

Handläggare: Kerstin Malimport

Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsberättelse VB 2015 för Beställarenheten äldre

Sammanfattande analys

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre.

Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer.

Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, boendestöd, vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av landstingets färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare, två utredare på deltid för färdtjänst/riksfärdtjänst samt ytterligare två biståndshandläggare som arbetar med individuppföljningar och avgiftsrelaterade frågor.

Enheten är organiserad i sex basgrupper med fyra handläggare i varje. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar vårdplaneringar samt brådskande ärenden för hela enheten. Organisationen infördes under 2012 och har visat sig fungera bra dels genom att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och dels genom att skyndsamt frigöra handläggare för brådskande situationer. Biståndshandläggarna har en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut hållits aktuella under året. Organisationen har lett till att biståndshandläggarna kunnat arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

I december 2015 var totalt 2 053 personer aktuella på enheten varav 1 286 personer hade hemtjänst i ordinärt boende, 80 personer bodde på servicehus och 508 personer bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende med heldygnsoomsorg.

Enheten uppnår nästan samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer förutom en; att ha en budget i balans.

Beställarenheten har ett underskott med 5,2 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har under 2015 varit relativt konstant.

Behovet av vård- och omsorgsboende har minskat sedan mer än ett år tillbaka. Antalet helmånadsplatser har sjunkit från 556 i januari 2013 till 509 i december 2015.

Några av de åtgärder enheten har vidtagit för att minska budgetunderskottet är att enhetschef, biträdande enhetschef samt tre biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende.

I vår risk- och väsentlighetsanalys har vi fokuserat på biståndshandläggarnas arbetssituation och på att utveckla vår dokumentation och på att uppmärksamma avvikelser i samverkan mellan stadsdelsförvaltningen och landstingets slutenvård.

Enheten har arbetat aktivt med kvalitetsutveckling och har haft fokus på uppföljning samt att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen.

De förbättringsområden vi valt att fokusera på 2015 har varit att utveckla vårt bemötande genom att arbeta vidare med MI, att utveckla vår dokumentation, utveckla arbetet med att stödja anhöriga, utveckla arbetet med individuppföljningar samt en budget i balans. Vi har fokuserat på att effektivisera vår administration genom att prova nya tekniska lösningar.

Enheten fortsätter utvecklingen av arbetet med uppföljning på individnivå för insatser såväl i ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden.

Två projekt pågick under hösten 2015 där enheten har fått medel från äldreförvaltningen. Det ena projektet handlar om uppföljning och utvärdering av beviljade hemtjänstinsatser och det andra projektet syftar till att bland annat utveckla kompetensen hos handläggarna inom området demens.

Enheten har sedan början av juni 2015 arbetat med budgethållningsåtgärder som i huvudsak varit riktade mot en översyn av hemtjänstinsatser.

Enheten har arbetat med vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fördjupning av samverkan med utförare inom hemtjänsten.

Medarbetarenkäten för 2015 visar på sjunkande resultat och ett aktivt medskapandeindex som minskat till 67. Enheten har inlett ett arbete för att förbättra resultatet under 2016 och arbetet med att ta fram en handlingsplan är påbörjat.

Vi har rapporterat in några avvikelser till landstinget, såsom brister i samverkan mellan kommun och landsting, och fått svar på dessa. Svaren har redovisats vid våra arbetsplatsträffar, APT.

Vi har behandlat verksamhetsberättelsen på APT den 26 januari samt på basgruppsmöten under januari 2016.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska förstärka det sociala arbetet exempelvis genom att förbättra arbetsvillkoren för sociaalsekreterarna.	2015-01-01	2015-12-31	

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens myndighetsutövande enheter ska få sina rättigheter tillgodosedda i samband med utredningar och beslut. Alla ska också känna att deras egna resurser beaktas i kontakten med förvaltningen och vid beslut om insats.

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.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde upplever att hen har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av sitt ärende.

Analys

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, Äldre direkt, 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.

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 boende

samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef fattar beslut i ärenden om heldygnssorg.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 100 timmar fattas av enhetschef, biträdande enhetschef eller två biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslut.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

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.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten har erbjudit anhöriga stöd och avlastning i olika former av insatser som anpassats efter den enskildes önskemål och behov. Insatserna som erbjudits finns att tillgå i stadsdelen i form av biståndsbedömda insatser, frivilliga organisationer samt av anhörigkonsulenter inom förvaltningen.

Under 2015 har vi arbetat med att utveckla samverkan med anhörigstöd och vi kommer att arrangera en gemensam halvdag. Anhörigstöd har deltagit i enhetens utvecklingsarbete inom området demens under hösten 2015. Anhörigstöd har deltagit i de vidareutbildningar inom MI som enheten genomfört under hösten 2015.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha så låg energiförbrukningen som möjligt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Analys

Enheten har under 2015 samplanerat taxiresor samt utnyttjat kollektivresor, enhetens cyklar eller promenerat vid besök inom stadsdelen.

Enheten har sopsorterat och kopierat dubbelt närhelst möjlighet finns. Vi har släckt i rum som inte används och prioriterat att läsa utredningar med mera direkt i datorn utan att skriva ut handlingarna.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,97 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2015

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta inom given budgetram.

■ Uppfylls inte

Förväntat resultat

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

Analys

Beställarenheten har ett underskott med ca 5,5 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Några av de åtgärder enheten har vidtagit för att minska budgetunderskottet är att enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende.

Enheten har sedan början av juni månad arbetat med budgethållande åtgärder riktade mot hemtjänstinsatser vilket minskat kostnaderna för hemtjänst med ca 5 mkr på årsbasis.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Se beställarenhetens åtagande under målet "All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser".

— Ingen

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
  Aktivt Medskapandeindex	78	80	82	82	2015
  Sjukfrånvaro	5,9 %	6,2 %	6,9 %	4,4 %	VB 2015
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,8 %		2,5 %	tas fram av nämnden	VB 2015

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna och avdelningarna ska i verksamhetsberättelsen redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2015-01-01	2015-12-31	
 Enheterna och avdelningarna ska redovisa rekryteringsbehov, behov av avveckling och kompetensutveckling för kommande tolv månader.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Enheten kommer att ha ett ökande behov att anställa utexaminerade socionomer. Bedömningen är att rekryteringen har försvårats under det senaste året på grund av att färre behöriga socionomer söker de utannonserade arbetena.			
 Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Vi har inte anställt någon på deltid utan erbjudit heltidsanställningar under 2015.			

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Samtliga medarbetare erbjuds kompetensutveckling utifrån sitt yrkesområde. Enhetschef, biträdande enhetschef och handläggarna har deltagit i de utbildningar som äldreförvaltningen anordnar.

Under hösten 2015 har samtliga biståndshandläggare fått basutbildning och vidareutbildning i MI. Samtliga biståndshandläggare har utbildats inom området demens och SIP.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2014

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron ska minska genom att samtliga chefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Enheten har arbetat kring hälsobefrämjande åtgärder. Två personer ur arbetsgruppen är hälsocoacher. Uttag av friskvårdstimme uppmuntras.			
 Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Enheten har två personer som har en längre sjukfrånvaro. Samverkan sker med rehab-konsulent inom stadsdelen. Kort frånvaro och upprepad frånvaro följs upp enligt stadens rehabplan.			

Åtagande:

Vi åtar oss att förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har låg sjukfrånvaro.

Analys

Sjukfrånvaron på enheten följs upp regelbundet. Sjukfrånvaron var 5,94 % i december 2015.

Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord och de medarbetare som önskar får tillgång till mousetrappers för att minska belastningsskador. Samtliga medarbetare har speciella mattor för att underlätta att arbeta stående.

Friskvårdsstöd och friskvårdstimme när arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna uppmuntras till att utnyttja sin friskvårdstimme. Under medarbetarsamtalen har samtliga handläggare beskrivit att de har möjlighet att ta ut friskvård om de önskar.

Enheten har utvecklat friskvården inom enheten och utsett hälsocoacher

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan 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	129 st		100 st	tas fram av nämnden	2015

Åtagande:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten har representanter i Fridagruppen som arbetar ihop med teamet mot våld i nära

relationer. Medarbetarna diskuterar varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt och vara uppmärksam på våld i nära relationer.

Merparten av medarbetarna har deltagit i utbildningar avseende våld i nära relation.

Enheten har arbetat fram en uppdaterad intern rutin avseende arbete med personer utsatta för våld i nära relation.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är tydlig och tillgänglig

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Åtagande:

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



Uppfylls helt

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.

Analys

Enheten arbetar kontinuerligt med att förmedla korrekt och uppdaterad information. Biståndshandläggarna använder bärbara datorer vid hembesök och har då möjlighet att informera om stadens Hitta service.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Blankett till Årsredovisning 2015 - anslagsfinansierade verksamheter

Enhet : Beställarenheten Äldre

Enhetschef: Kerstin Malmport

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2015	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	7 389	8 000	-611
Bidrag	4 145		4 145
Försäljning av verksamhet	14 275	14 800	-525
Övriga externa intäkter	17 209	19 000	-1 791
<i>Summa intäkter</i>	43 018	41 800	1 218
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	160 026	154 855	-5 171
Personalkostnader	17 555	17 100	-455
Övriga personalkostnader	725	550	-175
Lokalkostnader	2 080	2 200	120
Entreprenader och köp av verksamhet	411 731	410 955	-776
Övriga kostnader	3 518	3 540	22
<i>Summa kostnader</i>	595 635	589 200	-6 435
<i>Summa netto</i>	552 617	547 400	-5 217

Enhetens budgethållningsåtgärder var inriktade på att minska kostnaden inom hemtjänsten. Vi tog fram ett åtgärdsprogram med sikte att göra en översyn av hemtjänstinsatser och att, efter individuell prövning, se över likställdheten i beviljade insatser. Vi påbörjade arbetet i slutet av maj månad och kunde redan i september konstatera att vi hade minskat kostnaderna för hemtjänst med ca 5 mkr. Kostnaderna för hemtjänsten har varit relativt stabil under hösten 2015 vilket inneburit att vi kunnat minska vårt underskott för 2015.

Synpunkter och klagomål

Enheten har tagit upp och behandlat inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Under 2015 har det inkommit ett klagomål via stadsdelsförvaltningens klagomåls- och synpunktshanteringen. Klagomålet rörde bristande hantering i samband med en hemkomst från sjukhuset samt att den interna kommunikationen inom enheten brustit.

Det har inkommit två avvikelserapporter från landstinget avseende händelser i samband med vårdplaneringar och utskrivningar.

Övrigt

Enheten har under 2015 genomfört rekryteringar i linje med förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.