

Handläggare: Birgitta Morin

Telefon: 508 23 308

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Beställarenheten funktionsnedsättning

Sammanfattande analys

Beställarenheten funktionsnedsättning fattar beslut om stödinsatser för den enskilde enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om riksfärdtjänst. Enheten rekryterar även kontaktpersoner samt har en anhörigkonsulent knuten till arbetsgruppen. Enheten är organiserad i tre olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn samt funktionsnedsättning vuxna. Till följd av ett ökat antal ärenden förstärktes arbetsgruppen funktionsnedsättning vuxna med en medarbetare under sommaren 2014.

Enheten har under året uppfyllt alla åtaganden inom budgetramarna. Enheten redovisar ett överskott inom funktionsnedsättning med 1,9 mnkr. Ärendantalet ökar ständigt inom grupperna funktionsnedsättning vuxna och barn. Likt föregående år har den största ökningen skett inom gruppen personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Även antalet barn med andra former av funktionsnedsättningar har under året ökat. Detta beror dels på en stor inflyttning av barnfamiljer till stadsdelen och dels på att det överlag föds många barn i stadsdelen.

Inom socialpsykiatrin redovisar enheten ett underskott om cirka 500 tkr, underskottet beror på ökade personalkostnader samt lägre intäkter från hyror än beräknat. Ärendantalet inom socialpsykiatrin har varken ökat eller sjunkit under året. Detta är en förändring då man de senaste åren sett en trend med sjunkande antal ärenden inom socialpsykiatrin. Personer med omfattande psykosproblematik är fortsatt den största gruppen inom socialpsykiatrin. De nya personer som ansöker om insatser är ofta unga personer i åldern 20-30 år med psykisk störning, bostadsproblem och inte sällan också ett missbruk.

Enheten har arbetat mycket aktivt med budgetuppföljning och med att hitta kostnadseffektiva lösningar. Det har dock varit svårt att förutse, åtgärda och förhindra kostnadsökningar i samma takt som nya ansökningar om insatser kommit till enheten. Enheten har under de senaste två åren haft en budget i balans. Inför 2014 har det tillkommit kostnader för kontaktcenter vilket beräknats kosta omkring 700 tkr, finansiering för detta saknas dock helt.

Under våren har en servicebostad, med sju lägenheter för personer med utvecklingsstörning, öppnat på Främlingsvägen i Aspudden. Tre personer från vår egen stadsdel har kunnat flytta in.

Inom enheten har det under året genomförts arbete med kvalitetsutveckling och riktade projekt:

- Enheten är ansvariga för ett projekt om patologiskt samlande som drivs tillsammans med Enskede-Årsta-Vantör, Älvsjö och Skärholmens stadsdelsförvaltningar samt även med Karolinska institutet. Projektet har tilldelats medel från stadens FOU-enhet. Under våren har socialsekreterare och biståndsbedömare från berörda stadsdelar haft fördjupade seminarier kring diagnosen för att utveckla metoder med syfte att kunna identifiera målgruppen och kunna ge rätt insatser. Under hösten har projektet även kunnat erbjuda motsvarande föreläsningar för socialsekreterare från

socialpsykiatrin i hela staden. Projektet har även erbjudit fördjupade seminarier för boendestödjare i de fyra stadsdelsförvaltningarna.

- Stadsdelarna i sydväst, Psykiatri Sydväst och Prima Psykiatri AB har gemensamt arbetat fram en samverkansöverenskommelse som dock vid året slut inte är signerad av samtliga intressenter.
- Under året har medarbetare gått utbildningar i att erbjuda och samordnad individuell plan (SIP).
- Vi har tillsammans med vuxenenheten genomfört flera seminarier kring samverkan mellan enheterna samt även kommit överens om gemensamma rutiner.
- DUR har införts inom alla målgrupper, barn- och ungdomar med funktionsnedsättning är den målgrupp där DUR införts senast.

Verksamhetsbeskrivning

I december 2014 var totalt 900 personer aktuella vid enheten, vilket är en ökning med 28 personer jämfört med samma tid förra året. Ärendena fördelar sig enligt följande:

- 268 ärenden var aktuella för insatser inom socialpsykiatrin, vilket är en ökning med sju ärenden jämfört med året innan.
- 156 barn och ungdomar var aktuella för insatser inom funktionsnedsättning barn/ungdom (0-20 år), vilket är en ökning med 10 barn jämfört med året innan.
- 476 ärenden var aktuella inom funktionsnedsättning vuxna, vilket är en ökning med 11 ärenden jämfört med motsvarande period 2013.

De allra flesta nya personer som ansöker om insatser vid beställarenheten har neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, det gäller både barn och vuxna. Detta är en utveckling som pågått under flera år.

Enhetens budget för funktionsnedsättning år 2014 uppgick till 268 mnkr. Vid årets slut, efter två mätningar av prestationsförändringar, så har vår budget ökat med 26 mnkr under det innevarande budgetåret till 294 mnkr.

Funktionsnedsättning

Insats funktionsnedsättning	dec-14	dec-13	dec-12
Hemtjänst	108	118	106
Boendestöd	70	58	43
Personlig assistans	11	11	10
Assistansersättning	82	79	69
Grupp- och servicebostad	146	138	132
Daglig verksamhet	227	215	209
Avlösning	38	39	33

Hjälp i hemmet och personlig assistans

Nybyggnationen av bostäder i stadsdelsområdet innebär allt fler tillgängliga lägenheter som är attraktiva för personer med funktionsnedsättning. Detta gör att vi under de senaste åren sett en ökning av personer med assistansersättning genom Försäkringskassan. Även boendestöd inom området funktionsnedsättning har ökat för varje år. Detta beror på att allt fler personer får neuropsykiatriska diagnoser vilka behöver insatser för att klara av att bo i en egen bostad.

Bostäder och daglig verksamhet enligt LSS

Antalet personer i stadsdelen som beviljas daglig verksamhet fortsätter att öka för varje år. Detta beror på att förvaltningen kontinuerligt har öppnat nya gruppboendestäder och att det därmed har flyttat in personer som även har behov daglig verksamhet. Också här beror ökningen till stor del på att fler personer får neuropsykiatriska diagnoser.

Socialpsykiatri

Insats socialpsykiatri	dec-14	dec-13	dec-12
HVB-hem särskild boende	25	25	29
Särskilt boende egen regi	26	24	21
Boendestöd	161	149	157
Sysselsättning	56	58	57

HVB-hem och särskilt boende

Beställarenheten har många klienter som har beviljats boende utanför Stockholmsområdet. Enheten ser dock att det varje år minskar med nya personer som har ett långvarigt behov av en sådan insats. Varje år övertar äldreomsorgen insatser för enskilda personer när de fyller 65 år och några av placeringarna på HVB-hem blir mer kortvariga än beräknat.

Boendestöd

Antalet personer med boendestöd har återigen ökat till samma nivå som 2012. En del personer behöver boendestöd under en kortare övergångsperiod och klarar sig sedan själva, det gör att antalet personer som behöver insatsen kan variera.

Sysselsättning

Det arbete som genomförts vad det gäller sysselsättning syns inte i statistiken över beviljat antal insatser. Inom enheten arbetar vi med att den enskilde i första hand ska söka en återgång till den ordinarie arbetsmarknaden, bland annat genom täta kontakter med Försäkringskassan, som är huvudansvarig för rehabilitering. Inom staden finns även en arbetsmarknadsverksamhet; ALFA, där man arbetar med den evidensbaserade metoden "supported employment" (ips). Här erbjuds personer med psykiatrisk problematik praktikplatser.

I statistiken över sysselsättning syns inte heller verksamheterna Tora och Kravatten, som förutom träfflokalsverksamhet, erbjuder sysselsättning respektive praktikplatser. Dessa verksamheter är anslagsfinansierade från beställarenheten funktionsnedsättning men tillhör

organisatoriskt stöd- och aktivitetsenheten. Tora och Kravatten kräver inte beslut av biståndsbedömare. Tora är en verksamhet som fungerar som en träfflokal och som även erbjuder studiecirkelverksamhet. Under året har 44 personer regelbundet deltagit i Toras träffverksamhet, därutöver har 40 personer kommit till verksamheten sporadiskt. Tora har kunnat erbjuda 11 olika studiecirklar där 31 personer deltagit.

Kravatten är en träfflokal för yngre personer, 18-35 år, med psykiatrisk problematik. Även här erbjuds studiecirkelverksamhet men också möjlighet till praktikplatser och att träna tillsammans med en hälsocoach. Till Kravatten har 24 personer kommit regelbundet och 20 personer mer sporadiskt. 21 personer har deltagit i studiecirklar och 14 personer har tränat ensamma eller i grupp tillsammans med Kravattens hälsocoach. Sju personer har påbörjat praktik med Kravattens hjälp. Fyra personer har börjat studera och fem personer har börjat arbeta under det senaste året.

Medarbetare

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, två biträdande enhetschefer och 18 personer som arbetar på 16,6 heltidstjänster som socialsekreterare/biståndsbedömare. En trainee från socialhögskolan är anställd på 20% per månad. I enheten finns en administrativ assistent som arbetar 100 % och en kontaktsekreterare på 100 %. Organisatoriskt till enheten hör också en anhörigkonsulent som arbetar 100 %, hon har även ansvar för anhörigstöd i Skärholmens och Älvsjös stadsdelsnämnder. Uppdraget i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beräknas uppgå till 50 % av tjänsten.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	27,38 %	20,58 %	20 %	20 %	VB 2014

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att bidra till en förbättrad miljö



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har ett aktivt tänkande kring miljöeffekter i sitt dagliga arbete.

Analys

Enhetens mål har i stort sett uppfyllts. Enhetens möjlighet att påverka miljöeffekterna är begränsad och beroende av övriga enheter i fastigheten. Vi tar hand om miljöfarligt avfall på ett sätt som är bra ur miljösynpunkt genom att bland annat källsortera miljöfarligt avfall.

När vi reser i tjänsten begränsar vi bensinförbrukningen genom att vi när det är möjligt åker kollektivt, promenerar eller cyklar. Vid längre resor utnyttjar vi förvaltningens miljöbil istället för att hyra bil eller åka taxi. Under 2014 har medarbetare haft kostnader för taxiresor som uppgår till totalt 42 653 kronor (57 917 kronor 2013). De allra flesta taxiresor gäller resor till vårdplanering på sjukhus, under året har antalet vårdplaneringar fortsatt minska trots att antalet ärenden ökat. Vid resor till HVB-hem etc i andra kommuner har medarbetarna huvudsakligen rest med miljöbil eller tåg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla

Förväntat resultat

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att kommunicera och ge information på ett tillgängligt sätt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

80 % av tillfrågade klienter anser att vi givit tydlig information och att de förstått sitt beslut.

Analys

Många i vår målgrupp har kognitiva svårigheter. Enheten arbetar ständigt med att utveckla metoder för kommunikation och att ge information på ett tillgängligt sätt.

Den egna brukarundersökning som genomfördes under våren visar att 87 % är nöjda eller delvis nöjda med den information och vägledning de fått och 91% vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet.

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	73 %	59 %	69 %	69 %	2014
Analys I stadens brukarundersökningar till personer med LSS-insatser ställs frågan "vet du att du har möjlighet att välja verksamhet". Under 2014 har 73 % av brukarna med insats från beställarenheten svarat ja på denna fråga, vilket är en markant ökning jämfört med 2013 då 59 % svarade ja.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel av utredningar inom loF, socialpsykiatri där metoden DUR används	98,13 %		90 %		2014
Analys I 98 % av de utredningar som genomförts inom socialpsykiatri har metoden DUR använts.					
 Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatri	55,45 %	54,76 %	68 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Beställarenheten kan bevilja insatser till personer med socialpsykiatrisk problematik som behöver stöd i att återhämta sig från psykisk ohälsa. Exempel på insatser är boendestöd, sysselsättningsverksamheter, träfflokaler, praktikplatser. Totalt antal enskilda som handläggarna har registrerat minst en uppföljning av mål och delmål under 2014 är 110 personer. Av dessa beräknas 61 personer ha minskat sitt behov av stöd, vilket ger ett utfall för indikatorn på 55 %. Här kan resultatet förklaras av att vi satt för höga mål i samtalet med den enskilde. Vi kommer att se över hur vi ska bli bättre på att formulera individuella mål.					
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd	79 %	78 %	80 %	80 %	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
genomfördes (IoF)					
Analys I stadens brukarundersökning bland brukare med socialpsykiatrisk insats ingår frågan om de anser att utredningen av deras behov av stöd var bra. Av brukarna med insats beviljad av beställarenheten svarade 79,4 % att så var fallet. Årsmålet är därmed så gott som uppfyllt. Årets genomsnitt i staden var 76,8 %.					
  Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	82 %	80 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Enligt den genomgång som gjorts vid beställarenheten funktionsnedsättning har DUR-utredningar gjorts i 82 % av samtliga utredningar under 2014. Socialpsykiatrin har arbetat längst med DUR och där har 98 % av utredningarna genomförts enligt DUR. Inom funktionsnedsättning vuxna har 85 % av utredningarna genomförts enligt DUR och inom barn/ungdom, som nyligen har börjat använda materialet, har 65 % av utredningarna genomförts enligt DUR.					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	85 %	84 %	84%	2014
Analys I stadens brukarundersökning för 2014 fick brukare med insats till följd av funktionsnedsättning ta ställning till påståendet "personalen respekterar mig och lyssnar på mig". Av de brukare som beviljats insats från beställarenheten svarade 89 % ja på frågan. I staden som helhet var andelen ja-svar 88 %.					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	64 %	74 %	74%	2014
Analys I stadens brukarundersökningar bland personer med insatser enligt LSS ställs frågan om personen varit med och planerat sin verksamhet. År 2014 svarade 77 % av brukarna med insats från beställarenheten ja på denna fråga. Motsvarande siffra för staden som helhet är 76 %.					
  Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	86 %	83 %	83 %	tas fram av nämnden	2014
Analys I stadens brukarundersökningar har frågor ställts om personer med funktionsnedsättning får det stöd och de hjälpmedel de behöver i sitt boende. Av de brukare som har insats beviljad av beställarenheten upplever 86 % att de har en fungerande bostad. Motsvarande siffra för staden som helhet är 86 %.					
  Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	7,7 %	2 %	2 %	tas fram av nämnden	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys Av totalt 67 personer som besökt den socialpsykiatriska träfflokalen Kravatten under året har åtta personer påbörjat praktik, fyra personer har börjat studera och fem personer har börjat arbeta. Dagliga verksamheten Steget Framåt har under haft 36 brukare, varav två har fått arbete under året och fem har börjat studera. En brukare har fått arbete genom projektet IWork som Steget Framåt medverkar i tillsammans med Arbetsförmedlingen och Jobbtorg. Av totalt 103 brukare vid de arbetsinriktade verksamheterna Kravatten och Steget Framåt har således åtta börjat arbeta, vilket motsvarar 7,7 % av samtliga brukare vid dessa två verksamheter. Från övriga dagliga verksamheter har ingen brukare övergått till lönarbete.					
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %	93 %	91 %	91 %	2014
Analys I stadens brukarundersökning ställs frågan om brukarna känner sig trygga i sina LSS-boenden. I årets undersökning har 95 % av brukarna (vuxna och barn) med insats från beställarenheten svarat ja på frågan. I staden som helhet är siffran 90 %.					
  Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %	85 %	91 %	91 %	2014
Analys I stadens brukarundersökningar ställs frågan om brukarna är nöjda med den dagliga verksamhet som de beviljats. I årets undersökning har 95 % av brukarna med daglig verksamhet beviljad av beställarenheten svarat ja på frågan, vilket är en ökning sedan föregående år (85 %).					
  Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	81 %	94 %	91 %	91 %	2014
Analys I stadens brukarundersökning ställs frågan om brukare med insats i form av korttidsboende är nöjda med boendet. I årets undersökning har 81 % av brukarna med beviljad korttidsboende från beställarenheten svarat ja på denna fråga. För staden som helhet var utfallet 88 % nöjda. Vad gäller antalet nöjda brukare inom insatsen korttidsboende så är denna brukarundersökning svår att använda som grund för att utveckla arbetet inom enheten. 70 barn och ungdomar har insatsen korttidsboende (vistelse), enkäten gick ut till 17 personer varav 6 personer svarade. Procentsatsen visar att en person är missnöjd med insatsen.					
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	82 %	90 %	90%	2014
Analys I stadens brukarundersökningar ställs frågan om brukarens nöjdhet med den insats som personen har. I undersökningen som gäller nöjdhet med sin bostad med särskild service för barn och vuxna har 90 % av de tillfrågade angett att de är nöjda med boendet. I staden som helhet är motsvarande siffra 87 %.					
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %		90 %	90%	2014
Analys I stadens brukarundersökningar ställs frågan om brukarens nöjdhet med den insats som personen har. I undersökningen som gäller nöjdhet med sin bostad med särskild service för barn och vuxna har 91 % av de tillfrågade angett att de är nöjda med boendet. I staden som helhet är motsvarande siffra 87 %.					

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 handlägga bistandsärenden på ett rättssäkert sätt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att alla bistandsärenden handläggs på ett rättsäkert sätt.

Analys

Enheten handlägger bistandsärenden på ett rättssäkert sätt för den enskilde klienten. Kollegiegranskningar har genomförts inom alla tre arbetsgrupper under våren och hösten 2014. Kollegiegranskningen visade att ansökan, utredning, kontakter under utredningens gång och beslut dokumenterats på ett tillfredsställande sätt. Ett utvecklingsområde som kvarstår är arbetet med att sammankalla till samordnad individuell plan, så kallad SIP, och att dokumentera SIP på samma sätt i alla ärenden.

Enheten har fått kritik från IVO i ett enskilt ärende. Kritiken gällde att enheten inte i tillräckligt hög utsträckning tagit hänsyn till en enskild med skyddad identitet och de svårigheter detta innebär. I två andra ärenden uppmanades enheten att utveckla arbetet med att erbjuda samordnad individuell plan (SIP).

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

uppmärksammade och att de har fått information om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen.

Analys

Det finns en anhörigkonsulent knuten till beställarenheten funktionsnedsättning.

Anhörigkonsulentens tjänster säljs även till stadsdelsförvaltningarna i Skärholmen och Älvsjö vardera 25 %.

Stödet från anhörigkonsulent kan innebära enskilda stödsamtal, vägledning och stöd i kontakten med socialtjänsten och andra myndigheter samt att erbjuda anhöriga en möjlighet att träffas i en anhöriggrupp/cirkel.

Under 2014 har anhörigkonsulenten haft 38 stödsamtal med anhöriga i stadsdelen. Om man räknar med alla tre stadsdelar har anhörigkonsulenten haft 111 stödsamtal under året.

Informationsspridning om anhörigstöd har getts till Kyrkogatans gruppboende, personal på Höjdens servicebostad och Triangelns profilboende.

Under året har stadens anhörigkonsulenter påbörjat ett samarbete med anhörigcirklar tillsammans med Studieförbundet vuxenskolan. Det har lett till att den första cirkeln startades i oktober. Cirkeln vänder sig till anhöriga som är föräldrar till vuxna barn med psykisk funktionsnedsättning. Deltagarna i cirkeln träffas på dagtid under åtta sammankomster. Temat för cirkeln är frågeställningen; "vad händer när jag som anhörig inte orkar längre".

Deltagandet från vår stadsdel har varit högt. Deltagarna har också uttryckt en önskan av att fortsätta träffas efter avslutad cirkel.

Anhörigkonsulenten har hållit ett seminarium med biståndsbedömare och arbetsledare på enheten, i syfte att utveckla anhörigstödet. Seminariet innehöll frågeställningar kring hur vi ser på de anhöriga, vad lagstiftningen innebär, vilken resurs de anhöriga kan utgöra för oss med mera. Vi berörde också värderingar vi har kring anhöriga.

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

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

Åtagande:

Vi åtar oss att ge alla som har kontakt med oss ett respektfullt och gott bemötande.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att de allra flesta, 90 %, som har kontakt med oss upplever att de fått ett respektfullt och gott bemötande.

Analys

Vi arbetar ständigt med att förbättra vårt bemötande vad gäller bland annat tillgänglighet och samtalsmetodik. Vi arbetar med att använda motiverande samtal (MI) i samtal med enskilda.

Vi hade förväntat oss att 90 % upplever att de fått ett respektfullt och gott bemötande.

Förutom den brukarundersökning som staden genomfört, som redovisas ovan, har enheten genomfört en egen brukarundersökning under våren. Denna undersökning visar att 87 % är nöjda med vårt bemötande. Alla biståndsbedömare har också fått tillgång till smartphone vilket innebär att man enklare kan besvara påringningar och mail även utanför den stationära arbetsplatsen.

Vad gäller tillgänglighet anger 4,5 % att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare, här ser vi en avsevärd förbättring jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 16 %.

Från och med den 1 december 2013 har enheten en svarstelefon som är bemannad dagtid. Alla medarbetare inom enheten delar på ansvaret för svarstelefonen.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Åtagande:

Vi åtar oss att brukarna är informerade om valfriheten inom SoL och LSS.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

80% av de klienter som är beviljade den typ av insatser där det finns valfrihet ska känna till möjligheten att välja utförare.

Analys

Vi informerar om valfriheten inom LSS och SoL genom att handläggarna alltid har uppdaterade kataloger över utförare inom hemtjänst, avlösning och ledsagning. Inom LSS och socialpsykiatri finns all information om valfrihetssystemet i Jämför service på Stockholms stads hemsida. Vi säkerställer att information om Jämför service ges genom att handläggarna har checklistor vid mötet med enskilda.

En genomgång av hur våra klienter valt insatser visar att:

94 % av de som har assistansersättning från försäkringskassan väljer en privat utförare.

75 % av de som har insats i form av hemtjänst väljer en privat utförare.

6,8 % av de som har insats i form av boendestöd väljer en privat utförare.

58 % av de som har insats i form av socialpsykiatrisk sysselsättning väljer sysselsättning utanför den egna stadsdelen.

Åtagande:

Vi åtar oss att ta hänsyn den enskildes önskemål vid planering av insatser.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde känner att han/hon har fått föra fram sina önskemål.

I 90 % av alla ärenden framgår det i dokumentationen hur den enskilde kommit till tals vid den senaste nyprövningen av insatser.

Analys

Vi använder DUR i alla utredningar vilket förutsätter att den enskilde är delaktig i handläggningen av ärenden. Vid den brukarundersökning som genomfördes under våren svarar 61 % att de har mycket inflytande och 35 % att de har inflytande till en viss del över det beslut som fattats.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	80	80	80	80	2014
Analys Beställarenheten har ett AMI på 78.					
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	42,5 %	22,92 %	100 %	100 %	2014
Analys Enheten har ingen deltidsanställd personal.					
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	91 %	90 %	80 %	2014
Analys Enligt medarbetarenkäten vill medarbetarna vid enheten ha tydligare krav från ledningen, här har vi ett utfall på 59 % och uppfyller inte målet.					
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	93 %	93 %	92 %	2014
Analys 100 % av medarbetarna vid enheten upplever att de vet vad som förväntas av dem i arbetet.					
  Sjukfrånvaro	5,5 %		5,8 %	4,4 %	VB 2014
Analys Enheten har en betydligt lägre nivå på sjukfrånvaron än stadsdelsförvaltningen i stort. I november 2014 uppgick sjukfrånvaron till 5,46 % beräknat på 12 månader, motsvarande siffra 2013 var 3,75 %. Ökningen beror främst på allvarig långvarig sjukdom.					

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

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 En planeringsdag under hösten ägnades helt åt att utveckla och förbättra arbetsmiljön vid arbetsplatsen.			
 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 Enhetschef följer löpande sjukfrånvaron på enheten.			

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för att enhetens sjukfrånvaro ska fortsätta hålla en låg nivå.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron vid enheten är lägre än i stadsdelsförvaltningen i övrigt.

Analys

Enheten har en betydligt lägre nivå på sjukfrånvaro än stadsdelsförvaltningen i stort. I november 2014 uppgick sjukfrånvaron till 5,46 % beräknat på 12 månader, motsvarande siffra 2013 var 3,75 %. Ökningen beror främst på allvarlig långvarig sjukdom.

Vi arbetar aktivt med friskvård på flera olika sätt. Två friskvårdsscoacher anordnar och inspirerar till olika aktiviteter. En medarbetare som varit sjukskriven sedan flera år till följd av allvarlig sjukdom avslutade sin anställning under sommaren.

Nämndmål:

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

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
✓ Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet.	2014-01-01	2014-04-30	
Analys Det finns inte någon medarbetare vid enheten som har deltidsanställning, det finns inte heller något övervägande om att anställa någon på tillsvidareanställning deltid.			
✓ De myndighetsutövande enheterna inom social omsorg ska se över sina rutiner för introduktion av nya medarbetare.	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Det pågår ett arbete med att utveckla introduktionsprogrammet för nya medarbetare.			
🎯 Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas nog.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Nyrekrytering av deltidsanställda är inte aktuellt.			

Åtagande:

Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2014 utifrån kompetensutvecklingsplan.

Analys

Alla biståndsbedömare har fått extern handledning var fjärde vecka under 2014. Under hösten har enheten även köpt in juridisk handledning av en konsult vid fem tillfällen. Medarbetare har deltagit i de utbildningar som socialtjänstförvaltningen erbjudit under perioden. De allra flesta medarbetare inom samtliga arbetsgrupper i enheten har genomgått socialförvaltningens utbildning i MI, två medarbetare har utbildat sig till MI-coach, utöver den coach som redan finns vid enheten.

En medarbetare deltog under vårterminen i en basutbildning i psykiatriska diagnoser i KI:s regi, två medarbetare genomförde en fortsättningsutbildning inom samma område. Två medarbetare slutförde en högskoleutbildning i samtal med barn 7,5 poäng via CARPE vid Karolinska institutet. Två medarbetare har gått handledarutbildning 7,5 poäng och en medarbetare har slutfört en traineehandledarutbildning. Under hösten påbörjade en medarbetare en LSS-utbildning om 7,5 poäng. Under året har stadens anhörigkonsulenter

genomgått en uppdragsutbildning på Socialhögskolan i Socialt arbete med inriktning mot anhörigperspektiv 4 poäng.

Utöver dessa utbildningsinsatser så har alla medarbetare inom socialpsykiatri och flera medarbetare inom funktionsnedsättning genomgått utbildning kring samordnad individuell plan (SIP). Medarbetare har även deltagit i seminarier och fördjupade seminarier inom projektet "patologiska samlare".

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar	99,99 %	99,96 %	100 %	100 %	VB 2014

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 använda tilldelade resurser på ett effektivt sätt.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Vi förväntar oss en budget i balans. Men flera faktorer gör att detta uppdrag är oerhört svårt. Den stora inflyttningen av personer med behov av insatser och att det föds många barn med funktionsnedsättning inom stadsdelen gör att kostnader i det närmaste är omöjliga att förutse och förhindra.

Analys

Funktionsnedsättning

Bokslutet visar ett överskott om 1,9 mnkr vilket i stort sett följer den prognos enheten lämnat under hösten. Överskottet motsvarar 0,6 % av den totala budgeten. Vi har arbetat mycket aktivt inom enheten för att minska kostnader för privata placeringar och med uppföljning av ärenden. Det finns mycket goda rutiner och kontroll inom enheten vad gäller fakturahantering, ärenderapportering etc. Samtidigt gör den stora ökningen av ärenden inom enheten att det är oerhört svårt att prognosticera det ekonomiska utfallet. Kontaktcentrum har inneburit en extra

kostnad om 550 tkr där vi inte har fått någon kompensation, här finns heller inte något utrymme till besparingar av lönekostnader.

Socialpsykiatri

Bokslutet visar ett underskott om 498 tkr. Antalet ärenden inom socialpsykiatri ligger på ungefär samma nivå som år 2013 och kostnaderna har ökat på grund av prisökningar och har följt prognosen under året. Kontaktcentrum har inneburit en extra kostnad om cirka 150 tkr som inte fanns budgeterat inför året och där enheten inte erhållit någon ekonomisk kompensation, här finns heller inte något utrymme till besparingar av lönekostnader. Ärendantalet per handläggare inom stadsdelen ligger i den övre skalan i jämförelse med övriga stadsdelar. Även inom socialpsykiatri arbetar vi aktivt för att minska kostnader för privata placeringar och med uppföljning av ärenden. I tertialrapport 2 samt i månadsrapporter har vi prognosticerat en budget i balans, underskottet vid årets slut handlar om ökade personalkostnader samt lägre hyresintäkter än beräknat. Underskottet kommer att analyseras inför 2015 års budget- samt prognosarbete.

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Beställarenheten funktionsnedsättning

Enhetschef: Birgitta Morin

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2014	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	4 396	0	4 396
Bidrag	590	0	590
Försäljning av verksamhet	1 010	2 060	-1 050
Övriga externa intäkter	9 241	12 880	-3 639
<i>Summa intäkter</i>	15 237	14 940	297
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	109 401	0	-109 401
Personalkostnader	9 058	8 129	-929
Övriga personalkostnader	781	120	-661
Lokalkostnader	12 660	14 700	2 040
Entreprenader och köp av verksamhet	125 029	238 913	113 884
Övriga kostnader	27 092	23 821	-3 271
<i>Summa kostnader</i>	284 020	285 683	1 663
<i>Summa netto</i>	268 783	270 743	1 960

Se ovan för kommentar.

Enhet : Beställarenheten socialpsykiatri

Enhetschef: Birgitta Morin

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2014	Budget	Avvikelse
Intäkter			
Förvaltningsinterna intäkter	811	0	811
Bidrag	323	250	73
Försäljning av verksamhet	659	0	659
Övriga externa intäkter	3 779	4 500	-721
Summa intäkter	5 572	4 750	822
Kostnader			
Förvaltningsinterna kostnader	22 708	0	-22 708
Personalkostnader	5 435	4 562	-873
Övriga personalkostnader	158	50	-108
Lokalkostnader	3 042	0	-3 042
Entreprenader och köp av verksamhet	17 534	43 248	25 714
Övriga kostnader	433	130	-303
Summa kostnader	49 310	47 990	-1 320
Summa netto	43 738	43 240	-498

Se ovan för kommentar

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-	2014-01-01	2014-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
webben inom samtliga avdelningar och enheter.			
Analys Vi har genomfört internkontroll i enlighet med de rutiner som finns för respektive område framför allt inom områdena bemötande, dokumentation och ekonomi. Samtlig internkontroll som sker finns dokumenterad hos enhetschef. Under året har vi bland annat genomfört dokumentationsgranskning och kollegiegranskning.			

Åtagande:

Vi åtar oss att kontinuerligt följa upp verksamhet och ekonomi som underlag för en tydlig styrning av enhetens arbete.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

God kontroll över hur våra tilldelade resurser används och kommer att användas under året.

Analys

Det finns rutiner för samtliga moment inom ekonomi och budget. Vi följer upp ekonomin varje månad genom en månadsrapport.

Vi följer upp verksamheten på flera sätt bland annat genom dokumentgranskning, kollegiegranskning och brukarenkäter.

Synpunkter och klagomål

Under 2014 har 13 dokumenterade klagomål inkommit, sju har gällt utförare som man anser inte har utfört sitt uppdrag, här har enheten fått återkoppling från utförare i sex ärenden.

Sex klagomål har gällt handläggning och bemötande inom enheten. Ett ärende handlade om synpunkter på de insatser som beviljats, här har ytterligare ett hembesök genomförts och ett permanent boende beviljats. Ett ärende gäller synpunkter på kvaliteten i de insatser som kan erbjudas till en döv person, här måste en fördjupad utredning genomföras. Fyra klagomål handlade om bemötande, enhetschef har gått igenom synpunkterna med de berörda handläggarna.

I ett ärende har en enskild tidigare gjort en anmälan till IVO med synpunkter på bemötande och handläggning, här har IVO kommit med ett yttrande där man anser att enheten inte i tillräcklig hög utsträckning tagit hänsyn till att den enskilde har skyddad identitet.

I ytterligare ett ärende gjorde förvaltningen en Lex Sara-anmälan under 2013. Under hösten 2014 skriver IVO i sitt utlåtande att enheten samverkat på ett mycket bra sätt med andra aktörer, de anser dock att enheten skulle ha erbjudit en samordnad individuell plan (SIP) till den enskilde.

Som alla myndighetsutövande verksamheter får beställarenheten återkommande klagomål och synpunkter på de beslut som fattats, enhetens personal hänvisar till möjligheten att överklaga beslut till förvaltningsrätten.

Övrigt

Vi har tagit upp frågor kring jämställdhet och mångfald i samband med rekrytering av nya medarbetare. Ett annat exempel där detta är en central fråga gäller anhöriganställningar där vi alltid beaktar den inläsningseffekt detta ofta innebär.

Verksamhetsberättelsen har behandlats vid APT den 20 januari samt den 3 februari 2015.