



Stöd och serviceenheten

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2015-733-1.2.1.
Sid 1 (32)
2016-02-18

Handläggare
Gisela Palm Lamerstedt

Verksamhetsberättelse VB 2015 för Stöd och serviceenheten

Stöd och serviceenheten

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Administrativa uppgifter	10
Organisations- och ledningsstruktur.....	10
Brukare/Kunder/Klienter.....	10
Chef- och ledarskap.....	12
Medarbetare.....	12
Värdegrund.....	13
Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	13
1. Ett Stockholm som håller samman	13
1.1 Alla barn i Stockholm har jämlika uppväxtvillkor	13
1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	15
1.6 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo	16
1.7 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	17
2. Ett klimatsmart Stockholm	18
2.1 Stockholm är klimatneutralt	18
2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil.....	20
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	21
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	21
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	21
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	22
4.1 Stockholm är fritt från diskriminering.....	22
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	22
4.3 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till mänskliga rättigheter och barnkonventionen	25
4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	26
4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	27
4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande	29
4.7 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	30
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	31
Uppföljning av ekonomi.....	31
Uppföljning av driftbudget.....	31
Investeringar.....	Error! Bookmark not defined.

Medel för lokaländamål.....	Error! Bookmark not defined.
Övrigt	Error! Bookmark not defined.
Synpunkter och klagomål.....	31
Övrigt.....	Error! Bookmark not defined.

Bilagor

Bilaga 1: Töfsingdalen 2015

Sammanfattande analys

Stöd och serviceenheten ansvarar för *myndighetsutövning och utförande* med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten arbetar för målgruppen personer med nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell förmåga under 65 år enligt SoL samt personer under och över 65 år tillhörande LSS personkretsar LSS 1, 2 och 3 med omfattande behov av stöd i vardagen. Enheten följer bestämmelser om offentlighet, tillgänglighet, underrättelse om beslut och handläggningstid som måste tillämpas inom skälig tid. Förutom lagstiftningarna i SoL och LSS följer enheten förvaltningslag, sekretesslag, Lex Sarah, föräldrabalk med mera. Enheten följer även stadens *Riktlinjer handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*. Stadens riktlinjer anknyter också till följande anvisningar som uppdateras årligen; Tillämpningsanvisningar för avgiftssystemet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och äldre. Tillämpningsanvisningar för KBH (Kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning). Det finns också centrala överenskommelser mellan Stockholms stad, länets kommuner och Stockholms läns landsting i frågor som rör samverkan och ansvarsfördelning mellan stadsdelarna. Enheten följer också Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter mm.

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.

Beställarna utreder insatser för kunds räkning från en mångfald, inkluderat egen utförande verksamhet, av utförare inom stadens valfrihetssystem men köper även tjänster externt för placeringar i boenden och daglig verksamhet där man inte kunnat verkställa beslut inom staden av olika skäl. För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

De tjänster som erbjuds den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och som bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. De ska utgå från helhetssyn kring den enskilde, vara samordnade och präglas av kontinuitet och tillgänglighet. De ska vara trygga, jämlika och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. *Myndighetsutövning och utförande av beställda insatser ska hålla hög kvalitet och genomsyras av brukarens självbestämmande och delaktighet.*

Totalt har hela enheten närmare 40 fast anställda medarbetare med enhetschef och två biträdande chefer. Det finns timanställda medarbetare på gruppboendena, ett trettiotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett fyrtiotal som har uppdrag som kontaktperson. Av dessa finns på beställarenheten sju biståndsbedömare. Två administratörer ansvarar för fakturahantering och administration, paraplyfrågor på enheten. De servar även socialpsykiatri och vuxnenheten med administrativa uppgifter. En handläggare arbetar med KBH och färdtjänst handläggning och är också arbetsledare för avlösare, ledsagare och kontaktpersoner.

Handläggare och utförare arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System (ParaSoL och

Paraply). I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning. Biståndsbedömarna är alla socionomer och inom utförarsidan har samtliga vård- och omsorgsutbildning eller motsvarande.

Beställarsidan handlägger insatser för cirka 500 brukare med funktionsnedsättning (jmf 2013 cirka 350 brukare). Utökning av en handläggartjänst sker fr o m årsskiftet 2015/2016 då ärendemängden ökat markant. Viss omsättning av handläggare har det varit under året och en längre sjukskrivning har pågått några månader. Detta sammantaget med ökat ärendemängd har förstås belastat handläggarna under året. Timanställda biståndsbedömare och en praktikant från Socialhögskolan har varit en god hjälp för att stötta i arbetet.

Beställarna är den myndighetsutövande verksamheten inom Stöd och serviceenheten som utreder, beviljar och beslutar om insatser enligt SoL och LSS, utreder avgifter gällande hemtjänst, särskilda boenden och korttidsboenden enligt SoL samt avgifter för boenden för barn och ungdomar och korttidsboenden enligt LSS. Enheten hanterar också externa avtal för boenden och daglig verksamhet utom LOV samt ansvarar i samråd med verksamhetscontroller, för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna. Då ärendemängden inom beställarsidan ökar successivt och för främst personer inom diagnosgruppen neuropsykiatri, framförallt vuxna personer, ställer det höga krav på god samverkan både mellan våra egna enheter och framförallt med landstingets psykiatri. Beställarsidan har under två tillfällen under 2015 bjudits in av psykiatrin på ST Görans sjukhus för att föreläsa om LSS lagen för personal inom landstingets psykiatri. Detta i syfte att öka kunskaperna kring lagstiftningens komplexitet och försöka verka för bättre samverkan. Planer finns att fortsätta detta samarbete i mindre konstellationer under 2016.

På **utförarsidan** bor på Gärdets Gruppboendestad, sex äldre personer över 65 år som har stora tillsyns- och omvårdnadsbehov. På Värtans gruppboendestad bor sex unga personer, en gruppboendestad som öppnade i mars 2014. Båda boendena ligger på Sandhamnsgatan. I april 2015 startade Töfvingdalens serviceboendestad med åtta (inkl. en gemensam lägenhet) lägenheter i Norra Djurgårdsstaden där unga personer med lindrig mental retardation eller med neuropsykiatrisk diagnos bor. Verksamheterna leds av två biträdande enhetschefer och en gruppleddare.

Värtans gruppboendestad startade i april 2014. Under 2015 har rutiner och strukturer kommit ordentligt på plats. Några medarbetare har slutat och nya rekryterats. Personalen är stabil och trygg och sjukfrånvaron är mycket låg. Personalen på Värtan har under året arbetat med att utveckla olika alternativa kommunikationsformer för de boende, såsom veckoscheman, personalscheman och inköpslistor med bilder. Vissa tidshjälpmedel för boende har också införskaffats. Under en vecka i juli hyrde gruppboendestaden en stuga i Roslagen där de som så önskade vistades i perioder under sommaren. Gruppboendestaden hade också tillgång till hyrbil i juli och gjorde dagsutflykter med hjälp av den. De anhöriga till de boende har bjudits in till olika evenemang som till påskfest och julpyssel vilket varit mycket uppskattat av både anhöriga och boende. De boende har utvecklats mycket sen inflytt och personalen arbetar med stor självständighet och kreativitet. De personer som bor där, verkar trivas bra och de anhöriga verkar vara nöjda i stort sett. Brukarenkäten ger bra resultat men utvecklingsområden finns naturligtvis. Brukarens upplevelse av trygghet ska analyseras och en plan för att öka känslan av trygghet ska tas fram för varje enskild.

Under hösten har de boende börjat laga mat själva med stöd av personal någon dag i veckan.

Målet är att öka detta successivt som ett mål i självständighet och delaktighet. Det ingår med stöd av personal att planera måltider, köpa in livsmedel och tillaga maten i det egna köket. Brukarråd har man försökt få igång men tyvärr utan intresse än så länge men målet är att jobba för att få igång någon form av dialog och delaktighet kring dagliga frågor i boendet. Det har varit ett aktivt, roligt och ibland mödosamt år för alla, med att bygga upp goda relationer mellan personal, brukare och anhöriga. Att hitta varandra i arbetsgruppen, hitta arbetssätt och metoder som ska fungera för den enskilde. Arbetet pågår hela tiden och det fungerar allt bättre och med positiva och engagerade medarbetare går det framåt men även här utvecklar verksamheten rutiner, metoder och arbetssätt löpande för ett riktigt bra boende. Här har man låg sjukfrånvaro och en nöjd arbetsgrupp.

Gärdets gruppboende ett boende för personer över 65 år som är mycket sjuka och har stora och omfattande behov av stöd i vardagen. Det ställer extra höga krav på bemötande och omvårdnad av personal och kräver att man som personal är rätt utbildad och har hög kompetens inom området. Boendet har stora förbättrings- och utvecklingsområden att arbeta med såsom förbättrad dokumentation och förbättrade arbetsmetoder för de brukare som bor där. Det har varit ett turbulent år särskilt under våren och sommaren. På grund av komplexiteten på Gärdets gruppboende avlastades dåvarande biträdande enhetschef Töfsingdalens serviceboende för att Gärdets chefer istället skulle kunna vara delaktiga operativt, synliggöra ledarskapet och direkt försöka tillrättalägga problematik och frågor som kan uppstå för stöd till personalen. Under hösten har därför verksamheten på Töfsingdalens serviceboende letts av biträdande enhetschef på beställarsidan tillsammans med gruppleddare. Detta kommer under 2016 permanentas.

Många avvikelser och två Lex Sarah anmälningar har gjorts. Felaktigheter rapporteras löpande. Bemötandet mot brukare har i ett fall varit så pass allvarligt att en personal omplacerades. Lex Sarah anmälningarna gick vidare till IVO. Dessa gällde missar i läkemedelshanteringen och att en boende avvek från gruppboendet. Som försök till förbättringsåtgärder har Gärdets gruppboende bytt handledare med mycket hög kompetens kring området och andel handledningstimmar har utökats för att stödja i arbetsprocesserna för personalen. Metodtimmar har införts för att diskutera arbetssätt och metoder. Värdegrundsarbete pågår löpande i det dagliga arbetet som samtal om hur man bemöter brukaren eller varandra. En värdegrund har arbetats fram tillsammans med de andra grupp- och serviceboendena

Eftersom sommaren var problematisk, arbetade biträdande enhetschef tillsammans med gruppleddaren aktivt på plats på boendet för att åtgärda och komma till rätta med problematiken. Bemanningen har ökat på (natt) och även beredskap på helgerna har infördes på samtliga boenden för att arbetsledning alltid skulle finnas tillgänglig. Beredskap för arbetsledning infördes som ett led i att komma tillrätta med problematiken på boendet. Detta kommer att ersättas av två vårdare med samordningsansvar under 2016 och vilket sannolikt leder till minskade personalkostnader. Personalsituationen är fortsatt orolig på Gärdets gruppboende med hög sjukfrånvaro. I våras avled en personal. Medelåldern hos personalen är hög.

Under sommaren hyrde gruppboendet en stuga i Roslagen som de boende vistades i efter önskemål. Utflykter företogs även över dagen till Åland, Skansen och diverse museum. Anhöriga och gode män har inbjudits till olika evenemang vid påsk, midsommar och jul då bokade artister stått för musikunderhållning. Gruppboendet går med ett överskott som dock

minskat då bemanning ökats. En boende avled under julhelgerna efter lång tids sjukdom.

Den 15 april startades **Töfsingdalens servicebostad** med sju lägenheter. Verksamheten leds av en biträdande enhetschef en gruppledare med fyra bostödjare (vårdare). Det har varit en förhållandevis lugn start och det mesta har gått alldeles utmärkt gällande anställning av personal och inflytt och planering kring de nya brukarna. I uppstarten av nya servicebostaden ställdes dock enheten inför utmaningar. Det behövdes fastslås mål och åtaganden och reda ut vad som skulle vara till hjälp för en nystartad verksamhet. Allt handlade om att komma igång med verksamheten, lära känna varandra och våra boenden. Bygga upp rutiner och skapa struktur. Personal intervjuades och anställdes under våren, det var introduktion för personalgruppen. Under april månad fick fyra personer tillgång till sina lägenheter. Några flyttade in, en av dem flyttade inte in och en ny person fick erbjudande om platsen och flyttade in i augusti. Under september erbjöds ytterligare tre personer från andra stadsdelar plats på Töfsingdalens servicebostad. Problem uppstod dock när det skulle samverkas kring brukare gällande psykiatrikontakter och LSS hälsan. Något som enheten ständigt arbetar för att förbättra.

Uppstart av boendet har kostat som förväntat, d.v.s. det slutliga resultatet hamnade på ett underskott. Nivåbedömningarna som är gjorda ligger inte i paritet med den personalbemanning och egentligt behov som finns för att de boende ska få rätt stöd.

Från 1 oktober övertog staden HSL ansvar inom LSS verksamheterna (boende och daglig verksamhet) då Stockholms läns landsting återlämnade uppdraget till kommunen. En central organisation, LSS Hälsan, genom socialförvaltningen har byggt upp en projektorganisation för att stödja stadsdelsnämnderna i HSL arbetet på gruppboendena. För Gärdets gruppboende som har tungt omvårdnadskrävande boenden, har det varit många byten av sjuksköterskor vilket påverkar verksamheten negativt med avvikelser och samverkansproblem med landstinget. Stadsdelens Medicinskt ansvarige sjuksköterska är till stor hjälp i detta arbete då LSS hälsan inte klarar av att stödja verksamheterna fullt ut. Samverkansmöten med LSS hälsan pågår för att förbättra situationen och under januari 2016 kommer ett informationsmöte med LSS hälsan genomföras dit all personal bjudits in.

På utförarsidan har en verksamhetsuppföljning av Gärdets och Värtans gruppboendena gjorts tillsammans med utvecklingssekreterare. Gärdet har som nämnts stora utvecklingsområden men man har justerat mycket efter andra uppföljningen under hösten. Under året har beställarenheten haft kollegiegranskningar d.v.s. kollega granskar dokumentation och stickprov av dokumentation har gjorts i ett 40 tal ärenden av chefer. Finns utvecklingsområden på beställarenheten vad gäller detta.

Andelen nöjda brukare har ökat under 2015 jämfört med tidigare år. Gärdet 80 % mot målet 83 %. Gärdet har ökat andel nöjda brukare från föregående år. För Värtan blev resultatet 83 % mot målet 83 %.

Två personer har gått från daglig verksamhet till praktikarbete med lön.

På både Gärdet och Värtan har de haft varsin ungdomsanställd från Jobbtorg och tre feriearbetare. Verksamheterna behöver jobba mer med ekologisk mathållning och ingen av boendena har hittills klarat målet även om det varit nära. Att sortera matavfall har varit svårt att få till då Micasa ej erbjudit den möjligheten i fastigheten på Sandhammsgatan. Under hösten efter diskussioner med Micasa gick det att tillrättalägga. Att mäta elförbrukningen inom Värtan och Gärdets gruppboendena är ett knepigt utvecklingsområde då varje enhets

förbrukning inte är sorterat och inte går att få fram för närvarande. Diskussioner hur man ska göra rent praktiskt med Micasa pågår om detta.

Alla verksamheter har haft planeringsdagar under våren där VP mål diskuterats och rutiner skrivits nya eller reviderats. Under hösten genomfördes en stor planeringsdag gemensamt för samtliga bostäder där värdegrund- och bemötandefrågor belystes och en värdegrund arbetades fram. Alla medarbetare ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp. All personal har möjlighet att förutom utbildningar anordnade av staden eller privata anordnare också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter. Gruppboendena besökte under hösten en gruppboende i annan stadsdel för att omvärldsbevaka och få inspiration. Vår personal har genomgått Lex Sarah utbildning och fått brandskyddsutbildning och utbildning i hjärt- lungräddning mm. Kompetensutveckling inom Carpe och Cognus. Utbildningar om epilepsi, baspsykiatri och specialpedagogik del 2, autism och lågeffektivt bemötande. Boendena har haft feriearbetande skolungdomar och tagit emot personer från jobbtorg med sex månaders ungdomsansättning.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de ärendedragningar, metodmöten och personalmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten och planeringsdagar. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende. För den som är ny finns alltid en medhandläggare och en mentor.

Enheten har ett stort ansvar för att den enskilde ombesörjs en god service och omsorg genom de beviljade insatserna. Vi säkerställer genom uppföljning och utvärdering. Resultaten går enheten igenom för åtgärd och utveckling. I verksamheten finns förstås utvecklingsområden att jobba med.

Handledning ges en gång per månad inom både utförar- och beställarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom. Biståndsbedömarna har gått utbildning unga personer med demens, MI-utbildning, DUR utbildning, riktlinjeutbildningar, avgiftsutbildning mm. Två handläggare har gått LSS juridisk utbildning i Ersta Sköndals regi 8 hp. Beställarna har haft två praktikanter från socialhögskolan under året.

Verksamhetens avlösare, ledsagare och kontaktpersoner har haft föreläsningar och nätverksmöten för kontaktsekreterare i staden och nationellt. Man har haft inspirationskväll för kontaktpersoner och korttidsfamiljer om olika förhållningsätt till live och haft nätverksmöten för korttidsfamiljer i staden, planeringsdagar, riktlinjeutbildning etc.

Enheten har haft en hel del utmaningar och förbättringsområden att arbeta med under 2015. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan är ett fortsatt förbättringsområde. Vi nådde målet gällande upprättande av DUR men fortsätter arbetet vidare med detta. Särskilt barnperspektivet ska beaktas i dessa utredningar och uppföljningar. På beställarenheten fortsätter arbetet med att utveckla och förbättra metoder och arbetsätt. Boendepuppföljningar har pågått och samtliga brukare har nu fått en uppföljning minst en gång per år som varit målet. En timanställd fick i uppdrag att hjälpa till i det arbetet. Målet har varit att alla boenden ska vara uppföljda inom ett år till sommaren. Antal DUR utredningar har ökat och idag är 88

% av våra brukare med LSS insatser utredda enligt LSS. Enheten har därmed uppfyllt målet på 80 %. Genomförandeplaner ska utvecklas internt vad gäller ledsagare och avlösare för att öka delaktigheten i utförandet. Utförarna måste arbeta mycket med bristerna i dokumentation och öppna upp för fortsatt värdegrundsdiskussioner i ännu mer organiserad form.

Resultat medarbetarenkät för Stöd och serviceenheten har tyvärr sjunkit sedan föregående år på samtliga enheter. Aktivt medarbetarindex 79(82), Motivationsindex 76(79), Ledarskapsindex 79(81), Styrningsindex 83 (88).

Gärdets, Värtans och Töfsingdalens LSS bostäder; AMI 69(74), Motivationsindex 74(80), Ledarskapsindex 61(73), Styrningsindex 74(81). **Beställarna inkl. administration:** AMI 80 (92) Motivationsindex 71(89) Ledarskapsindex 83(91), Styrningsindex 85(98). Resultaten har redovisats i grupperna och diskuterats.

Sjukfrånvaron på enheten totalt per november var 4,68 % mot årsmålet 4,4 %. *Beställarenheten inkl. administrations* sjukfrånvaro var 2,6 % motsvarande förra året 3,4 %. *Gärdets gruppboende* har en fortsatt hög sjukfrånvaro, 6,4%. *Värtans gruppboende* har en låg kort sjukfrånvaro på endast 1,83 %. *Töfsingdalens serviceboende* har en hög sjukfrånvaro, 10,9% beroende på en långtidssjukskrivning som pågått sen i maj men nu upphört i december. Töfsingdalens serviceboende startade i april därav den höga procentsatsen.

Ett ej verkställt beslut om särskilt boende enligt LSS § 9:9 gick vidare till IVO (Inspektionen för Vård- och Omsorg) som ansökte om särskild avgift enligt 28 a § LSS hos Förvaltningsrätten på 38700 kronor per månad från 2012-09-07--2013-05-31.

Behoven av boende för personkretsen är större än tillgången på bostäder i staden varför biståndsbedömarens också måste erbjuda den enskilde med beslut om boende externa platser utanför LOV:en. Om den enskilde tackar nej till erbjudanden eller att staden inte kan erbjuda boende inom LOV:en, blir beslutet ej verkställt. Detta måste sedan rapporteras till IVO var tredje månad av stadsdelsnämnden. Enheten har sett över rutiner för erbjudande för att minimera risk för särskilda avgifter.

I resultat från brukarundersökningen 2015 finns vissa utvecklings- och förbättringsområden som enheten ska arbeta med under 2016. De personer som möter oss ska känna sig väl bemötta, de ska känna till att de har möjlighet att påverka och utforma sina beviljade insatser i utförandet. Vi ska fortsätta öka det förebyggande arbetet med individuella planer eller samordnade individuella planer men också öka samverkan med andra aktörer inom vårt område både internt och externt. Som nämnts behöver vi jobba med att öka antalet genomförandeplaner och fortsätta arbetet med att öka antalet utredningar enligt DUR (dokumentation, utvärdering, resultat) för att stärka den enskildes rättssäkerhet och delaktighet och jobba på med barnperspektivet. Men också fortsätta samtala om vikten av att följa regler och rutiner som finns, att sköta dokumentation enligt förvaltningslag och offentlighets- och sekretesslag, både på utförarsidan och beställarsidan. Ett klagomål till Riksdagens ombudsman inkom i ett ärende som inte handlagts korrekt och där enheten klart brustit i regler kring skyndsamt i handläggning och dokumentation. Våra brukare och anhöriga ska känna sig trygga och förhållandevis nöjda med sina beviljade insatser och utförda insatser. Beställare, boenden och dagliga verksamheter ska verka för att barn- och ungdomar med funktionsnedsättning ges möjlighet till goda alternativa fritidsaktiviteter. Se fritid för alla på intranätet.

Enheten har bidragit med 500 tkr till 4H gården vid Stora Skuggan som också driver daglig

verksamhet inom LOV i staden.

Mycket av det arbete vi gjort under 2016 har varit stora förbättringsåtgärder och utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten både på beställarsidan och utförarsidan. Resultat från brukarundersökningen visar dock att vi förbättrar vårt arbete. Sammantaget har enheten ökat antal ärenden kraftigt under året och en utökning av en handläggare kommer att ske under 2016 som nämnts för att vi ska kunna klara av uppdraget som vi önskar. På utförarsidan har mer fokus på systematiskt kvalitetsarbete gjorts och fortsätter på samtliga bostäder. Utvärdering av resultat och fortsatt utvecklingsarbete på boendena ska fortsätta utvecklas.

Enheten visar ett nettoöverskott om 4,997 mnkr. efter avdrag för föreningsbidrag till 4H gården slutligt 4,5 mnkr. Överskott beror dels på de inför 2015 höjda schablonerna för prestationsrelaterade insatser med 3,1 % för olika LSS boendeformer samt med 4,6 % för daglig verksamhet och korttidsboende dels på enhetens konsekventa återhållsamhet vid omprövningar av beslut och val av alternativa lösningar för olika insatser, något som har resulterat i lägre kostnader mot budget. LSS bostädernas nettoöverskott är 71 tkr. Bostäderna har jobbat intensivt för att hålla budget och underskottet för servicebostaden som startades 2015 kommer troligen att jämnas ut under 2016 efter översyn och utvärdering av bemanning.

Administrativa uppgifter

SOCIALTJÄNSTEN

Stöd och Serviceenheten Funktionsnedsättning

Gisela Palm Enhetschef tel 508 10360 gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Kristina Sturmhövel/Katarina Bosnjak Råhlin Biträdande enhetschef gruppboendestäder Gärdet och Värtan tel 508 10391 katarina.bosnjak.rahlin@stockholm.se

Eva Björklind Biträdande enhetschef beställare och tf biträdande enhetschef Töfsingdalens servicebostad tel 508 10651 eva.bjorklind@stockholm.se

Adress; Karlavägen 104 och 112 Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

Organisations- och ledningsstruktur

Stöd och serviceenheten med beställare och administration har sina lokaler på Karlavägen 112. Gruppboendestäderna finns på Sandhamnsgatan 4 och 8 samt en servicebostad Slättervallsgatan 4 i Norra Djurgårdsstaden.

Enheten är organisatoriskt underställd avdelningschefen för socialtjänstavdelningen och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal med beställare socialpsykiatri och vuxenhet.

Brukare/Kunder/Klienter

Stöd och serviceenheten beslutar och utför insatser till personer med funktionsnedsättning från 0-65 år och för personer med personlig assistans över 65 år. Enheten beställer insatser för

kunds räkning från en mångfald, inkluderat vår egen utförande verksamhet, av utförare inom stadens valfrihetssystem men köper även tjänster externt för placeringar i boenden och daglig verksamhet där man inte kunnat verkställa beslut inom staden av olika skäl. För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Enhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen p.g.a. olika funktionshinder och sjukdomar. Inom området funktionsnedsättning finns gruppen barn och vuxna med olika diagnoser såsom exempelvis CP skador, mental retardation, neuropsykiatriska diagnoser, MS, Parkinson, hjärnskador efter stroke, cancersjukdomar etc. En del av våra kunder har missbruksproblematik, psykiska sjukdomar, behov av försörjningsstöd eller där barn- och ungdomen och föräldrar har kontakter med familjeenheten inom avdelningen. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde.

För att omfattas av LSS utreder biståndsbedömaren personkretstillhörighet. Personkretsarna är tre enligt LSS; utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande tillstånd (1), betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld/kroppslig sjukdom (2), eller andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service(3).

Denna bedömning utgör de första kriterierna för att kunna gå vidare i bedömning av insats. Efter personkretsbedömning föreligger därefter *rätt till insats* om behov föreligger.

Personlig assistans är en insats och avser personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sin personliga hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den funktionshindrade (grundläggande behov).

Försäkringskassan beviljar insats enligt LASS (statlig assistansersättning) när de grundläggande behoven överstiger 20 timmar i vecka. När de grundläggande behoven är 20 timmar eller lägre beviljar kommunen insatsen.

Andra insatser som beviljas är ledsagarservice, biträde av kontaktperson, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse utanför det egna hemmet (barnet/ungdomen ges möjlighet till fritidsaktiviteter utanför hemmet oftast med övernattnings och föräldrar ges avlastning), korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov (fritids), boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet, bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna, daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av representanter av utförare att välja på och bestämmer hur hjälpen ska utföras individuellt tillsammans med vald utförare. Ett av våra många uppdrag är att stödja den enskilde i att välja utförare. Det gör vi genom att delge objektiv och god information om varje utförare och visa var man kan hitta informationen.

Chef- och ledarskap

I vår verksamhet finns visioner, verksamhetsidé och tydligt uppsatta mål. Det finns tillit mellan chef och medarbetare men också förmåga att skapa engagemang kring det dagliga arbetet både av chef och medarbetare. Tydlighet med vad som förväntas av varje medarbetare är viktigt men det ska också finnas förutsättningar för medarbetarna att klara av det.

Uppföljning och återkoppling i verksamheten av medarbetarens arbete och enhetens mål och åtaganden ger tydlighet. De visioner, mål och resultat enheten har ska regelbundet följas upp både på verksamhetsnivå och individuell nivå. Det bidrar till en strukturerad verksamhet och fortsatt utveckling av både enhet och medarbetare/chef.

Ledarskap är förmågan att kunna påverka och samla medarbetarnas samlade kapacitet, ha förmågan att kommunicera och skapa strukturer för att genomföra uppdrag och nå uppsatta mål. Våra gemensamma mål skapar motivation mellan medarbetarna och arbetet. Humor och prestigelöshet är faktorer som ger utrymme för att verksamheten får ett högt "tak" och skapar kreativitet i grupperna.

Ledarskap handlar om nära dialog/kommunikation, relationer, bekräftelse och förtroenden något som får gruppen att sträva framåt, nå sina mål och utveckla resultat. Att vara chef och ledare ska gå hand i hand. Genom tydlighet, fokus på uppdrag, gott ledar- och medarbetarskap når jag tillsammans med mina medarbetare de mål vi har och utvecklar verksamheten till den allra bästa.

Medarbetare

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömarna och utförare möjlighet att genomgå stadens interna utbildningar andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialtjänstförvaltningen/Carpe.

Medarbetarna ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp.

All personal har möjlighet att förutom utbildningar anordnade av staden eller privata anordnare också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter.

Biståndsbedömarna tar gärna emot och handleder studenter från främst Socialhögskolan löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss. Två av handläggarna har handledningsutbildning 8 hp. På gruppbestäderna arbetar två unga jobbpraktikanter genom Jobbtorg.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de ärendedragningar och metodmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende.

Handledning ges en gång per månad på både beställar- och utförarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom

Värdegrund

- **Vi bemöter alla med respekt**
- **Vi tar tillvara olikhet och mångfald**
- **Vi använder våra resurser väl**
- **Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar**
- **Vi samarbetar och skapar god stämning**
- **Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång**
- **Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens**
- **Vi tar ansvar för vår egen och stadsdelens utveckling**

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd men också utifrån den värdegrund som finns inom staden och stadsdelen. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt skrivet kring värdegrundsfrågor och handläggarna är uppdaterade i dessa etiska frågeställningar och bemöter sina brukare/kunder efter detta. Värdegrunden har tagits fram och diskuterats på planeringsdagar och är förankrad i arbetsgrupperna. På gruppbestäderna finns värdegrunden synlig för personal, brukare och anhöriga och för personer som besöker verksamheterna.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har jämlika uppväxtvillkor

Nämndmål:

Barn har jämlika uppväxtvillkor

Beskrivning

Socialtjänstlagen slår fast att barnets bästa ska vara avgörande vid beslut och andra åtgärder som rör vård- och behandlingsinsatser. Barn till ensamstående föräldrar som uppstår ekonomiskt bistånd ska särskilt uppmärksammas.

Förväntat resultat

Barn och unga får sina behov tillgodosedda.

Åtagande:

Barn med funktionsnedsättning eller barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning ges förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde.

Analys

Vi fortsätter arbetet med att utveckla samverkan med aktörer som finns runt den enskilde individen. Vi följer upp beviljade insatser. Fortsatt utvecklingsområde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Samverkan	2015-01-01	2016-12-31	

Nämndmål:**Förskola, skola och socialtjänst samverkar****Beskrivning**

En god skolgång utgör en av de främsta skyddsfaktorerna för barn och unga som riskerar att fara illa. Förebyggande arbete och tidiga insatser ska prioriteras. Barn och personal i förskola ska känna till barnets rättigheter enligt Barnkonventionen och vart de kan vända sig när rättigheter inte tillgodoses. Samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst ska vara välfungerande.

Förväntat resultat

Breddad samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst bidrar till att barn och unga får sina behov tillgodosedda.

Åtagande:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet är delaktigt i utformandet av sin insats högre utstäckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets aktuella livssituation tillvaratas alltid.

Analys

Handläggarna utreder och följer upp i BarnDUR - dokumentation utvärdering och resultat. Barnet och dess önskemål beaktas i första hand och i samråd med vårdnadshavare oavsett barnet har ett eget funktionshinder eller om det är vårdnadshavaren som har behov av stöd.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Förebyggande arbete prioriteras

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Brukare med biståndsbedömda insatser och de som har verkställda insatser inom Stöd och Serviceenheten upplever att de får bra förebyggande stöd av både handläggare och utförarpersonal.


Analys

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP).

Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet.

Genom kompetenshöjande insatser såsom utbildning, handledning, metodmöten och resultat från brukarenkäter utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde.





I genomförandeplanen för den enskilde ska mål och delmål vara tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättsäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Uppföljning av insats	2015-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys			
Uppföljning görs minst en gång per år i samband med individuell uppföljning av beslut av insats, vid uppföljning tillsammans med den enskilde och/eller andra samverkanspartners samt kontroll av kundlistor månadsvis för att tillse att ärenden ligger i fas. Kollegiegranskningar och stickprov av dokumentation görs också årsvis			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	8	6	8	tas fram av nämnden	2015
Analys					
Töfsingedalens servicebostad med åtta lägenheter färdigställdes helt under augusti 2015.					
  Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	8	20	8	tas fram av nämnden	2015

Nämndmål:

Nämnden påverkar omfattning och inriktning på bostadsbyggandet

Beskrivning

Bostadsbyggandet i stadsdelsområdet sker i hög takt, med beaktande av miljö, hälso- och livsstilsfrågor. Stadsdelsnämnden får information om aktuella planprojekt i ett tidigt skede, upprätthåller dialog med andra ansvariga nämnder samt bevakar att behovet av förskolor och boenden med särskild service blir tillgodosett.

Förväntat resultat

Fler bostäder byggs nämndens stadsdelsområde med en god livsmiljö och tillgång till kommunal service.

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten bistår vid planering och utformning av nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna håller hög kvalitet och utgår från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. En servicebostad med åtta platser startas våren 2015.



Analys

Enheten inventerar och informerar fortlöpande stadens förmedlingskansli, förvaltningsledning och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Planering av särskilda boenden enligt LSS § 9:9	2015-01-01	2016-12-31	
Analys			
Beskrivning			
Enheten inventerar och informerar fortlöpande förvaltningsledningen och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet. En ny gruppboende startar hösten 2016, Tyresta gruppboende.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla idrotts- och fritidsaktiviteter				77 %	2015
Analys					
Indikatorn för enheten går inte att svara på					

Nämndmål:


Boende och besökare är nöjda med fritids- och idrottsmöjligheterna

Beskrivning

Alla invånare har rätt till en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Det finns ett brett utbud av fritidsaktiviteter med olika inriktningar i staden för att skapa en ökad gemenskap samt bidra till goda uppväxtvillkor för barn och unga.

Förväntat resultat

Boende, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, är nöjda med utbudet av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Personer med funktionsnedsättning ska kunna få information om fritidsaktiviteter.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys			
Pågår regelbunden information från både biståndsbedömare och personal på boendena			

Åtagande:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritids- och kulturaktiviteter (Se 4.7)

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionshinder (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd.

Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.

Analys

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild brukare regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheterna men också av biståndsbedömare vid första möten med den enskilde eller vid uppföljningsmöten individuellt etc. Egna förslag på aktiviteter från brukare presenteras på möten, i planer som berör den enskilde, liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.

Medarbetare tillsammans med den enskilde som själv inte klarar av att finna bra aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den enskilde upplever positiva.

I genomförandeplanen och i annan dokumentation är boendet noga med att det framgår vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/när de genomförs.




Inom Stöd och Serviceenheten finns ett kontaktombud som bevakar intresseområdet inom Fritid för Alla

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●  Andel av stadens verksamheter som sorterar ut matavfall för biologisk behandling	100 %		100 %	55 %	2015
Analys Samtliga verksamheter inom Stöd och serviceenheten källsorterar och sorterar matavfall.					
  Elanvändning per kvadratmeter				32 kWh	2015
Analys					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Här måste enheten få stöd i att få fram siffror gällande elanvändning. Går inte att få fram ett tillförlitligt utfall. Ett utvecklingsområde.					

Nämndmål:


Verksamheterna är miljösmarta

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Genomgång av miljöhandlingsplan görs med personal på arbetsplatsträffar under året. Miljöombud finns på enheterna.			

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten är miljömedvetna (Se 2.4)

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten minskar användandet av papper och scanning av dokument ökar, vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med lägre elförbrukning och giftfria produkter inom verksamheterna. Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan. Miljöombud finns i verksamheterna.

Analys

Inom enheten försöker vi tänka på att alltid släcka lampor när vi inte vistas i våra rum och stänga ner datorer när vi inte vistas där under längre perioder under dagen. Vi samlar in returpapper för vidare uppsamling, vi tänker på att inte kopiera eller använda papper som vi inte behöver spara. Kopierar dubbelsidigt i största möjligaste mån. Vi försöker även scanna dokument och spara i våra mappar på datorn i stället för att ha dokument och rutiner i pärmar. Det finns onödiga utskrifter som i stället kan läggas i mappar.


Vi handlar ekologiskt där vi kan. Använda miljövänligt papper. Källsortering och returhantering av papper och sopor sker.

Inköp av ekologiska och miljövänliga produkter. Gruppbestäderna handlar till stor del mejerivaror ekologiskt och inhandlar ekologiska ägg. Enheten sopsorterar i största möjligaste mån och är noga med att informera och upplysa brukarna om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat. Man mäter och har kontroll på elförbrukningen. Miljöhandlingsplan är känd.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan	2014-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter			25 %	25 %	VB 2015
Analys KRISTINA KOMMENTERAR					

Nämndmål:

En hållbar och giftfri livsmiljö värnas och utvecklas

Beskrivning

Intensifiera arbetet med att kartlägga och ta bort gifter. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöplan och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning och exponering av skadliga kemikalier.

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten är miljömedvetna (Se 2.1)

 Uppfylls helt

Förväntat resultat



Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten minskar användandet av papper och scanning av dokument ökar, vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med bl. a lägre elförbrukningen och giftfria produkter inom verksamheterna. Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	2 st	2 st	2 st	500 st	VB 2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna kostnadseffektiva lösningar.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Tilldelade resurser används effektivt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Målet är budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheterna.

Analys

Varje medarbetare ansvarar för att tilldelade resurser fördelas rättssäkert och ekonomiskt. Varje handläggare är införstådd i hur stadens ekonomiska resursfördelningssystem fungerar med de riktlinjer och rutiner som finns. Det får ses som en mycket komplicerad process med mycket rutiner för effektiv budgethållning.

Ekonomicontroller är stöd i uppföljnings- och ekonomiarbetet, IT stöd finns, statistik, stöd från bedömningskansli som lägger nivåer i förhållande till brukarnas behov vilket sedan

genererar en LSS peng, ekonomiassistent som sköter fakturahantering, enhetschef i samråd med biståndsbedömare kontrollerar priser, avtal och nivåer mm

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stöd och Serviceenheten har budget i balans	2014-01-01	2015-12-31	
Analys			
Enheten har budget i balans			

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla och efterlevs i verksamheterna.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten arbetar mot diskriminering

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har inga eller mycket få klagomål och synpunkter kring diskrimineringsfrågor. Jämställdhets- och likabehandlingsplaner är kända av samtliga medarbetare och efterlevs.





Analys




På enheten diskuteras ämnet löpande i det dagliga arbetet, vid arbetsplatsträffar, metodmöten, ärendedragningar etc. utifrån den enskildes individuella behov. Jämställdhets- och likabehandlingsplaner är kända av alla medarbetare och diskuteras en gång per år på APT.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro	4,6 %	3,4 %	4,4 %	4,4 %	VB 2015
<p>Analys</p> <p>Totalt utfall sjukfrånvaro för hela enheten (beställare, adm., utförare) är 4,68 % rullande per november. Hög korttids- och långtidssjukfrånvaro på Gärdets gruppbostad samt lång sjukfrånvaro på Töfsingdalens servicebostad. Snittvärde rullande februari för utförare är 7,53 %. Töfsingdalens servicebostad startade i april och sjukskrivning började i maj vilket gör att snittvärdet blir högt. Värtans gruppbostad har en kort sjukfrånvaro om 1,83 %. Snittvärde rullande för beställare/adm. var per november 2,6 %</p>					
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %		2 %	tas fram av nämnden	VB 2015
<p>Analys</p> <p>Enheten totalt (beställare, adm och utförare) har en kort sjukfrånvaro rullande per november på 2,2 %. Beställarna/adm. har en kort sjukfrånvaro på 1,8%. Utförarna har en kort sjukfrånvaro på snitt 2,76 %. Töfsingdalens servicebostad startade i april och sjukskrivning som började i maj vilket gör att rullande snitt blir högt.</p>					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kommunstyrelsen ska i samråd med socialnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare.	2015-01-01	2015-12-31	
 Kommunstyrelsen ska i samråd med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och äldrenämnden ta fram stadsövergripande insatser för att förbättra arbetsvillkoren inom socialtjänst/biståndsbedömning, genom exempelvis ledarutvecklingsprogram och gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare Dessa åtgärder ska komplettera insatser för bättre arbetsvillkor som ska göras inom ramen för verksamheterna.	2015-01-01	2015-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska erbjuda fler personer med funktionsnedsättning anställning i staden	2015-01-01	2015-12-31	
<p>Analys</p> <p>Att ge möjlighet till att ta emot personer med funktionsnedsättning inom sitt verksamhetsområde åligger alla. Enheten har anställt en person med en funktionsnedsättning.</p>			

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare





Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald

eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys All personal är delaktig i utformningen av enhetens verksamhetsplan i samråd med chefer. Detta sker på planeringsdagar och arbetsplatsträffar.			
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Resultatet av medarbetarenkäten redovisas alltid efter mätning för all personal på enheternas APT.			
 Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31	Avvikelse
Analys Ingen Beställarsidans nuvarande lokaler på 112:an är inte fullt ut handikappanpassad. Besökstolett ej funktionell för gruppen och bör renoveras. Tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning i stadsdelen är ett utvecklings- och förbättringsområde			
 Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden för personer med olika typer av funktionsnedsättningar.	2015-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag och bidrar med aktivt medarbetarskap för att främja god arbetsmiljö. Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete. Medarbetare och chefer trivs och upplever en meningsfull arbetssituation och förstår syftet med sitt uppdrag i arbetet och känner till verksamhetens mål och åtaganden.

Analys

Diskussion kring hälsa och arbete hålls levande bland annat vid våra arbetsplatsträffar. Sjukfrånvaron följs upp vid tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Chef följer upp medarbetarnas sjukfrånvarostatistik månadsvis. Arbetsbelastning kontrolleras genom samtal med medarbetarna på boendemöten där verksamhetens aktuella belastning diskuteras. På APT finns en punkt "Laget runt" där alla medarbetare ges möjlighet att ta upp månadens

arbetsituation, vilket ger en överblick av arbetsmängden på enheten.

Enheten är fortfarande förhållandevis liten vilket gör att det är lätt att hålla en god insyn av varandra och varje medarbetares frånvaro. Det gör det lättare att tala med varandra löpande om problem eller annat som uppstår kan påverka hälsan

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till mänskliga rättigheter och barnkonventionen

Nämndmål:

Barnperspektivet uppmärksammas alltid och de mänskliga rättigheterna respekteras

Beskrivning

Barn och ungas intressen och behov tas till vara och deras inflytande stärks. Vad som är bäst för barnen är avgörande. Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt.

Förväntat resultat

Barn och ungas behov har tillgodosetts.

Åtagande:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet är delaktigt i utformandet av sin insats högre utsträckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation tillvaratas alltid.

Analys



Vi fortsätter att tillsammans med socialförvaltningen utveckla DUR rutiner. Barn och ungdomar med funktionsnedsättning ska ha en utredning baserad på det utredningsinstrument som staden handhar för att i utredning lägga in barnperspektivet i högre utsträckning. Vi fortsätter att utveckla arbetsmetoder för att nå barnet och skapa delaktighet i utredningsförfarandet och samverkar med familjeenheten och nämndens fritidsverksamhet samt andra aktörer och nätverk

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information	2014-01-01	2016-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Sker löpande som arbetssätt under året. Vi samverkar med Försäkringskassa, psykiatri, habilitering, utförare, förskola och socialtjänst och andra stadsdelar. Dock fortsatt utvecklingsområde			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	2 st		1 st	tas fram av nämnden	2015
Analys Enheten känner för närvarande enbart till två personer inom verksamhetsområdet som utsatts för våld i nära relationer. I utredningsstöd DUR finns frågeställning kring området samt rutiner som handläggarna arbetar efter. Dock sällsynt att få fram uppgifter om att det förekommer våld i nära relationer inom verksamhetsområdet. Information till de enskilda om stöd har givits och samverkan med andra verksamhetsområden finns.					

Nämndmål:


Våld och social oro minskar

Beskrivning

Personer som utsatts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Sker löpande genom diskussioner som följer arbetssätt i rutinerna. Kontaktperson finns utsedd			

Åtagande:

Personer med funktionsnedsättning som upplevt våld i nära relationer får stöd


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer som kan vara utsatta för relationsrelaterat våld uppmärksammas i både beställar- och utförarverksamheter i högre utsträckning och får därmed tidigt stöd.









Analys











Medarbetarna är uppmärksammade om att problematiken finns i målgruppen vid möten och individuella uppföljningar med enskilda brukare. Hur man arbetar följs upp på enhetens metodmöten och APT på verksamheten. Handläggare och kommunal utförare genomgår utbildning löpande för att uppmärksamma förekomst av relationsvåld och arbetssätt.


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kunskap hos medarbetare inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Sker löpande under året som arbetssätt. Utbildning erbjuds till de som inte gått sådan. Rutiner finns.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	88 %	60 %	80 %	tas fram av nämnden	2015
Analys Målet uppfyllt					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	91,3 %	86 %	85 %	2015
Analys Resultatet har minskat något men är relativt stabilt. 2013 var resultatet motsvarande 80 %.					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	87 %	68 %	68 %	2015
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	59 %	61 %	65 %	tas fram av nämnden	2015
Analys Detta resultat härrör sig inte till verksamhet funktionsnedsättning utan gäller frågan <i>tillgänglighet</i> för hela					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stadsdelen. Ett klart förbättringsområde.					
  Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	88 %	91 %	75 %	tas fram av nämnden	2015
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %	90 %	89 %	89 %	2015
Analys En ökning av upplevelsen av trygghet i boendena har skett sen förra året. Motsvarande siffra 2013 var 79 %.					
  Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	74 %	87 %	85 %	85 %	2015
Analys Resultatet härrör sig från enkätundersökning av daglig verksamhet. Resultat från föregående år var 87 % och för 2013 var resultatet 81 %. En stor minskning av andel nöjda brukare.					
  Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	100 %	100 %	88 %	88 %	2015
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	81 %	76 %	83 %	83 %	2015
Analys Svaren mäter samtliga boendeplaceringar stadsdelen har gjort, både externt och internt och entreprenad. En höjning har dock faktiskt skett av utfallet sen 2014 som var 80 % . 2013 var utfallet 71 %. Vad gäller våra egna boenden Värtan och Gärdet är följande resultat för 2015; Gärdet 80 % mot målet 83 %. Värtan 83 % målet 83 %. Gärdet har ökat andel nöjda brukare från föregående år.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska bygga bort enkelt avhjälpna hinder	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Åligger stadsdelen totalt ej enbart enheten för stöd och service.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande

Nämndmål:

Invånarna har inflytande

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, förskoleråd m fl. Formerna för ungdomars inflytande utreds. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten till att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Åtagande:

Den enskildes rätt till delaktighet i handlägningsprocessen och i utformandet av insats.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten förväntas öka antalet individuella planer, Samordnade individuella planer och genomförandeplaner under året för att öka delaktigheten för den enskilde. Antalet DUR utredningar ökar. Innehållet i beställningarna förväntas vara tydliga och genomförandeplanerna förväntas svara mot beställningarna rättssäkert och delaktigt för den enskilde.

Analys

Enheten skickar ut ett erbjudande om individuell plan en gång per år.



Kollegiegranskning och aktgranskning görs nu årligen och brukarenkät skickas ut central från staden under hösten. En egen brukarenkät var tänkt att skickas ut under våren men då staden centralt gör egna enkätundersökningar avstod vi från detta.

Genom DUR, det kartläggningsinstrumentet för dokumentation och utredning av insats, formuleras frågeställningarna inför utredningen så att den enskilde är mer delaktig i utredningsdelen.

Upprättade individuella planer bevakas i excellista där namn och uppföljningsdatum finns för den som har en sådan. Vi fortsätter metodarbete där handläggnings- och dokumentationsrutiner förtydligas. Förbättringsområden finns som enheten fortsätter att arbeta med under 2016. Påminnelser både i beställningen och påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ska öka i högre utsträckning. Enheten har jobbat med att informationen till brukaren i samband med beviljat beslut om att man har rätt vara delaktig i utformandet av insatsen i en godkänd genomförandeplan ska förbättras både av utförare och beställare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla kulturaktiviteter	100 %		0 %	72 %	2015

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler, ungdomar i fritidsverksamhet samt barn i förskolor ska få tillgång till stadens kulturutbud och i verksamheten stimuleras till eget skapande.

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Åtagande:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritids- och kulturaktiviteter (Se 1.7)

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.

Analys

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild brukare regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheterna men också av biståndsbedömare vid första möten med den enskilde eller vid uppföljningsmöten individuellt etc. Egna förslag på aktiviteter från brukare presenteras på möten, i planer som berör den enskilde, liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.

Medarbetare tillsammans med den enskilde som själv inte klarar av att finna bra aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den enskilde upplever positiva.

Gruppbestäderna: I genomförandeplanen är man noga med att det ska framgå vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/när detta ska genomföras.

Inom Stöd och Serviceenheten finns ett kontaktombud som bevakar intresseområdet inom

Fritid för Alla.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Nämndmål:

Nämnden följer stadens upphandlingspolicy.

Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling.

Åtagande:

Information om stadens valfrihet ges korrekt och objektivt

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten åtar sig att verka för att den enskilde ges en god och objektiv information av de utförare som finns inom stadens valfrihetssystem och visar var information finns att ta del av på stadens hemsida. Vi åtar oss att ta ansvar för att kvaliteten följs upp och påpekar och verkar för att felaktigheter rättas till.

Vi använder upphandlad verksamhet och följer de regler som gäller vid avsteg från LOU och LOV.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Programområdet visar ett nettoöverskott om 4,5 mnkr.

Beställarsidans överskott beror dels på de inför 2015 höjda schablonerna för prestationsrelaterade insatser med 3,1 % för olika LSS boendeformer samt med 4,6 % för daglig verksamhet och korttidsboende dels på enhetens konsekventa återhållsamhet vid omprövningar av beslut och val av alternativa lösningar för olika insatser, något som har resulterat i lägre kostnader mot budget. Gruppstäderna Gärdet och Värtan visar ett överskott och servicebostaden Töfsingedalen visar ett litet underskott som troligen kommer att jämnas ut under 2016 efter översyn och utvärdering av personalbemanning.

Synpunkter och klagomål

Enheten får emellanåt synpunkter och klagomål från brukare och anhöriga. Oftast gäller det beslut som man inte är nöjd med men kanske heller inte överklagar. På gruppstäderna kan det vara anhöriga som inte är riktigt nöjda med eller har höga förväntningar på utförandet som kanske inte alltid är möjliga att infria för boendet. Det händer även att brukare önskar byta handläggare vilket vi beroende på situation försöker tillmötesgå om det är realistiskt och

möjligt. Eftersom vi är en myndighetsutövande- och utförande enhet ställer det höga krav på rättssäkerhet och bemötande. Vi jobbar med avvikelser och klagomålshantering och rapporterar i RISK för att uppmärksamma och rätta till det som blir fel.