



Handläggare: Håkan Wiegandt  
Telefon: 508 10 000

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd,  
sammanträde 2011-01-20

## Verksamhetsplan Stöd- och serviceenheten

### Inledning

Stöd och serviceenheten ansvarar för stöd och omsorg till vuxna med funktionsnedsättning eller vuxna i behov av socialpsykiatriskt stöd. Insatserna sker med stöd av Socialtjänstlagen (SoL) och/eller Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Insatser för barn med funktionsnedsättning sker inom socialtjänstens familjeenhet. För funktionsnedsatta äldre än 64 år sker en samverkan med äldreomsorgen. Ärendeansvaret för äldre ligger kvar på stöd och serviceenheten om det bedöms att den bästa kompetensen finns på enheten eller att prestationsersättning (LSS personkrets 1 och 2) tillfaller enheten. I samband med att en överenskommelse upprättas för år 2011 med äldreomsorgen görs också en överföring av budgetmedel från äldreomsorgen till enheten.

Enhetens handläggning förstärks 2011 med medel från äldreomsorgen motsvarande en halvtid för den utökade biståndsbedömningen. Enheten har även erhållit statsbidrag för att utveckla insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning och som vårdas med stöd av öppenvårdstvång. Sammantaget förstärks enhetens handläggning med en heltid.

Enheten har idag fyra handläggare för område socialpsykiatri och fyra handläggare för vuxna med funktionsnedsättning. Förstärkningen av handläggare kommer att göras för vuxna med funktionsnedsättning där behovet bedömts som störst.

Till enheten överförs en tjänst på 75% som färdtjänstutredare och samordnare för verksamheten med försöks- och träningslägenheter som tidigare legat på en annan enhet.

Enheten leds av en enhetschef som ansvarar för handläggning och biståndsbedömning inom enheten och för de utförarverksamheter som drivs i egen regi. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker.

Handläggarna får stöd av en biträdande enhetschef som ansvarar för handläggning i enskilda ärenden. Biträdande enhetschef har även ansvar för beställarbudget, personal och arbetsmiljö.



På utförarsidan svarar två biträdande enhetschefer för verksamhet i egen regi.

En biträdande enhetschef har tillsammans med två gruppchefer ansvar för sociala kontaktpersoner, avlösarservice, ledsagning för ungdomar, korttidsfamiljer och för två gruppboendestäder. Av dessa är ett gruppboende för äldre med psykisk utvecklingsstörning och ett för socialpsykiatrins målgrupp.

En gruppchef kommer att från den 1 mars arbeta på halvtid som kontaktperson för paraplysystemet för att förstärka supporten till både handläggare och utförare inom området funktionsnedsättning inklusive barnhandläggning.

Den andra biträdande enhetschefen ansvarar för socialpsykiatrisk verksamhet i egen regi i form av boendestöd, tre stödboenden och en sysselsättningsverksamhet.

Båda biträdande enhetscheferna har ansvar för utförarbudget, personal och arbetsmiljö.

### **Förändringar 2011**

Fortsatt utveckling inom LOV (Lagen om valfrihet), nya aktörer ansluter sig fortlöpande.

Förändringar inom LSS som främst rör åtgärder för att tillförsäkra den enskilde ökad livskvalitet och trygghet.

Förändringar inom Lex Sarah som träder i kraft 1 juli 2011.

Införandet av utredningsinstrumentet DUR inom funktionsnedsättningsområdet för vuxna.

Inom socialpsykiatrien införs ”standardiserade mål och delmål” kopplat till utredningsmodellen DUR och uppföljning av effekten av beslutade insatser.

Upphandling av socialpsykiatrins utförarverksamheter kan komma att genomföras under året.

Ett nytt lokalt samverkansavtal utarbetas mellan stadsdelarna Östermalm, Norrmalm och Kungsholmen tillsammans med norra Stockholms psykiatri och landstingets beroendevård med bl a förtydliganden om samverkan gällande individuell plan.

Statsbidrag har erhållits för att utveckla anhörigstödet.

#### **KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:**

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

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
E-post [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)		öka	Tertial

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	År
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	16 %	16 %	Tertial
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	85 %	85 %	År
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	3 000 000 kWh	645 gWh	År
Elförbrukning per kvadratmeter	51,4 kWh/kvm	80 kWh	År

**NÄMNDMÅL:**
**En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Delta i arbetet med att ta fram vård- och utvecklingsplan för Nationalstadsparken	2011-01-01	2011-12-31
Delta i Norra Djurgårdsstadens fokusgrupper avseende klimatanpassning och grönskande utomhusmiljöer samt hållbar livsstil.	2011-01-01	2011-12-31
Erbjuda miljöutbildning till förvaltningens miljöombud och övriga intresserade	2011-01-01	2011-12-31

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
 Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
 E-post ostermalm@stockholm.se

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)

**ÅTAGANDE:****Stöd och serviceenheten ska verka för en miljöeffektiv arbetsplats****Förväntat resultat**

Miljöbelastningen blir mindre.

**Arbetsätt**

Enhetens verksamheter präglas av ett icke miljöbelastande arbetssätt. Arbetssättet och energibesparande åtgärder planeras, vidtas och följs upp inom alla delar inom verksamheten.

**Resursanvändning**

På kontoren och inom utförarverksamheterna ska energiförbrukningen hållas låg, lågenergilampor användas och dessa släcks när belysning inte behövs. Datorer och annan elektronisk utrustning stängs av efter arbetsdagens slut. Tjänsteresor görs med hänsynstagande till energiåtgång. Inom utförarverksamheterna ska inköp av ekologiska livsmedel prioriteras. Pappersförbrukning ska hållas nere genom att prioritera webbaserade handlingar. Utskick av protokoll och kallelser hålls nere så långt det är möjligt. Papper och alla återvinningsbara produkter sorteras. Miljöfarliga produkter sorteras.

**Uppföljning**

På Apt följs miljöarbetet upp, utvärderas och utvecklas.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm****NÄMNDMÅL:****Invånare på Östermalm ska uppleva en rik, varierad och tillgänglig kultur och fritid****ÅTAGANDE:****Brukare i våra boendeformer och daglig verksamhet erbjuds personalstöd vid kulturaktiviteter****Förväntat resultat**

Varje brukare erbjuds minst två kulturaktiviteter under året.

### Arbetsätt

Utbudet presenteras för varje enskild brukare regelbundet i verksamheten. Vid gemensamma möten varje månad i boendet presenteras utbudet av fritids- och kulturaktiviteter.

### Resursanvändning

Befintlig personal och stadens kulturutbud.

### Uppföljning

Personal dokumenterar utbudet och frekvensen av deltagande löpande under året.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel av de boende i gruppboende som deltar i två aktiviteter under året	100 %	Tertial
Andel deltagare i daglig verksamhet som genomför två kulturaktiviteter	100 %	Tertial

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året		tas fram 2011	År
Antal inträffade incidenter		tas fram 2011	År

  

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31

#### NÄMNDMÅL:

### 1. Våld, alkohol- och drogbruk ska motverkas och invånare på Östermalm ska uppleva sin närmiljö som trygg

#### ÅTAGANDE:

### Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet i närmiljön.

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
 Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
 E-post ostermalm@stockholm.se

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)



### **Förväntat resultat**

Ökad trygghet för den enskilde i närmiljön.

### **Arbetsätt**

Regelbunden uppföljning med den enskilde där upplevelsen av tryggheten i närmiljön finns med som en fråga.

### **Resursanvändning**

Personalen kunskaper kring säkerhet och trygghet och förmåga att omsätta kunskaperna i närmiljön. Samverkan med berörda parter avseende förbättrad trygghet är en extra resurs.

### **Uppföljning**

På enhetsmöten och Apt.

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**

## 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### 2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel barn och ungdomar som lever i familjer som är aktuella inom socialpsykiatri		tas fram av nämnden	År
Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom loF, socialpsykiatri	85 %	tas fram av nämnden	Tertial
Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året	30 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom loF, socialpsykiatri		tas fram av nämnden	Tertial
Andel personer i förhållande till totala befolkningen som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen under året (loF)		tas fram 2011	År
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (loF)	50 %	tas fram 2011	Tertial
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom loF, socialpsykiatri		tas fram av nämnden	År
Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (loF)		tas fram 2011	År

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
 Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
 E-post ostermalm@stockholm.se

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nöjda brukare - personer med insatser inom socialpsykiatri som i brukarundersökning angett att de är nöjda med sina insatser/ biståndsbedömare och med handläggningen av deras ärende (IoF)		tas fram 2011	År
Öppenvård i förhållande till institutionsvård (IoF)		tas fram 2011	Tertial
Antal nytilkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	100 st	År
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	86 %	År
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning	80 %	tas fram av nämnden	År
Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	87 %	År
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	
Senast vid utgången av 2011 ska alla stadsdelsnämnder göra utredningar enligt DUR/FH.	2010-01-01	2011-12-31	
Utbyggnad och utveckling av variation i utbudet av boenden enligt LSS ska fortgå och intensifieras	2008-01-01	2011-12-31	
Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2011-12-31	

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
 Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
 E-post [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)





**NÄMNDMÅL:**

**1. Stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska ha hög kvalitet, vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.**

**ÅTAGANDE:**

**Den enskilde har en fungerande och hållbar situation inom DUR:s livsområden där stöd ges.**

**ÅTAGANDE:**

**Regelbundna brukarundersökningar ska genomföras och vara underlag för kvalitetsförbättringar.**

**Förväntat resultat**

Förbättringsområden identifieras.

**Arbetsätt**

Enkäten delas ut till klienter inom alla enhetens verksamhetsområden.

**Resursanvändning**

Enhetens egen personal och entreprenörer medverkar till att enkäten sprids och motiverar den enskilde till att delta.

**Uppföljning**

Enkätresultatet analyseras.

**NÄMNDMÅL:**

**2. Personalen ska ha adekvat grundutbildning**

**ÅTAGANDE:**

**Alla som anställs vid enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna**

**Förväntat resultat**

Att rättsäkerheten upprätthålls och att den enskilde får professionellt stöd.

**Arbetsätt**

Vid nyanställning ansvarar chef för att rekryterad personal har adekvat utbildning.

**Resursanvändning**

Stadens utbildningsprogram och köp av plats hos andra utbildningsanordnare.

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104

Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099

E-post [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)

## Uppföljning

Vid årsbokslut kommer personalens utbildningsnivå och kompetens att redovisas.

Enhetens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nyanställda med adekvat utbildning		Tertial

### NÄMNDMÅL:

## 3. Insatser ska i första hand ske i öppenvård och i eget boende

### ÅTAGANDE:

## I första hand ska alltid öppenvård och eget boende prövas

### Förväntat resultat

Minskad användning av externa placeringar.

### Arbetsätt

Insatser prövas alltid i första hand med utgångspunkt från den enskildes egna boendemiljö.

### Resursanvändning

Utreds med stöd av DUR.

### Uppföljning

Följs upp vid sk ärendedragningar.

### NÄMNDMÅL:

## 4. Hemlöshet ska motverkas

### ÅTAGANDE:

## Avdelningens planer och rutiner för att motverka hemlöshet ska följas.

### Förväntat resultat

Fler bor kvar i eget boende.

### Arbetsätt

Identifierar behov och ger stöd inom aktuella livsområden.

### Resursanvändning

Genom DUR-utredningar.

Verksamhetsplan Enhet

## Uppföljning

På enhetsmöten och Apt och på socialtjänstens ledningsgrupp.

### NÄMNDMÅL:

## 5. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden ska vara säkra och av god kvalitet

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel boende med läkemedelsbehandling som fått läkemedelsgenomgång		Tertial
Andel boende som är riskbedömda för fallolyckor		Tertial
Andel boende som är riskbedömda för malnutrition		Tertial
Andel boende som är riskbedömda för trycksår		Tertial

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

## 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4,8 %	År

### NÄMNDMÅL:

## Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare

### ÅTAGANDE:

## Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

### Förväntat resultat

Minskat antal sjukskrivningar.

### Arbetsätt

Ansvarig chef tar kontakt med personal som är sjukskriven mer än 3 dagar eller som har upprepad kortvarig sjukfrånvaro. Vid upprepad sjukfrånvaro görs en plan upp för hur den anställde ska kunna minska sin sjukfrånvaro. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården och rehabiliteringsinsatser sätts in.

### Resursanvändning

Enhetschefen samarbetar med både personalavdelningen och Previa.

Verksamhetsplan Enhet

### **Uppföljning**

Ansvarig chef ansvarar för att ovan nämnda planer görs.

### **ÅTAGANDE:**

**Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.**

### **Förväntat resultat**

Medarbetare som trivs och upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

### **Arbetsätt**

Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete, med verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling. Alla viktiga verksamhets- och arbetsmiljöfrågor diskuteras på enhetsmöten/APT. Medarbetarnas eget engagemang för att skapa trevnad på arbetsplatsen tillsammans med chefens lyhördhet är en förutsättning.

För att sänka stressnivån utarbetas tydliga strukturer och rutiner.

Medarbetarna uppmuntras till friskvård genom subventionering av kostnader för friskvårdsaktiviteter.

### **Resursanvändning**

Chefen hämtar ideer och stöd från kollegor i ledningsgruppen och genom handledning samt i sammanhang där arbetsmiljö/situation är ämnet. Chefens egen förmåga att vara lyhörd för medarbetarnas behov.

### **Uppföljning**

Följs upp på enhetsmöten och vid medarbetarsamtal.

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**

## **3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **3.1 Budgeten ska vara i balans**

**NÄMNDMÅL:**

**Stadsdelens budget ska vara i balans**

**ÅTAGANDE:**

**Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.**

#### **Förväntat resultat**

Medarbetarna är medvetna om enhetens, avdelningen och förvaltningens budgetläge.

#### **Arbetsätt**

Enhetschefen ansvarar för att en månadsrapport görs. I de fall negativ avvikelse från budgetprognos uppstår ansvarar enhetschefen tillsammans med resten av personalen för att vidta åtgärder i syfte att uppnå budget i balans. Medarbetarna informeras regelbundet, tex i samband med enhetsmöten/APT, om enhetens ekonomiska läge. Enhetschef och medarbetare ansvarar tillsammans för att rutiner och arbetsätt/metoder inte är kostnadsdrivande.

#### **Resursanvändning**

Enhets regelbudna träffar i samband med enhetsmöten/APT. Avdelningens controller gör underlag för månadsuppföljning av budget.

#### **Uppföljning**

Enhets budgetläge följs upp regelbundet i samband med enhetsmöten/APT, likväl som avdelningens- och förvaltningens, vilka också följs upp i samband med tertialrapportering och verksamhetsberättelse. Rutiner och arbetsätt/metoder följs upp och utvärderas regelbundet, tex vid enhetsmöten och planeringsdagar, så att de inte är kostnadsdrivande.

#### **Utveckling**

Snabba och effektiva åtgärder vid upptäckt av kostnadsdrivande rutiner.

### **Budget 2011**

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104

Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099

E-post [ostermalm@stockholm.se](mailto:ostermalm@stockholm.se)

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)

### Funktionsnedsättning vuxna

(mnkr)

	<b>Kostnad</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Netto</b>
Administration	6,7		6,7
Extern vård	52,7	0,4	52,3
LASS-assistans 20 tim och sjukvikarier	21,0		21
Träningslägenheter	0,03	0,03	0
Lokalkostnader Gärdet gruppbo och dagl.verk.	2,1	1,7	0,4
<u>Egna insatser</u>			0
Gärdets gruppbo 5	5,5		5,5
Övriga insatser (Ledsagning, kontaktpersoner)	0,6		0,6
<b>Budget totalt</b>	<b>88,6</b>	<b>2,13</b>	<b>86,5</b>

### Socialpsykiatri

	Kostnad	Intäkter	Netto
Administration	3,8	0	3,8
Personligt ombud	0,2		0,2
Extern vård	8,3		8,3
Gruppboende Sandhamng. 8	2,3		2,3
Boendestödsteamet	3,2		3,2
Lokalkostnader	4,0	2,7	1,3
Kontaktpersoner	0,6		0,6
Arbetscentrum	4,3		4,3
Lotsen	1,2		1,2
<b>Budget totalt</b>	<b>27,9</b>	<b>2,7</b>	<b>25,2</b>

## Bilaga

- Organisationsschema

Verksamhetsplan Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104  
 Tel vx 08/ 508 10 000. Fax 08/ 508 10 099  
 E-post ostermalm@stockholm.se

[stockholm.se/ostermalm](http://stockholm.se/ostermalm)