



**Assistansenheten**

Verksamhetsplan  
Dnr: 483-2013-1.1  
Sid 1 (12)

**Handläggare:**  
Hans Saarela

Assistansenheten

## **Verksamhetsplan 2014**

**Assistansenheten**

## Inledning

Assistansenheten i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är det kommunala alternativet som den enskilde kan välja till att utföra sina biståndsbeslutade insatser. Assistansenheten utför personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice samt hemtjänst i assistansliknande form – alltid utifrån brukarens behov. Enhetens verksamhetsidé är att brukaren eller företrädaren bäst vet hur insatsen ska utföras och hur brukaren vill ha sitt stöd och sin service. Enhetens arbete vilar i övertygelsen om alla människors lika värde. Integritet och respekt för individen är värdeord som genomsyrar vårt dagliga arbete. Alla människor som kommer i kontakt med enheten: brukare eller anhöriga, samarbetspartners eller andra, har rätt till ett bra bemötande. Utveckling av enhetens arbete sker genom medarbetarnas delaktighet och eget ansvar.

Enheten följer gällande lagar, riktlinjer och policys. De lagstiftningar som stöder insatserna är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), socialtjänstlagen (SoL) och socialförsäkringsbalken (SFB) 51 § som reglerar rätten till assistansersättning samt lagen om valfrihet (LOV). Till det kommer lagar som reglerar arbetsmiljö, arbetstid och sekretess.

De viktigaste övriga styrdokumenterna är följande: Socialstyrelsens olika föreskrifter SOSFS 2011:5 (Lex Sarah), SOSFS 2011:19 (ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete), SOSFS 2006:5 (om dokumentation vid genomförande av insatser enligt bland annat SoL och LSS), stadens olika policydokument (personal- och jämställdhetspolicy samt policy gällande alkohol och droger) och stadens och stadsdelsnämndens värdegrund. Utöver detta finns stadsdelens handlingsplan mot hot och våld i arbetsmiljön, enhetens egen kris- och katastrofplan samt enhetsspecifika skriftliga rutiner.

Enhetens största målgrupp är personer i åldern 0-65 år med stora och varaktiga funktionsnedsättningar. Enheten har även några brukare som är äldre än 65 år. Vid ingången av år 2014 är antalet ärenden 65 stycken, varav sju är personer som beviljats insats med stöd av SFB 51 §. Tre av dessa har även sjukvårdande insatser i olika omfattning och den medicinska delen bekostas då av landstinget.

Enheten går in i 2014 med en övertalighet som kan innebära betydande kostnader.

Den ena av enhetens två biträdande enhetschefsanställningar, där innehavaren är långtids-sjukskriven, kommer att vakanshållas när vikarien slutar i februari 2014. Detta förklaras av att ärendantalet, och därmed även arbetsvolymen för biträdande enhetschef, stadigt minskat.

För att renodla arbetsuppgifterna inom enhetens ledning, och för att avlasta kvarvarande biträdande enhetschef, inrättas en anställning som administrativ assistent. Den administrativa assistenten ska utföra de administrativa arbetsuppgifter som idag vilar på de biträdande enhetscheferna. Volymen administrativt arbete uppskattas till mindre än en heltid varför assistenten även ska utföra arbetsuppgifter åt stöd- och aktivitetsenheten.

Av enhetens c:a 80 medarbetare är 26 tillsvidareanställda personliga assistenter, resterande är timanställda vid behov, eller anhörigvårdare. De flesta tillsvidareanställda som arbetar på assistansenheten har lång erfarenhet av olika typer av funktionsnedsättningar. Det finns även ett par medarbetare med undersköterskeutbildning.

Fokus under året blir en fortsatt strävan efter kompetenshöjning av medarbetarna. Enheten ska fortsatt aktivt arbeta med teamutveckling i ärenden där flera assistenter arbetar. Målet är att optimera stödet och servicen för brukaren samt att uppnå och/eller bibehålla en bra psykosocial arbetsmiljö.

Budgetomslutningen för 2014 är 18,9 mnkr. Enheten är intäktsfinansierad men inte resultatenhet.

Viktiga samarbetspartners är stadsdelsförvaltningens beställarenheter, Försäkringskassan och landstinget.

Medarbetarna har haft inflytande över framtagandet av verksamhetsplanen genom att vi gemensamt arbetat med åtaganden under en planeringsdag den 29 november 2013. Verksamhetsplanen fastställdes sedan på arbetsplatsträff (APT) den 22 januari 2014.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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

Nämndmål:

### **Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**

Åtagande:

Vi åtar oss att ha ett miljöperspektiv i det dagliga arbetet.

#### **Förväntat resultat**

Om åtagandet kan uppfyllas beror främst på om brukaren vill och kan. Det kan till exempel handla om att inhandla ekologiska varor, sopsortera med mera.

De flesta medarbetarna reser med kommunala färdmedel eller cykel när de behöva resa i tjänsten.

#### **Arbetssätt**

Enheten åtar sig att tänka miljömedvetet. Vi sopsorterar där det finns möjlighet.

#### **Resursanvändning**

Arbetsledningen på kontoret sopsorterar papper och medarbetarna uppmanas resa med kommunala färdmedel i tjänsten.

Vid enhetens möten inhandlas ekologiska varor till gemensam fikastund.

## Uppföljning

APT och olika arbetslagsträffar.

## Utveckling

Eftersträva en dialog med brukaren om ett miljötankande vid inhandling eller sopsortering, och att inte inhandla alltför stora mängder som leder till att sådant kastas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad**

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**

Åtagande:

Vi åtar oss att cheferna ska vara lätta att nå för brukare och anhöriga.

## Förväntat resultat

Bra kontaktmöjligheter mellan brukare, anhöriga och verksamhet.

## Arbetssätt

Arbetsledningen finns tillgänglig på telefon kontorstid måndag-fredag. Övrig tid kan brukaren eller dennes anhöriga ringa till stadens trygghetsjour. Arbetsledningen har även som rutin att så skyndsamt som möjligt återkoppla på inkommande samtal eller e-post.

## Resursanvändning

Enhetens kontor finns lättåtkomligt på Riksdalervägen 4. Enhetschef och biträdande chef är tillgängliga på telefon, är man inte det så finns alltid en hänvisning. Mejl läses varje dag, vid planerad frånvaro läser kollega den.

## Uppföljning

APT.

## Utveckling

Under våren inrättas en administrativ anställning som kan svara i chefernas ställe då de vid behov måste stänga av telefonerna.

KF:s inriktningsmål:

## **2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald**

Nämndmål:

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

Åtagande:

Brukarna ska få tydlig och tillgänglig information om assistansenheten.

#### **Förväntat resultat**

Med tydlig och bra information om verksamheten ökar antalet brukare.

#### **Arbetssätt**

I och med bra telefontillgänglighet lämnas information den vägen. Assistansenhetens informationsbroschyr finns i förvaltningens reception på Telefonvägen och den finns dessutom att läsa och att ladda ned som pdf-fil på stadens webbplats Jämför service.

#### **Resursanvändning**

Enheten samverkar med Nätverket vid framtagandet och uppdatering av broschyr.

#### **Uppföljning**

APT och andra möten.

#### **Utveckling**

Uppdatera broschyren vid behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Den enskilde ska få ett gott bemötande**

Åtagande:

Vi åtar oss att enhetens medarbetare är väl förtrogna med stadsdelsförvaltningens värdegrund och ger ett gott bemötande.

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska få ett gott bemötande och en verksamhet av god kvalitet.

**Arbetssätt**

Återkommande diskussioner om värdegrunden för att hålla den levande. Detta görs på APT och/eller andra möten.

**Resursanvändning**

Bemötandefrågor diskuteras återkommande vid möten. Eventuella vikariekostnader tillkommer för att möjliggöra för medarbetare att delta vid dessa.

**Uppföljning**

Vid uppföljning av genomförandeplanen eller vid annat samtalstillfälle med brukare eller anhörig.

**Utveckling**

Bemötande står dessutom som en punkt under personalens handledning.

Nämndmål:

**Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv**

Åtagande:

Vi åtar oss att våra insatser är av god kvalitet och tar tillvara den enskildes resurser genom delaktighet.

**Förväntat resultat**

Hög grad av kundnöjdhet.

**Arbetssätt**

Assistansenheten samverkar med brukaren i planering och utförande av insats. Gemensamt gör man en genomförandeplan som baserar sig på hur brukaren vill ha sin insats utförd.

**Resursanvändning**

Arbetsledningen planerar och schemalägger insatserna utifrån lagstödet och brukarens behov. Brukarens delaktighet beaktas alltid.

**Uppföljning**

Insatsen följs upp genom uppföljning av genomförandeplanen och återkommande möten med arbetsgruppen i de enskilda ärendena.

Under året kommer enheten att kontinuerligt diskutera kvalitetsfrågor på APT eller andra träffar. Ett aktivt arbete med genomförandeplaner och uppföljning av dessa ska ske kontinuerligt.

## Utveckling

Enheten ska ha återkommande arbetslagsmöten för den personal som arbetar med en och samma brukare. Syftet med mötena är att ge möjlighet till diskussioner om arbetssätt, förhållningssätt och arbetsmiljö i det enskilda ärendet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

| Indikator                                                  | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|------------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Aktivt Medskapandeindex                                    | 80     | 80          | År           |
| Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid             | 100 %  | 100 %       | År           |
| Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare | 90 %   | 80 %        | År           |
| Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.   | 93 %   | 92 %        | År           |
| Sjukfrånvaro                                               |        | 4,4 %       | Tertial      |

Nämndmål:

**Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

| Aktivitet                                                                                | Startdatum | Slutdatum  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet. | 2014-01-01 | 2014-04-30 |
| Nyrekratering av deltidsanställda ska övervägas noga.                                    | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

Åtagande:

Vi åtar oss att chefers och medarbetares kompetens ska höjas genom riktade insatser och alla medarbetare ska behandlas likvärdigt av arbetsledningen.

### Förväntat resultat

Höjd eller säkerställd kvalitet på insatser och verksamhet samt en fortsatt bra psykosocial arbetsmiljö inom enheten.

### Arbetssätt

Utifrån gemensamt framtagna handlingsplan mellan chef och medarbetare under medarbetarsamtal sätts fokus på den enskildes kompetensutvecklingsbehov. Både chefer och medarbetare har egen bevakning av relevanta kurser.Handledning/utbildning kommer även att genomföras.

### Resursanvändning

I förekommande fall används timvikarier.

**Uppföljning**

APT och vid enskilda samtal.

**Utveckling**

Alla medarbetare som behöver ska få stöd i att förbättra sin svenska.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att genom samverkan med brukarna i deras hem erbjuda medarbetarna en rimlig arbetsmiljö.

**Förväntat resultat**

En arbetsmiljö som inte leder till ökade sjukkostnader.

**Arbetssätt**

Dels genom hembesök och dels genom sittande arbetsmiljöskyddsronder med medarbetarna vid möte på kontoret.

**Resursanvändning**

Timvikarier anlitas vid behov.

**Uppföljning**

APT, medarbetarsamtal och möten med personalgrupp i enskilda ärenden.

**Nämndmål:****Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013**

| Aktivitet                                                                                                                                              | Startdatum | Slutdatum  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.                                                                                       | 2014-01-01 | 2014-12-31 |
| Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro. | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

**Åtagande:**

Vi åtar oss att arbeta för en sänkt sjukfrånvaro.

**Förväntat resultat**

Enheten förväntar sig friskare personal och sänkta kostnader.

**Arbetssätt**

Skapa en bra sammanhållning i arbetsgruppen och uppmuntra till friskvårdsaktiviteter. Vi kommer att uppmärksamma personal som har upprepade korttidsfrånvaro genom att kalla dem till möte och gå igenom orsaker till sjukdom och frånvaro. Vi samarbetar med Försäkringskassan och företagshälsovården. Arbetsledningen ska hålla kontakt med långtidssjukskrivna. Friskvård och förebyggande insatser ska prioriteras genom att personalen uppmuntras att ta ut

friskvårdstimme när arbetet tillåter och att utnyttja de friskvårdskort som subventioneras av staden eller av enheten.Handledning/utbildning kommer att erbjudas.

### Resursanvändning

Vid enhetens möten som alltid förläggs dagtid måste oftast vikarie sättas in ifall medarbetare ska ges möjlighet att delta. Detta blir då en lite ökad lönekostnad.

### Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning i Infoview.

### Utveckling

Aktivt arbeta med teamutveckling i de ärenden där flera assistenter arbetar.

## 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

### 3.1 Budgeten är i balans

| Indikator                                            | Årsmål | KF:s årsmål | Periodicitet |
|------------------------------------------------------|--------|-------------|--------------|
| Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 100 %  | 100 %       | Tertial      |

### Resursanvändning

Den verksamhet som enheten bedriver pågår i vissa ärenden dygnet runt. Om vi ska göra det möjligt för medarbetare att närvara vid möten, utbildningar eller andra sammankomster så måste resurser läggas på vikarier. Samma sak gäller om någon medarbetare deltar på ledig tid eftersom ersättning då utgår per timme. Detta är svårt att hantera på annat sätt vilket lett till att enheten satsat på att minska overheadkostnader i möjligaste mån. Assistansenheten samlokaliserar sedan med hemtjänsten på Riksdalervägen 4 vilket minimerar lokal-kostnaderna för arbetsledningen och administrationen.

## Budget 2014

|             |                  |
|-------------|------------------|
| Budgetår:   | 2014             |
| Enhet :     | Assistansenheten |
| Enhetschef: | Hans Saarela     |

| <b>Beloppen anges i TKr</b>         | <b>Budget</b> |
|-------------------------------------|---------------|
| <i>Intäkter</i>                     |               |
| Förvaltningsinterna intäkter        | 5 900         |
| Bidrag                              | 10 672        |
| Försäljning av verksamhet           | 2 352         |
| Övriga externa intäkter             | 0             |
| <i>Summa intäkter</i>               | 18 924        |
| <i>Kostnader</i>                    |               |
| Förvaltningsinterna kostnader       | 0             |
| Personalkostnader                   | 18 468        |
| Övriga personalkostnader            | 100           |
| Lokalkostnader                      | 200           |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 46            |
| Övriga kostnader                    | 110           |
| <i>Summa kostnader</i>              | 18 924        |
| <i>Summa netto</i>                  | 0             |

Nämndmål:

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

Åtagande:

Vi åtar oss att verksamheten ska vara kostnadseffektiv.

### Förväntat resultat

Verksamhet bedrivs inom budget.

### Arbetssätt

Bra schemaläggning från arbetsledningens sida.

### Resursanvändning

Arbetet sker under normal arbetstid och ingår i arbetsledningens ordinarie ansvarsområde.

## Uppföljning

Månatlig budgetuppföljning och tertialrapporter.

## Utveckling

Riktad insats till biträdande enhetschef som handlar om utbildning i schemaläggning och arbetstidslagstiftning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva**

Nämndmål:

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

| Aktivitet                                                                                          | Startdatum | Slutdatum  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter. | 2014-01-01 | 2014-12-31 |

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en noggrann och tydlig uppföljning av både verksamhet och ekonomi.

## Förväntat resultat

Enheten erbjuder ett högkvalitativt stöd och service till brukarna utifrån gällande lagstiftning och andra styr- och policydokument.

## Arbetssätt

Ett medvetet och tydligt arbete med schemaläggning, alltid med en följsamhet till förändrade uppdrag och i förhållande till tilldelade timmar i beställningarna. Eventuell övertalighet som uppkommer får en skyndsam hantering. Detta är ett medvetet arbete med att hålla kostnader inom given budgetram. Enhetschef följer upp ekonomin varje månad. Enheten genomför skyddsronder, risk- och väsentlighetsanalys samt har nedskrivna rutiner och handlingsplaner.

## Resursanvändning

Enhetschef följer upp både verksamhet och ekonomi.

## Uppföljning

I arbetsledningsgruppen och på APT.

## Övriga frågor

Enheten tar tacksamt emot klagomål, synpunkter och förbättringsförslag från brukare eller

anhöriga. Enheten försöker tillmötesgå dessa i mesta möjliga mån. Är synpunkterna av övergripande natur tas de upp på APT, rör det ett enskilt ärende tas det med berörd personal i det specifika ärendet.

Assistansenhetens strävan är att alltid bli bättre, att alltid optimera servicen för brukaren och att alltid erbjuda en åtminstone rimlig arbetsmiljö för medarbetarna. Detta är en ständigt pågående diskussion på APT eller andra möten. Under 2013 har uppföljningar och analyser visat att krav och önskemål på utförandet från brukarens sida kan gå stick i stäv med god arbetsmiljö. Detta har lett till att enheten under 2014 ska bli än bättre på att förtydliga informationen om vårt sätt att arbeta som tar hänsyn till fler gällande lagstiftningar, inte bara LSS.