

Handläggare: Kerstin Malimport

Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Beställarenheten äldre

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
1. Ett Stockholm som håller samman	5
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	5
2. Ett klimatsmart Stockholm	7
2.1 Energianvändningen är hållbar	7
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	7
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	9
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	9
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	11
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	12
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	13
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	15
Särskilda satsningar	15
Uppföljning av driftbudget	15
Synpunkter och klagomål	15
Övrigt.....	16

Sammanfattande analys

Verksamhetsbeskrivning

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, två biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på deltid, 25 biståndshandläggare, två färdtjänsthandläggare på deltid för färdtjänst/riksfärdtjänst, en biståndshandläggare som arbetar med boendesamordning och individuppföljningar samt en biståndshandläggare som arbetar med avgiftsrelaterade frågor och individuppföljningar.

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.

Måluppfyllelse och ekonomi

I december 2016 var totalt 2 101 personer aktuella på enheten varav 1 160 personer (räknat i helmånadsinsatser) hade hemtjänst i ordinärt boende, 57 personer bodde på servicehus och 491 personer (räknat i helmånadsinsatser) bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg.

Enheten uppnår nästan samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer.

Beställarenheten kommer inte att ha en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har ökat under hela 2016.

Behovet av vård- och omsorgsboende har minskat sedan ungefär ett och ett halvt år. Antalet helmånadsplatser har sjunkit från 524 i juni 2015 till 491 i december 2016.

Några av de åtgärder enheten vidtagit för att försöka nå en budget i balans är att enhetschef, biträdande enhetschefer samt tre biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschefer beslutar om vård- och omsorgsboende. Vi har ärendegenomgångar varje dag för att säkerställa likställda beslut.

I slutet av augusti genomförde vi en genomlysning av hemtjänstärenden med 60 till 99 timmar beviljade. Syftet är att säkerställa likställdhet i bedömningen av hemtjänst insatser och genomlysningen ledde till att ärenden som omfattar mellan 80-99 timmar hemtjänst ska tidsberäknas med antingen biträdande enhetschefer eller två biståndshandläggare med särskild delegation.

Vi har kunnat konstatera att snitt tiden för beställda timmar inom hemtjänsten minskat från 36,7 timmar per månad i januari till 33,9 timmar per månad i december. Antalet personer som har hemtjänst har under året ökat från 1099 helmånadsinsatser i januari till 1160 helmånadsinsatser i december. Kostnaden för hemtjänsten har ökat under året trots att antalet snitt timmar minskat.

Enheten ansvarar för att utreda färdtjänstansökningar för personer från 20 år och uppåt och Under 2017 har vi utrett 701 ansökningar om färdtjänst på enheten varav 196 stycken för personer mellan 20 och 65 år.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

I vår väsentlighets- och riskanalys för 2016 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 av fattade beslut samt att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen.

De förbättringsområden vi valt att fokusera på 2016 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 att arbeta för en budget i balans. Vi har påbörjat nya tekniska lösningar som vårdplaneringar via skype och har under hösten genomfört ett antal vårdplaneringar vilket fungerat mycket bra.

Vi har under året gjort en uppföljning av vår dokumentation och granskat 200 hemtjänstakter för att undersöka om det fanns korrekt dokumentation.

Vi fann att av 200 granskade akter fanns beslut i 99 % av akterna, beställningar i 96 % av akterna, utredningar i 79 % av akterna, bevakningsdatum i 99 % av akterna och genomförandeplaner i 53 % av akterna. Den analys vi gjort av undersökningen är att vi behöver arbeta mer med att se till att få genomförandeplaner från hemtjänstutförarna samt fortsätta arbeta med att säkerställa att vi skriver utredningar som underlag för nya beslut i samband med större förändringar av hjälpbehov.

Enheten har fortsatt arbeta med uppföljning på individnivå för insatser såväl i ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden. På grund av en stor personalomsättning hade vi inte möjlighet att under våren 2016 göra individuppföljningar på boenden men har under hösten startat med uppföljningarna igen.

Ett projekt har pågått under 2016 där enheten har fått medel från äldreförvaltningen. Det projektet har syftat till att bland annat utveckla kompetensen hos handläggarna inom området demens. Under hösten har samtliga handläggare deltagit i flera utbildningar inom området demens och även haft gemensamma träffar med representanter för minnesmottagningen på Karolinska sjukhuset Huddinge.

Från årsskiftet 2016/2017 kommer enheten att delta som en av pilotstadsdelarna i projektet Tryggt mottagande som syftar till att göra hemgång från slutenvård och korttidsboende så

tryggt som möjligt. Fyra undersköterskor kommer att knytas till enheten men placeras vid Trekantens servicehus där de kommer få sin arbetsledning. Undersköterskorna ska fungera dels som koordinators vid hemgång men också ge de hemtjänstinsatser som personen beviljas. Insatsen trygg hemgång är tidsbegränsad på ett par veckor per person och sedan övertar ordinarie hemtjänst insatserna. Under sommaren och hösten har representanter från enheten arbetat med att förbereda inför projektstarten.

Enheten har påbörjat arbetet med samverkan med utförare inom hemtjänsten. Två handläggare har, vid sidan av sitt ordinarie arbetet, ansvarat för att initiera och driva en utveckling av samverkan med de hemtjänstutförare som arbetar inom stadsdelen. Under året har handläggarna och utförare inom hemtjänsten träffats vid fyra tillfällen.

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

APT

Vi behandlade verksamhetsberättelsen på APT den 24 januari 2017 samt på basgruppsmöten under januari 2017.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls delvis

Nämndmål:

Äldre ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldre ska få en individuellt anpassad vård och omsorg.

Förväntat resultat

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Anhöriga ska erbjudas stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.	2016-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Enheten arbetar nära stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulenter och har erbjudit individuella insatser för anhöriga.			

Enhetsmål:

Vårt mål är 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 den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

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, Äldredirekt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten.

Biståndshandläggarna har informerat 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 haft kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattat 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 har hållits aktuella. Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådskande) har kommunicerats innan beslut fattas. Detta har skett genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickats till den sökande eller dennes företrädare/ombud. De skriftliga utredningarna och besluten som skickats hem till den enskilde har varit tydliga så att den enskilde vetat vilka ansökningar som är beviljats respektive avslagits.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen har ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse föredragits i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef har fattat beslut i ärenden om heldygnsomsorg och servicehus.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 100 timmar har fattats av enhetschef, biträdande enhetschefer eller tre biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna har varit behjälpliga om den enskilde önskat att överklaga beslut.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Vårt mål är att ha så låg energiförbrukningen som möjligt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Analys

Enheten har samplanerat taxiresor samt utnyttjar 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.

Under hösten 2016 har enheten börjat genomföra vårdplaneringar via skype och därmed kunnat minska antalet taxiresor till och från sjukhusen.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter	99,93 %			99,97 %	100 %	100 %	VB 2016

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
resultatöverföringar							

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.

Enhetsmål:

Vi ska arbeta inom given budgetram.



Uppfylls inte

Förväntat resultat

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

Analys

Beställarenheten kommer inte att nå en budget i balans.

Några av de åtgärder enheten vidtagit för att försöka nå en budget i balans är att enhetschef, biträdande enhetschefer samt tre biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschefer beslutar om vård- och omsorgsboende. Vi har haft ärendegenomgångar varje dag för att säkerställa likställda beslut.

Under 2016 har antalet helmånadsplatser inom vård- och omsorgsboende minskat. I januari 2016 var antalet helmånadsplatser 493 och i november 491. Helmånadsplatserna har varierat en del under året och var som flest i augusti månad då vi hade 510 helmånadsplatser. Totalt sett har kostnaden för vård- och omsorgsboende sjunkit under året. Antalet helmånadsplatser i servicehus har minskat under 2016.

Enheten har under 2016 arbetat med åtgärder riktade mot beslut om hemtjänstinsatser för att begränsa kostnaderna för hemtjänst. I slutet av sommaren 2016 gjorde vi en genomlysning av hemtjänstärenden med 60 till 99 timmar beviljade. Syftet var att säkerställa likställdhet i bedömningen av hemtjänst insatser och genomlysningen ledde till att ärenden med hemtjänstinsatser på mellan 80 och 99 timmars tidsberäknats tillsammans med antingen biträdande enhetschefer eller två biståndshandläggare med särskild delegation.

Vi har kunnat konstatera att snitttiden för beställda timmar inom hemtjänsten minskat från 36,7 timmar per månad i januari till 33,9 timmar per månad i december. Antalet personer som har hemtjänst har under året ökat från 1099 helmånadsinsatser i januari till 1160 helmånadsinsatser i december. Kostnaden för hemtjänsten har ökat under året trots att antalet snitttimmar minskat.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro ♀	4,4 %	1,5 %	4,8 %	5,9 %	7 %	tas fram av nämnde n	VB 2016
Analys Enheten har för december månad en korttidsfrånvaro på 1,93 % och en total sjukfrånvaro på 4,4 %.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,7 %	2,3 %	2,7 %	2,8 %	2,5 %	tas fram av nämnde n	VB 2016
Analys Enheten har en sjukfrånvaro på 1,93 % för dag 2-14 i december 2016.							

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

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 tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31	
Analys Vi har diskuterat planen under året. Vi planerar aldrig in möten före kl. 9 eller efter kl. 15 för att ge utrymme för småbarnsföräldrar att kunna utnyttja flex vid hämtning och lämning på skola/förskola. I samband med rekryteringar är målsättningen att ha öka variationen inom arbetsgruppen. Att anställa personer av olika åldrar, bakgrund och kön är en utgångspunkt i vår rekrytering.			
 Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Vi har inte anställt någon på deltid utan erbjudit heltidsanställningar under 2016.			

Enhetsmål:

Vi erbjuder 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 har erbjudits kompetensutveckling och handledning utifrån sitt yrkesområde. Enhetschef, biträdande enhetschefer och handläggarna har deltagit i de utbildningar som äldreförvaltningen anordnat under 2016.

Under hösten 2016 genomgick samtliga biståndshandläggare en juridikutbildning som var specifikt inriktad på myndighetsutövning. Samtliga biståndshandläggare utbildades i SIP. Inom ramen för vårt demensprojekt fick handläggarna kompletterande utbildning inom området demens.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31	
Analys Enheten har arbetat kring hälsobefrämjande åtgärder. Tre personer i arbetsgruppen arbetar speciellt med att ta fram förslag			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
på friskvårdsaktiviteter för enheten. 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	2016-12-31	
Analys Enheten har en person som har en längre sjukfrånvaro. Samverkan sker med rehab-konsulent inom stadsdelen. Kort frånvaro och upprepad frånvaro följs upp enligt stadens rehabplan.			

Enhetsmål:

Vi ska förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har låg sjukfrånvaro.

Analys

Sjukfrånvaron på enheten har följts upp regelbundet. Korttidsfrånvaron var 1,93 % och sjukfrånvaron som helhet var 4,40 % i december 2016 vilket är under årsmålet för staden.

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 har flera hälsocoacher som planerat och genomfört olika typer av friskvårdsarrangemang.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på	2016-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
normkritik.			
Analys Enheten har arbetat fram förändrade rutiner för hur vi kartlägger den enskilde i samband med en biståndsbedömning. Vi har haft en arbetsgrupp som fått i uppdrag att fokusera på att de frågor vi ställer i samband med en kartläggning av den enskilde inte kan upplevas som exkluderande eller kränkande. Ett exempel på förändring är att börja fråga om partner istället för make/maka. Arbetsgruppen har redovisat sitt arbete på APT hösten 2016.			

Enhetsmål:

Se enhetens första mål under 1.7. Vårt mål är att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.

Nämndmål:

Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering

Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Värdegrund samt jämställdhets- och mångfaldsplan görs kända, bland annat på APT, och efterlevs i verksamheterna.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Under hösten har handläggarna deltagit i seminarier och möten rörande mångfald och jämställdhet arrangerade av äldreförvaltningen.			

Enhetsmål:

Äldre får sina rättigheter tillgodosedda på ett likvärdigt sätt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Äldre upplever att de inte har blivit diskriminerade i kontakten med enheten.

Analys

Enheten har arbetat aktivt med att beslut och handlägningsförfarandet ska vara likställt och rättssäkert. Enheten följer den statistik baserad på kön och ålder som tas fram avseende hemtjänstinsatser.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	96 st	5 %	91 %	129 st	100 st	tas fram av nämnden	2016

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.

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar våld i nära relationer och samverkar 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

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

Merparten av medarbetarna har deltagit i utbildningar avseende våld i nära relation. Biträdande enhetschefer har undersökt möjligheten för handläggarna att vidareutbildas via en webbaserad utbildning inom området 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:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.

Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig. Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Enheten har sett till att eventuella förändringar om enheten förmedlats till de som uppdaterar information inom stadsdelsförvaltning.			

Enhetsmål:

Vi ger 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 har arbetat kontinuerligt med att förmedla korrekt och uppdaterad information. Biståndshandläggarna använder bärbara datorer vid hembesök och har då haft möjlighet att informera om stadens Hitta service.

Vi har under hösten 2016 tagit fram en ny broschyr som ska delas ut då vi förmedlar ett avslag på en ansökan om boende. Broschyren ger information om vilka alternativ som finns för att trygga sitt boende.

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar

Särskilda satsningar

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Beställarenheten äldre

Enhetschef: Kerstin Malmport

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2016	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter			0
Bidrag	644		644
Försäljning av verksamhet	24 827	22 800	2 027
Övriga externa intäkter	17 858	19 000	-1 142
<i>Summa intäkter</i>	43 329	41 800	1 529
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader			0
Personalkostnader	17 883	18 806	923
Övriga personalkostnader	718	350	-368
Lokalkostnader	2 178	2 200	22
Entreprenader och köp av verksamhet	565 426	557 209	-8 217
Övriga kostnader	3 145	3 035	-110
<i>Summa kostnader</i>	589 350	581 600	-7 750
<i>Summa netto</i>	546 021	539 800	-6 221

Synpunkter och klagomål

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

Under 2016 har det hittills inte inkommit några klagomål på enheten via stadsdelsförvaltningens klagomåls- och synpunktshantering.

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

Stadsdelsförvaltningen har skickat ett flertal avvikelser till landstinget avseende brister i information i samband med vårdplaneringar. Avvikelseerna samt svaren har redovisats på enhetens APT under året.

Övrigt

Enhetens verksamhetsberättelse behandlas på APT den 24 januari 2017 samt på basgruppsmöten under januari 2017.