



## Kvalitetsutmärkelsen 2012

### Verksamhetens namn



### Verksamhetens chefs namn

Gisela Palm

### Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08-508 24554

### E-postadress till verksamheten och till chefen

*gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se*

### Postadress och besöksadress

Bodholmsplan 2 127 30 Skärholmen

Bodholmsplan 2  
Box 503, 127 26 Skärholmen  
Telefon växel 08-508 24000  
E-post [gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se](mailto:gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se)

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

## **Antal anställda den 20 maj 2012**

Enheten består av 26,1 helårsanställningar. Antal medarbetare är 21 socialsekreterare/biståndsbedömare, två administratörer och en färdtjänst-handläggare på halvtid, enhetschef och biträdande enhetschef samt en anhörigkonsulent i projekt till och med årsskiftet 2012.

## **Inledning**

Den enskilde ska känna sig trygg och nöjd med den hjälp vi beviljar. Vi bemöter varje individ med respekt och beaktar kulturella skillnader, integritet, självbestämmande och delaktighet i de utredningar och beslut som görs.

De tjänster vi erbjuder den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet. De ska utgå från helhetssyn kring den enskilde, vara samordnade och präglas av kontinuitet och tillgänglighet. De ska vara trygga, jämlika och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Utförandet ska hålla hög kvalitet.

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

Vi följer upp beslut och utförande för att säkra att det vi beviljat fungerar och utförs såsom det är tänkt. Den enskilde ska uppleva tillit, trygghet och medbestämmande.

### **Uppdrag och tjänster**

Kommunens socialnämnder har ansvar för myndighetsutövandet enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning. I Stockholm utförs dessa uppgifter inom stadsdelsnämnderna och socialtjänst- och äldrenämnden.

Beställarenheten Omsorg om Äldre och Stöd till personer med funktionsnedsättning i Skärholmen ansvarar för myndighetsutövning med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten arbetar för målgruppen personer med nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell förmåga under 65 år samt personer över 65 år.

Enhetens uppdrag är att informera, utreda, bevilja och följa upp insatser enligt SoL och LSS till personer under 65 år tillhörande personkretsarna 1-3 (se "Beskriv brukar/kundgrupp) och personer över 65 år med behov av stöd i vardagen.

Enheten har över 1600 brukare med funktionsnedsättning och personer över 65 år som är i behov av stöd och omsorg.

Biståndsbedömare utreder behov av ansökta insatser enligt LSS och/eller SoL men utreder och beslutar också insatser enligt Lag om Riksfärdtjänst. Kommunalt bostadstillägg (KBH) utreds och beviljas till de personer som tillhör målgruppen och har sådant behov av ekonomiskt stöd för att klara av sin hyra.

Enheten handhar också avgiftshantering gällande hemtjänst, särskilda boenden och korttidsboenden enligt SoL samt avgifter för boenden för barn och ungdomar och korttidsboenden enligt LSS. Enheten hanterar också externa avtal för boenden och daglig verksamhet samt ansvarar i samråd med verksamhetscontroller, för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna.

En anhörigkonsulent ansvarar för utveckling av anhörigstöd till personer med funktionsnedsättning på enheten. Äldreomsorgens anhörigstöd finns organiserat under stadsdelens utförarverksamhet. Under 2012 kommer anhörigstödet fortsätta utvecklas inom socialtjänsten i samverkan med andra stadsdelar och med äldresidans utförande anhörigstöd i stadsdelen.

Handläggarna arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System. I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning.

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

### **Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet**

Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är de huvudlagar som styr verksamheten.

I myndighetsutövningen är kraven på juridisk korrekthet och objektiv utredning av ärenden av största vikt. I handläggningen finns en mängd olika bestämmelser såsom serviceskyldighet, information och dokumentation av utredning och beslut.

Enheten följer bestämmelser om offentlighet, tillgänglighet, underrättelse om beslut och handläggningstid som måste tillämpas inom skälig tid. Förutom lagstiftningarna i SoL och LSS följer enheten förvaltningslag, sekretesslag, Lex Sarah, föräldrabalk med mera. Enheten följer även stadens *Riktlinjer för funktionsnedsättning och äldre*. Stadens riktlinjer anknyter också till följande anvisningar som uppdateras årligen; Tillämpningsanvisningar för avgiftssystemet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och äldre. Tillämpningsanvisningar för KBH (Kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning). Det finns också centrala överenskommelser mellan Stockholms stad, länets kommuner och Stockholms läns landsting i frågor som rör samverkan och ansvarsfördelning mellan stadsdelarna. Enheten följer också Socialstyrelsens olika allmänna råd, föreskrifter m m.

## Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för

De personer som har funktionsnedsättning men som bedöms ej omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, kan ha rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen. Personer över 65 år omfattas oftast av insatser enligt SoL men det förekommer att även personer över 65 år kan ha rätt till insatser enligt LSS.

I bistånd enligt SoL bedöms insatser enligt *skälig* levnadsnivå.

Insatser som beviljas enligt SoL är framförallt hemtjänst, särskilt boende, korttidsboende, ledsagarservice, avlösarservice men också kontaktperson. Det är oftast vuxna personer och personer över 65 år som behöver stöd i hemmet i form av serviceinsatser och/eller omvårdnad. Det kan även finnas behov av ett heltidsboende då det inte går att bo hemma, särskilda boenden. Korttidsboende beviljas oftast till personer som har stora behov av omvårdnad. Syftet är den enskilde ska kunna bo hemma så länge som möjligt och är ett komplement till olika former av stöd i hemmet. Korttidsboende kan också beviljas efter sjukhusvård i avvaktan på att annat boende utreds eller som växelvård för att avlasta anhöriga. Ledsagarservice beviljas i form av timmar och ges till den person som måste ha hjälp att komma ut på aktiviteter i samhället. Insatsen kontaktperson beviljas till den som har litet socialt nätverk, en vän. För den som vårdar anhörig finns möjlighet att beviljas avlösarservice 4 timmar i veckan. Insatsen boendestöd enligt SoL kan beviljas till personer som inte har behov av hemtjänst men som behöver stöd i att klara vardagen.

För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

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

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

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

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

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

### **Ange ungefärligt antal brukare/kunder**

Enheten totalt handlägger cirka 1600 ärenden med insatser enligt SoL och LSS, färdtjänst, riksfärdtjänst och kommunalt bostadstillägg samt avgifter, för de personer som tillhör vår målgrupp.

### **Beskriv er organisations- och ledningsstruktur**

Enheten har sina lokaler på plan 7 Bodholmsplan.

Beställarenheten Omsorg om Äldre och Stöd till personer med funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd verksamhetschef för avdelningen Socialtjänsten i Skärholmen och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

**2011** omorganiserades Avdelningen Omsorg om Äldre och Stöd till personer med funktionsnedsättning och delades upp i två avdelningar *Socialtjänsten* och Avdelningen Omsorg om Äldre och Stöd till personer med funktionsnedsättningen. Beställarenheten Funktionsnedsättning och Beställarenheten Äldre slogs samman till en gemensam Beställarenhet och organiserades under *Socialtjänsten*. All kommunal utförarverksamhet organiserades under Avdelningen Omsorg om Äldre och Stöd till personer med funktionsnedsättning

Beställarenheten består för närvarande av 26,1 helårsanställningar. 21 biståndsbedömare varav en handläggare arbetar halvtid som boendesamordnare äldre. Enheten har också en anhörigkonsulent i projekt med syfte att utveckla anhörigstödet inom funktionsnedsättning. Det finns en färdtjänstutredare på halvtid, två administratörer som hanterar fakturor och avgifter samt en biträdande enhetschef under ledning av enhetschef. Enheten har också del av en verksamhetscontroller inom socialtjänstens avdelning samt en economicontroller för beställarenheten. Verksamhetscontrollern har övergripande ansvar för det Sociala systemet tillsammans med två kontaktpersoner/handläggare på enheten.

Två handläggare har också delansvar för avtalshantering respektive metodarbete i samråd med chefer.

*Beställarenheten Funktionsnedsatta* arbetar med utredningar och beslut samt uppföljning av ärenden som berör personer under 65 år med behov av stöd/bistånd enligt socialtjänstlagen samt ärenden som rör personer i alla åldrar med behov av stöd/bistånd enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Här handläggs ärenden med insatser enligt SoL och LSS, färdtjänst, riksfärdtjänst och kommunalt bostadstillägg samt avgifter för de personer som tillhör målgruppen av nio biståndsbedömare.

Enheten funktionsnedsatta organiserades i tre team under januari i år. Tre handläggare arbetar med barn och ungdomsärenden upp till 19 år, tre handläggare arbetar med ärenden inom personkrets 1 och tre handläggare arbetar med ärenden vuxna upp till 65 år enligt SoL samt personkrets 2 och 3. Syftet att inrätta barn- och ungdomshandläggare har varit att belysa barnperspektivet bättre och skapa större rättssäkerhet i barnutredningar och bedömningar.

*Beställarenheten Äldre* arbetar med inkomna ansökningar, utredningar, beslut och uppföljning av beslut för målgruppen över 65 år som är i behov av hjälp och stöd. Tolv biståndsbedömare handlägger cirka 1100 ärenden med insatser enligt SoL och LSS, färdtjänst och riksfärdtjänst samt avgifter, en handläggare arbetar halvtid som boendesamordnare.

Biståndsbedömarna är indelade även här i tre team med vardera fyra handläggare. Syftet har varit att öka tillgänglighet för den enskilde och öka samarbetet inom gruppen.

Teamen arbetar över teamgränserna och utanför sina specialområden funktionsnedsättning och äldre. De stöttar där det finns behov.

### **Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)**

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. Några handläggare har också masters utbildning i socialt arbete. Utöver grundutbildningar genomgår biståndsbedömarna inom funktionsnedsättning stadens interna LSS-utbildning på 8 högskolepoäng och andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialtjänstförvaltningen. På äldresidan har man vidareutbildningar i demens, värdegrundsutbildning och kompetenser inom äldreområdet samt andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av äldreförvaltningen.

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

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

Vi tar emot och handleder studenter från främst Socialhögskolan löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss.

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

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

## **Brukare/kunder**

Enhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning och äldre som behöver stöd i vardagen p g a sjukdom eller åldrande. Inom området funktionsnedsättning finns gruppen barn och vuxna med olika diagnoser såsom exempelvis CP skador, mental retardation, neuropsykiatriska diagnoser, MS, Parkinson, hjärnskador efter stroke, cancersjukdomar etc. Inom området äldre är det personer från 65 år med olika som ovan beskrivna diagnoser och sjukdomar som beror på åldrande. Det finns personer som har demens, stroke, cancersjukdomar eller andra sjukdomar eller rörelsehinder.

En del av våra kunder har också missbruksproblematik, psykiska sjukdomar, behov av försörjningsstöd eller där barn- och ungdomen och föräldrar har kontakter med Barn- och Ungdomsenheten inom Socialtjänsten. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde.

Majoriteten av våra kunder i Skärholmen har annan kulturell bakgrund än svensk.

## **Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna/kunderna är i centrum, till exempel hur ni arbetar med bemötandefrågor.**

Handläggarna ger både muntlig och skriftlig information till brukarna om vilka insatser det går att ansöka om, hur de kan ansöka och överklaga ett beslut eller hur de kan gå tillväga för att klaga (klagomålshantering).

Handläggarna har regelbunden handledning där det diskuteras bemötandefrågor och etiska ställningstaganden. Diskussioner om bemötande och värdegrund görs även i grupp, på team- och metodmöten, arbetsplatsmöten m m. Handläggarna har genomgått MI (motiverande samtal) utbildning och tre coacher finns utbildade på enheten för att hålla kunskapen levande.

Vi tillvaratar kulturell mångfald i gruppen då flera av biståndsbedömaren har annan härkomst än svensk. Vi använder oss av tolk, hjälper till att överklaga beslut om det skulle behövas, vi är tillgängliga på telefontider där vi träffas säkrast samt genom jourtelefon, mail och sms.

## **Beskriv hur er värdegrund och/eller vision görs känd hos era brukare/kunder.**

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd men också utifrån den värdegrund som finns inom staden och stadsdelen. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt skrivet kring värdegrundsfrågor och handläggarna är uppdaterade i dessa etiska frågeställningar och bemöter sina brukare /kunder efter detta.

Äldreomsorgens nationella värdegrund delas ut till brukarna där det står information om hur man kan lämna synpunkter och önskemål. Tre handläggare utbildas särskilt kring värdegrundsfrågor inom äldreomsorgen. Kunskaper delges all personal på APT möten etc. för överföring av kunskap. Enheten diskuterar ofta frågeställningar kring etik och moral då beslut om insatser kan vara komplexa och svåra att bedöma. För att hitta enhetlighet kring etiska frågeställningar har enheten handledning av psykolog en gång i månaden.

Man kan också säga att i och med att utvecklade kartläggningsinstrument för utredning numera finns ordentligt implementerat i verksamheten, så är möjligheten att bemöta den enskilde med respekt bättre än tidigare, då utredningsmetoderna är mer rättssäkra och den enskilde är mer delaktig i handläggningsprocessen.

Vi kommunicerar med hjälp av tolk eller i skrift för de personer som är i behov av detta, texttelefon, mail.

Vid rekrytering tillvaratas mångfald då det i stadsdelen finns många olika kulturer representerade.

## **Beskriv vilka metoder/arbetsätt ni har för att ta reda på brukarnas/kundernas förväntningar på verksamheten.**

Det sker genom dialoger med den enskilde och medarbetaren, genom brukarenkäter, regelbundna uppföljningar, vårdplaneringar där den enskildes önskemål tillvaratas i största möjliga mån, via hemsidan där man har möjlighet att tycka till som brukare och genom den klagomålshantering som finns.

Brukarna har möjlighet att kunna påverka/framföra synpunkter genom individuella planer som erbjuds och upprättas tillsammans med den enskilde. Den enskilde är med vid upprättande av genomförandeplaner tillsammans med utföraren där den enskilde ska vara delaktig för att påverka hur de beviljade insatserna ska utföras.

DUR (dokumentation, utvärdering, resultat) och Äldreomsorgens kartläggnings-system vid utredning tillvaratar möjligheten att ta reda på brukarnas/kundernas önskemål och förväntningar

Handläggarna som arbetar med barn och ungdomar har fått färre antal barn- och ungdomsärenden. De ges därmed möjlighet att utveckla bättre samverkansmetoder gemensamt med individ- och familjeenheten, så att barn med funktionsnedsättning inte hamnar mellan "två stolar" inom myndighetens enheter men också att utreda



behov av stöd så att barn och familj är mer delaktiga i utredningsförfarandet. Barnperspektivet beslyses särskilt i nya ändringen i LSS lagen. Skärholmens stadsdelsförvaltning är en av två stadsdelar som provar Barn DUR. Barn DUR kommer att införas i alla stadsdelar efter sommaren 2012.

Vi gör enkätförfrågningar angående behov av stöd för personer över 80 år och för personer som är i behov av anhörigstöd för kartläggning och fortsatt utvecklingsarbete.

Vi har också gemensamma träffar med Rådet för funktionsnedsättning, Pensionärsråd och Informationsträffar där vi får ta del av synpunkter och förbättringsförslag.

### **Beskriv hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag.**

Det gör vi genom dialog med den enskilde och med varandra, genom regelbundna uppföljningar av beviljade insatser, genom vår klagomålshantering och brukarenkäter etc. Vi har också informationsträffar med utförare och möten med Pensionärsråd och Rådet för funktionshinderfrågor och andra externa som påtalar behov av förändringar.

Enheten har rutiner för klagomålshantering och Lex Sarah. Avvikelser diskuteras på ärendedragningar eller arbetsplatsträffar. Klagomål kan lämnas muntligen eller skriftligen (broschyr finns framtagen). När klagomålet inkommit efter registrering, analyseras vad som brustit. Enhetschef svarar snarast på klagomål som dokumenteras och åtgärdas.

Klagomål gällande beslut om insats som den enskilde inte är nöjd med, överklagas till Förvaltningsrätt. Klagomål redovisas senare i tertial och verksamhetsberättelse. Utvärdering av resultat kopplas till åtagandet att utveckla verksamheten i samråd med medarbetare och brukare.

### **Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar /kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

De brukarundersökningar som årligen görs, sammanställs och enheten går sedan igenom materialet på arbetsplatsträffar eller planeringsdagar. På metodmötena arbetar gruppen sedan med hur vi ska gå tillväga för att förbättra resultat eller det vi brister i. Därefter utvecklas rutiner som skrivs ner och går igenom med samtliga handläggare. Utvärdering av detta sker genom stickprov eller andra typer av uppföljningar under året.

Vi ser att anhörigstödet behöver utvecklas då anhöriga tar ett mycket stort ansvar i hemmet. Det gäller både inom området funktionsnedsättning och för äldre. Meddellivslängden ökar och andel äldre över 65 år blir fler och som vill bo kvar i sina hem. Vi behöver skapa aktiviteter inom staden och över stadsdelsgränserna

för att tillsammans samarbeta och hitta goda former för avlastning och aktiviteter för personer med funktionsnedsättning och äldre.

Tillgängligheten ska upplevas förbättrad under 2012 av den enskilde. E-ansökningar som införs i staden under hösten kommer också öka tillgängligheten.

### **Ge exempel på hur brukarnas/kundernas synpunkter, klagomål och förbättringsförslag påverkat utvecklingen av er verksamhet.**

Enheten ska arbeta enligt den systematiska klagomålshanteringen som finns i stadsdelen där inkomna synpunkter, förslag och klagomål registreras och följs upp. Är dessa riktade till beställarenheten ska uppföljningen alltid ske direkt mellan chef och medarbetare. Återkoppling ges alltid till den enskilde.

Vi ska på ett positivt sätt informera brukaren om hans/hennes möjlighet att lämna in synpunkter, förslag och klagomål. Detta för att vi ska förbättra vårt bemötande av våra brukare samt hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Den enskildes alla synpunkter, förslag och klagomål ska respekteras. Synpunkterna ska diskuteras på ärendedragningar, arbetsplatsträffar eller metodmöten så att alla nya eller ej tillgodosedda behov blir kända för alla enhetens medarbetare samt hur vi löser dem.

Som exempel kan synpunkter/klagomål från brukarna framföras under ärendedragningar exempelvis innan ett beslut fattas i ett ärende vilket gör att handläggarna kan ta del av andra brukares åsikter än deras egna.

Tillgänglighet är ett område där enheten under en tid fick sämre resultat på brukarenkätundersökning. Vi diskuterade resultatet och tog beslut om andra rutiner som genomfördes. Telefontider där man träffas säkrast två gånger i veckan infördes inom äldreomsorgen och telefonjour har införts inom funktionsnedsättning. När en brukare vill nå en handläggare och talat in ett röstmeddelande i telefon, tar handläggaren kontakt snarast och helst samma dag. Handläggarna ska alltid vara tillgängliga på de telefontider vi har, det går att använda mail och sms och alla på enheten ska ha telefonerna på när man är på plats under kontorstid.

Vi har börjat använda Outlook kalendern för att snabbt kunna se var respektive handläggare befinner sig för att kunna ge svar till kunden om tillgängligheten. Handläggarnas kontaktuppgifter uppdateras kontinuerligt, i telefonlistan på hemsidan. Vid mätillfälle 2011 såg vi sedan att resultatet av tillgänglighet ökade inom funktionsnedsättning. Inom äldre gjordes inte samma enkätundersökning 2011.

Enheten har infört avgiftshandläggare som är specialiserad på avgifter, dit brukarna kan vända sig direkt och framföra sina synpunkter i stället för att lotsas runt mellan olika handläggare. Det ger bättre service men också en mer likriktad

och rättssäker handläggning då det under tid förekommit klagomål kring hanteringen av avgifter. Klagomålen upplevs ha minskat.

Handläggarna går ständigt på utbildningar för att hålla sig à jour för att få ökad kunskap och insikt om brukarnas behov.

På funktionsnedsättning har man renodlat tjänsterna och omorganiserat sig genom att ha ett barnteam, ett neuropsykiatriskt team och ett team för personkretsarna 2 och 3. Därmed har man specialkompetens utifrån målgrupperna och risken att den enskilde ska hamna mellan "två stolar" minskar i omfattning. Efter tre månaders arbete kan vi se att samarbetet blivit bättre mellan enheterna vilket gagnar den enskilde.

Team är införda inom hela enheten vilket också minskar antal handläggare och ger bättre service till den enskilde.

Vi kan märka generellt att klagomålssamtalen minskat i omfattning inom båda funktionerna.

Brukarundersökning görs årligen där vi ser resultaten och utvärderar.

## **Chef- ledarskapet**

Chefsskap är att hantera formella, strukturella frågor, bära ansvar för och ta resultatet av det gemensamma arbetet. Chefsskap är en formell position i en organisation där personen tillsätts genom en formell antagningsprocess. Ledaren utses däremot av gruppen som avgör om ledaren kan godtas. I en grupps utveckling bestämmer också medlemmarna om de vill tillhöra gruppen eller vilken position man vill inta för att uppnå inflytande.

Behoven av att känna sig betydelsefull, kompetent och omtyckt finns i alla grupper dock med olika styrka och mer eller mindre starkt hos olika individer. Varje individ har en inre självbild vilket påverkar känslor och känslor påverkar beteenden. De beteenden vi har med oss påverkar förstås sedan de mål och de resultat vi når.

Ledarskap handlar om att hantera mänskliga behov, relationer och värderingar vilka påverkar gruppens utveckling. Tydlighet, struktur, förmågan att kommunicera och trygghet i ledarskapet är det som påverkar individens resultat.

## **Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen.**

I vår verksamhet finns visioner, verksamhetsidé och tydligt uppsatta mål. Det ska finnas tillit mellan chef och medarbetare men också förmåga att skapa engagemang kring det dagliga arbetet. Tydlighet med vad som förväntas av varje medarbetare är viktigt men det ska också finnas förutsättningar för medarbetarna. Uppföljning och återkoppling i verksamheten av medarbetarens arbete och enhetens mål och åtaganden ger tydlighet. De visioner, mål och resultat enheten har ska regelbundet följas upp både på verksamhetsnivå och individuell nivå . Det

bidrar till en strukturerad verksamhet och fortsatt utveckling av både enhet och medarbetare/chef.

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

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

### **Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden.**

För att skapa förutsättning för att mål och åtaganden följs finns stadens kvalitetssystem ILS för uppföljning, utvärdering och analys av verksamhetens resultat. De resultat verksamheten skapar är det som sedan ska leda till fortsatt utveckling av verksamheten. Medarbetarnas engagemang är AochO för att skapa gemensama värderingar och resultat i verksamheten.

Medarbetarna är delaktiga i att ta fram åtaganden efter att de politiska målen satts. Det sker på en planeringsdag under hösten inför verksamhetsplan då gamla åtaganden och arbetssätt diskuteras utifrån de nya politiska mål som ges. Enhetschef bryter sedan ner informationen och formulerar och skriver ner åtaganden och arbetssätt till verksamhetsplan. Medarbetarna får därefter första utkast för kännedom och har då möjlighet att justera och komma med synpunkter. På medarbetarsamtalen går vi sedan igenom att mål och åtaganden är kända hos den enskilde medarbetaren. Uppföljning av mål och åtaganden sker sedan vid arbetsplatsträff efter tertial och verksamhetsberättelsen också på planeringsdagar.

Samverkan sker i arbetsgrupper och team mellan funktioner och inom enheten.

### **Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.**

Vid årets första arbetsplatsträff eller planeringsdag går gruppen tillsammans med chef igenom verksamhetsplan, årshjul och verksamhetsberättelse. Varje medarbetare får eget exemplar av dessa. Syftet med det visar att varje medarbetare har ett ansvar att hålla sig delaktig och uppdaterad i verksamhetens mål och åtaganden. Vid tertial och inför verksamhetsberättelser går enhetschef igenom med gruppen vad som hänt och vad vi behöver utveckla vidare. Enheten utvärderar resultaten och tittar på förbättrings- och utvecklingsområden. Det görs sedan på

metodmöten där gruppen resonerar kring en rutin eller på planeringsdagar där enheten tillsammans justerar och strukturerar upp rutiner så att de är samstämmiga med våra mål, åtaganden och riktlinjer men också görs kända för samtliga och var man hittar informationen. Detta är dock ett ständigt pågående arbete som aldrig blir färdigt.

Alla medarbetare är delaktiga i våra möten och har möjlighet att förklara och diskutera öppet om hur vi arbetar på enheten, om vi håller de åtaganden vi lovat och varför vi inte klarar eller klarar att göra det. Här kan diskuteras om hur vi ser på varför så få genomförandeplaner inkommer eller hur brukare ser på exempelvis tillgänglighet. Vi talar om hur vi i gruppen arbetar med ekonomin för att hålla budget, vilka uppföljningsinstrument vi har för det. Vi delar med oss av våra kunskaper. Utbildning och kompetenshöjande åtgärder i verksamheten ges fortlöpande i olika former. Vi utser mentorer till nya handläggare för lärande och kunskapsöverföring.

### **Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.**

Genom medarbetarsamtalet en gång per år har medarbetaren också möjlighet att framföra idéer och förslag på hur vi kan förändra eller förbättra verksamheten. Medarbetarsamtalet ger även kvitto på om gruppens, den enskildes medarbetarens och chefens prestation motsvarar de krav som ställs för att verksamheten når uppsatta mål och åtaganden. I den individuella utvecklingsplanen noteras utvecklings- och kompetensområden, synpunkter eller önskemål från medarbetaren. Dessa följs sedan upp året efter vid nästa medarbetarsamtal och kopplas till de mål och åtaganden vi har på enheten. Chef och medarbetare tillsammans ansvarar för utveckling i verksamheten.

En gång per år svarar medarbetarna på en medarbetarenkät från staden. Resultaten går igenom med gruppen och utvärderas på arbetsplatsträffar. Eventuella förbättringsområden diskuteras och en handlingsplan görs och lämnas sedan till ledningen. Gruppen arbetar vidare att förbättra och utveckla med stöd av cheferna. I år ska vi arbeta med värdegrunden utifrån medarbetarenkätens resultat.

Som ledare måste jag vara lyhörd för önskemål och kritik och anpassa ledarskapet beroende på hur gruppen fungerar. Att vara närvarande och ge snabb återkoppling ger tydlighet och trygghet för den enskilde och för mig men också för gruppen.

## **Medarbetare**

Enheten har närmare trettio mycket kompetenta medarbetare som dagligen tar svåra beslut som kan vara avgörande för den enskildes aktiviteter och livsvillkor. Biståndsbedömarna har ett mycket högt eget ansvar, de är juridiskt kunniga och ställs ofta inför komplicerade etiska och moraliska ställningstaganden. Ofta får de ros men inte allför sällan händer det att det blir ris från anhöriga då den enskildes upplevelse är att de inte får det man önskar beviljat och lägger ut sin oro och besvikelse på den enskilde handläggaren. Här gäller det att handläggaren är

mycket professionell och har en rättssäker och serviceinriktad bemötande och hållning. Mycket tid i gruppen läggs på diskussioner och ställningstaganden kring knepiga etikfrågor i samband med utredning. Ärendedragningar och handledning är ett måste inom dessa yrken där värdegrundsfrågor och juridiska klurigheter ges utrymme för diskussion. Handläggarna har genomgått MI utbildning (motiverande samtal) i stadens regi.

Tre handläggare utbildar sig i värdegrundsfrågor för äldre under våren.

### **Beskriv hur ni säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.**

Vi främjar högt egenansvar och delaktighet i arbetet. Varje medarbetare är delaktig i arbetssätt och planering och bygger på den enskildes önskemål, de lagar, mål och åtaganden vi har, de synpunkter och klagomål vi hanterar och den omvärldsbevakning som finns inom verksamheten i form av interna och externa möten och utbildningar, studenter, studiebesök etc.

Vi har ärendedragningar, temaärendedragningar, metodmöten, personalmöten, nätverksmöten/samverkansmöten med olika samarbetspartners både internt och externt, biståndsbedörmöten med andra stadsdelar, uppföljningsmöten gällande brukare, planeringsdagar 2-3 dagar per år.

På ärendedragningar samlas hela arbetsgruppen tre timmar en gång i veckan inom respektive funktion. Biståndsbedömaren informerar gruppen om nya inkommande ärenden och ärenden som ska omprövas. Inkommande ärenden föredras för att chef och gruppen ska få kännedom om vad som är på ingång i verksamheten och vara stöd för biståndsbedömaren att rätt insats söks eller hitta och diskutera olika infallsvinklar på lösningar på problem för den enskilde.

På ärendedragningarna föredras nya ärenden och ärenden för nyprövning/omprövning. Insatser diskuteras i grupp för att säkerställa bedömningar och beslut utifrån individuella behov och lagstiftning. Besluten ska vara rättssäkra och ekonomiskt hållbara. Biståndsbedömarna har i de flesta insatserna full delegation att fatta beslut från nämnd dock ska beslut om insatser vara i samråd med chef. Boendesamordnaren inom äldre ansvarar för att beslut om boende verkställs och fastställer också nivåerna enligt stadens riktlinjer.

På ärendedragningarna informeras om inkommande domar som läggs in under katalog i IT systemet för allas kännedom.

Enheten har också metodmöten en gång i månaden för att säkerställa att lagar, riktlinjer och rutiner följs. Gruppen träffas då utan enhetschef och går igenom nya rutiner tillsammans med handläggare ansvarig för metodfrågor och biträdande enhetschef.

Temaärendedragning har införts och görs någon gång per år. Insatser, som exempelvis hemtjänst, föredras i grupp för att säkerställa likställighet i

bedömning. Temaärendedragningar har syftet att kontrollera att specifika insatser håller hög rättssäkerhet och är förhållandevis likvärdiga trots individuella behov.

Medarbetarna går anpassade utbildningar, kurser eller föreläsningar oftast anordnade av socialtjänst- och äldreförvaltning.

I dagordning för arbetsplatsträff finns särskilda punkter såsom information från kurser, samverkan och information från samordnare Sociala system.

Vi har också en punkt som heter "Laget Runt" där medarbetarna inkluderat chefen berättar om hur aktuell arbetssituationen ser ut. Enhetschef får då kontroll över arbetsbelastning och/eller annat behov av kompetens som kan behövas i gruppen.

Vid hög arbetsbelastning hos medarbetaren kan detta justeras genom att andra i teamet/gruppen hjälper till och avlastar sin kollega eller att vi förändrar något i organisation eller arbetssätt.

Medarbetaren är ansvarig för sitt eget lärande och sin kompetensutveckling genom att hålla sig ajour med nyheter i lagstiftningar, riktlinjer, domar etc. Till både medarbetare och chef kommer mängder av information och förslag om utbildningar, kurser och föreläsningar. Vi ser då till att överlämna den informationen till varandra. I samråd med chef kommer medarbetaren sedan överens om vilka kurser som ska genomföras och/eller i förhållande till den utvecklingsplan som upprättats vid medarbetarsamtalet. Enhetschef har helhetskontrollen av det samlade kompetensbehovet.

Vid behov arbetar handläggarna två och två. Gäller särskilt svåra ärenden där det är viktigt med fler "ögon". Där det behövs samarbetar man också tillsammans med handläggare inom andra områden såsom barn- och ungdomshandläggare, vuxenhet, socialpsykiatri för gemensamma ställningstaganden. Det skapar gemensamt synsätt kring den enskilde men också kunskap och förståelse om varandras verksamhetsområden. Ett område som dock måste fortsätta utvecklas och förbättras inom enheterna i stadsdelen.

Enheten tar emot praktikanter från högskola minst en gång per år samt andra intresserade från andra skolor. Det kan vara praktik, fältstudier inom vårt område från Socialhögskola eller studiebesök från andra stadsdelar eller till och med annat land. Det kan vara besök från personer som arbetar med projekt inom staden.

Åsikter, kunskaper och idéer utvecklar vår verksamhet. Den handläggare som tar emot och ansvarar för praktikants planering eller vara mentor för nyanställd, får egen utveckling och kompetenshöjning i arbetet.

Principen vid nyanställning är mentorskap. Den nya handläggaren ges stöd och uppföljning av en erfaren handläggare under sex månader. Den erfarna handläggaren upprättar ett introduktionsprogram och tar sedan huvudansvaret för introduktionen och stöd till den nyanställde i samråd med chef.

## **Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för att ta vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten.**

Vi arbetar med verksamhetsplan för året, med tertialuppföljningar två gånger per år samt utvärdering i verksamhetsberättelse tillsammans med kvalitetsdokument. Det är dokumentation av enhetens och stadsdelsförvaltningens ledningssystem. Socialstyrelsens kvalitetssäkringssystem är integrerat med stadens system för planering, uppföljning och utvärdering /utveckling av verksamhet och budget. Ledningssystemet säkerställer att uppföljningsbara mål fastställs, att kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål, att ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs, att enskilda och grupper, brukarorganisationer ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten.

Medarbetarna är i högsta grad delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten. Medarbetarnas förslag och idéer tas tillvara i utvärderingen av verksamheten löpande på arbetsplatsträffar, uppföljningsmöten, ärendedragningar, metodmöten och planeringsdagar samt medarbetarsamtal och brukarenkäter. Vissa handläggare har utökade arbetsområden där man tar ansvar exempelvis för avtalshantering, metod, samverkan, våld i nära relationer, nätverksansvariga mot andra stadsdelars biståndsbedömare, boendesamordnare, avgiftssamordnare, kontaktperson inom sociala systemet, uppföljning av verksamheter tillsammans med verksamhetscontroller, sekreterare i Rådet för funktionshinderfrågor, möten med andra aktörer, skolor habilitering, samverkansansvarig mot hemtjänstutförarna i staden, pensionärsmöten m m.

Vid samtal och dialoger kommer oftast intresseområden fram hos den enskilde medarbetaren och det tas till vara beroende på situation och aktiviteter.

Vårt kvalitetsarbete dokumenteras och följs upp. För att nå resultat finns tydliga strukturer (förväntade resultat utifrån arbetssätt och resurser, uppföljning och utvärdering av resultat) för att utveckla och uppnå mål och åtaganden.

Samarbete mellan medarbetare, brukare, andra aktörer och verksamheter är viktiga för att utveckla och driva verksamheten framåt. Skyldigheten att samarbeta tas upp i lagstiftningarna HSL(hälso- och sjukvårdslagen), SoL och LSS.

Enheten ska se till att insatser till brukaren samordnas och att det är kontinuitet över tid, oavsett vem som har ansvaret. Detta görs genom upprättande av individuella planer, genomförandeplaner, habiliteringsplaner och vård planer för den enskilde. Det finns också olika samverkansdokument på lokal nivå såsom BUS (barn- och ungdomssamverkan mellan kommun, habilitering och förskola/skola) och andra samverkansdokument som ska gagna den enskildes möjlighet till samordning, medbestämmande och överblick över insatser. Detta görs i samråd med medarbetare och chefer.

Ledar- och medarbetarskap påverkar resultatet i verksamheten. Utvärdering sker genom det årliga medarbetarsamtalet och den årliga medarbetarenkäten. Svaren



från enkäten diskuteras på arbetsplatsmöten och förbättringsområden noteras i protokoll och handlingsplan och följs sedan upp under året.

*Exempel:* Enheten har implementerat stadens arbets sätt för utredning DUR (dokumentation utvärdering och resultat) som införts för personer med funktionsnedsättning inom staden. Syftet med DUR är att skapa en gemensam och systematisk dokumentation. Ett liknande kartläggningssystem finns också inom äldresidan. Med hjälp av ett kartläggningsformulär tar handläggaren reda på och dokumenterar hur livssituationen ser ut för brukaren vilket gör det möjligt att följa personens livssituation. Med detta som grund kan arbets sätt följas upp och förbättras. Resultat utvärderas och förslag till åtgärd på utveckling justeras i åtagandet.

Arbets sättet ger goda förutsättningar för kundens utveckling, delaktighet och rättssäkerhet. Det följer vårt åtagande om delaktighet i handläggningsprocessen *men* ger också möjlighet för medarbetarna att se förbättringsmöjligheter både för den enskilde och påverka och delta i arbetsprocesser.

Varje höst skickar enheten ut brukarenkät som är kopplad till åtaganden såsom delaktighet och tillgänglighet. Resultatet utvärderas och förslag till åtgärd på utvecklingsområden görs på planeringsdag, där åtaganden och arbets sätt diskuteras och beslutas inför verksamhetsplanering.

### **Beskriv hur ni ger erkännande till enskilda eller grupper av medarbetare.**

Som chefer står vi bakom handläggarna i deras beslut, vi lyssnar och tar på allvar hur deras arbetssituation ser ut, vi påtalar direkt till handläggaren när denne gjort något bra. En handläggare kan ha skrivit en bra utredning, bemött en brukare på ett särskilt sätt men också om det är något som är mindre bra för feedback och eventuell ändring.

Som chefer brukar vi lyfta goda exempel och berätta om vår fina verksamhet och våra duktiga medarbetare.

Arbetsgruppen ger beröm när någon har gjort ett bra arbete men säger också till när något inte fungerar eller någon gjort fel och uppmuntrar varandra. Vi ger erkännande, enskilt eller i grupp av kollegor och chefer. Några citat; " Vi får beröm via mejl av vår ledning, arbetet vi gör uppskattas. Våra politiker berömmar goda arbetsinsatser", Jag brukar bara säga rakt av min uppskattning till kollega om det är nåt som jag är tacksam över. Ibland skickar jag mail och tackar för hjälpen. Jag brukar säga också till personen om den varit duktigt, löst problemet eller liknande, ger också uppmuntrande ord. Jag själv får uppskattning och tacksamma ord via mail...."

Under handledningen ges det utrymme till var och en att återberätta en situation eller ett ärende som upplevs som komplicerad. Kollegorna samt handledaren medverkar aktivt genom att lyssna och stödja samt komma med feedback. Medarbetarna har en lång erfarenhet av att jobba tillsammans och stötta varandra i

arbetet. Det är av tradition att nyanställda ofta frågar om råd och får återkoppling hos erfarna medarbetare. Enheten har vidare framfört förslag på nya rutiner som att jobba i team vilket sedan implementerades. I regel träffas medarbetarna en gång i veckan i syfte att vägleda och stötta i svåra ärenden eller vid hög arbetsbelastning.

Chefen eller biträdande chef är alltid tillgängliga antingen via mail, telefon eller på kontoret. Medarbetarna kan i stort sätt alltid vända sig till cheferna när akuta situationer uppstår.

Vi använder muntlig uppmuntran och erkännande, individuellt eller i grupp på arbetsplatsträffarna. Vi har friskvård en timme per vecka för den som önskar, citat; "vi har haft trevliga aktiviteter såsom middagar, bowling, övernattnig på trevliga hotell när vi haft planeringsdagar, julklapp, blommor/kort m.m när man gjort bra arbete med nåt speciellt, smörgåstårta när vi var klara med avgifterna".

För den medarbetare som gör extraordinära insatser och engagerar eller tar mer ansvar i sitt arbete utöver det normala kan komma att lönesättas högre.

### **Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Beställarenheten Äldre och Funktionsnedsättning slogs samman till en gemensam enhet i januari 2011.

Beställarenheten Funktionsnedsättnings resultat på medarbetarenkäten för 2010 var nöjd medarbetarindex 73. Motsvarande för Äldre 2010 var nöjd medarbetarindex under 40. I mätning 2011 var resultaten två; Funktionsnedsättning fick nöjd medarbetarindex 78 och för Äldre blev resultatet 63. Snittvärdet för enheten totalt blev ett NMI på 71.

Ett resultat som betraktas som gott med tanke på de förändringar av ledarskap och organisation som gjordes under året. Vi har analyserat resultaten och en handlingsplan är upprättad när det gäller värdegrundsfrågor. Vi siktar på ett ännu bättre resultat till 2012.

### **Vision och värdegrund**

De brukare som kommer i kontakt med vår enhet ska bemötas på ett respektfullt och rättssäkert sätt, där integritet och självbestämmande beaktas. Den enskilde brukaren och dennes anhörig/god man ska uppleva att de får en korrekt och tydlig information och en rättssäker handläggning. De äldres stöd och omsorg ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Brukaren ska uppleva tillit trygghet och medbestämmande under utredningstid och när insatsen väl utförs. Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar. Vi ska lägga

stort fokus på de önskemål och framtida behov som finns hos våra brukare och värna om en aktiv och god livskvalitet för den enskilde.

Enheten tillvararar mångfald och olikhet bland annat vid rekrytering. Våra tilldelade ekonomiska resurser ska användas hållbart. Vi uppskattar gott arbete och bekräftar framgång. Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling.

Vår vision är att ha en myndighetsutövande verksamhet i världsklass!

### **Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har för er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen.**

Vår värdegrund bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. De utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet. Är kunskapsbaserade och effektivt utförda. De är tillgängliga och jämlikt fördelade, trygga, säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Värdegrunden stämmer väl överens med lagstiftningarna inom LSS och SoL. En värdegrundsgaranti är införd nationellt och i staden för äldre. Syftet är att höja kvaliteten och tydliggöra för invånarna vad de kan förvänta sig samt ge ett mervärde.

Människor som vänder sig till oss för att få stöd, avlastning och den omsorg beviljad som behövs för att klara vardagen och så långt som möjligt ha samma möjligheter som andra att leva ett aktivt och självständigt liv, ska känna sig trygga och nöjda med den hjälp vi beviljar. Varje individ ska bemötas med respekt och vi ska beakta kulturella skillnader, integritet, självbestämmande och delaktighet i de utredningar och beslut som görs. Detta finns inskrivet i de lagstiftningar vi hanterar och särskilt i LSS lagstiftningen är etiken särskilt betonad. Detta appliceras även i hur vi är mot varandra inom arbetsplatsen.

Vi har som utvecklingsområde i medarbetarenkäten att arbeta med värdegrundsfrågor. Etik och moralfrågor hålls levande genom dialoger och diskussioner inom enheten och med varandra. Vi har jobbat med "Etikrundan" där man diskuterar etiska frågeställningar. Syftet är att medvetandegöra etiska och moraliska ställningstaganden. Biståndsbedömarna ges också regelbunden handledning.

### **Från åtaganden/mål för verksamhetsåret till uppföljning**

Enheten har valt att plocka ut de för oss mest viktiga mål och åtaganden vi har. Vi har valt ut KF:s mål för verksamhetsområdena 1:6, 2, 3 och 6 och beskriver där hur vi arbetar och följer upp och utvärderar våra åtaganden.

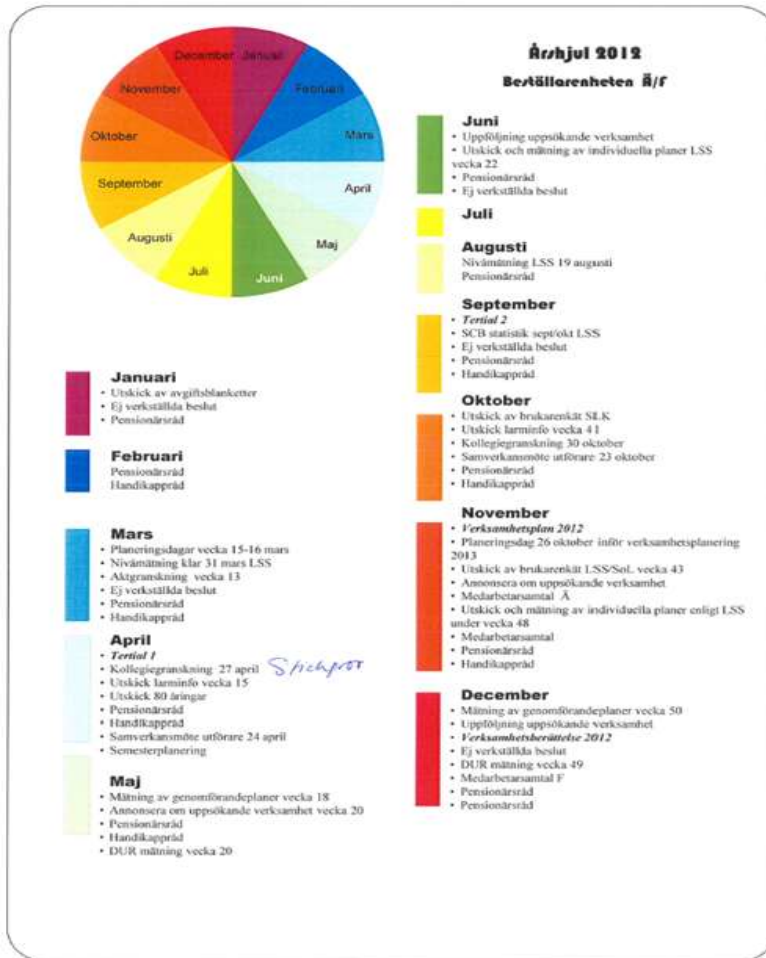
### **Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram era åtaganden/mål för året.**

Mål som kan följas upp utifrån lagstiftningen i SoL, LSS men också politiska mål fastställs i verksamhetsplanen. Kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål. Fördelning av ansvar i kvalitetsarbetet fastställs. Enskilda och grupper, såsom Rådet för funktionshinderfrågor och Pensionärsrådet i stadsdelen, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten. Medarbetarna görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten på olika sätt såsom arbetsplatsträffar, metodmöten, ärendedragningar och samverkan. Kvalitetsarbetet dokumenteras och följs upp kontinuerligt. Det görs genom uppföljning under tertial, i verksamhetsberättelser men också genom brukarenkäter, aktgranskning och kollegiegranskningar, ärendedragningar, stickprov och olika former av statistik löpande under året. Enheten arbetar för en systematisk, fortlöpande utveckling och säkring av verksamheten och dess kvalitet.

### **Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.**

Enheten har ett så kallat årshjul som beskriver årets större planering av uppföljningar och arbetsuppgifter för att ge alla en struktur av hur årets aktiviteter ser ut. Vi har också en internkontrollplan som enhetschef och biträdande enhetschef går igenom månadsvis med olika utvecklingsområden som vi arbetar med. Varje månad går biträdande enhetschef igenom kundlistor med varje handläggare för att se att beslut och beställningar ligger i fas.

Verksamhetsplanen följs upp under tertial och löpande och tillsammans med biträdande chef och hand-



2012 Enhetens årliga plan för internkontroll

Beställarenheten

Väsentliga processer	Risk	Sannolikhet	Väsentlighet	Kontrollmoment	Ansvarig	Frekvens	Förbättringsåtgärder (aktiviteter)
EF:s indikator för sjukfrånvaron	Risken att sjukfrånvaron ökar. Det är viktigt att sjukfrånvaron ökar när åldersrelaterade sjukdomar ökar.			Uppföljning av sjukfrånvarostatistik av alla budgetansvariga chefer. Vårde chef ansvarar för att följa upp sjukfrånvaron varje månad.	Grupp	Månat	1. Möjligheter till friskvård erbjuds medarbetarna på olika sätt arbetar vi för en god hälsa i Samverkanens stadsdelsförvaltning. Vi dokumenterar även annat aktiviteter i ett "Friskvårdsprogram". 2. Vi har tagit fram en handlingsplan för hur Akten kan öka och sjukfrånvaron minska. Friskvårdsochier utövar och sammantrar personalen till friskvård. Vi främjar delaktighet och ökad hälsa. Det är angeläget att ett hälsörangande förhållningssätt präglar verksamheten.
God redovisningsgrad FOU (Administrativa enheten)	Underlag för representation är felaktiga och kommunerna medel används felaktigt. Det finns rutiner för hur representation ska boktras och vilka underlag som ska tillhandla med för att säkerställa att medel inte används till privata ändamål.			Kontroll av underlag vid representation före utbetalning sker. Kontroll av godkännande av deltagarlista finns med. Årsmötet av egen representation sker av nämndens högre chef.	Grupp	Tertial	Följer de rutiner som upprättas av Administrativ avdelningen. Uppdaters och säkerställa rutiner för representation under året.
Placering av barn och unga utanför hemmet	Allt barn och unga inte tillräckligt utvärderade	3	4	Samverkan med skolan dokumenteras i varje ärende och följs upp genom internkontroll av enhetschef		Tertial	Samarbete med skolan i utredningar och inför varje placering samverka med skolan för att säkra skolgången.
Utredningsböcker	Allt starta utredning senast och avslutas i tid enligt lagstiftning (sämlig tid för LSS/SoL är skyndsamt och senast tre månader från det att enskilt skickat)	3	4	Kontroll av handläggningstid regelbundet.	Bör enhetschef	Kvartal	Stöckprov av 40 ärenden

Väsentliga processer	Risk	Sannolikhet	Väsentlighet	Kontrollmoment	Ansva- rig	Frekvens	Förbättringsåtgärder (aktiviteter)
Beslut	Beslut ska följas upp och omprövas/nyprövas i tid	3	4	Genomgång av kundlösa med varje handläggare	Bör- enhets chef	Månad	
Beställningar och genomförandepjäner	Beställningar ska vara tydligt formulerade och genomförandepjäner ska tydligt svara mot beställning och inkomna senast 14 dagar från beställning	3	4	Regelbundna kontroller av kvalitet i beställning och antal inkomna genomförandepjäner	Bör- enhets chef	Kvartal	Sockprov 40 årenoden
Tvåbundna reor	Felutbetalningar	2	3	Höggrann faktureringsenhet mot beslut	Admiv straför	Månad	Rutiner
Larmhantering	Efter beställning lång väntetid för leverans, fel utgifter	4	5	Larmutskick och rutiner för beställning med god kontroll och uppföljning	Bör- enhets chef	Två gånger per år	Sockprov
Ej verkställda beslut	Vite för ej verkställda beslut boende enligt LSS	5	5	Redovisning till socialtjänsten	Bör- enhets chef	Kvartal	Stadet trycker fler boenden för gruppen inom LSS
Delegationshantering	Fel person skriver på beslut	2	4	Regelbunden kontroll av beslut mot delegation	Bör- enhets chef	Kvartal	Sockprov 20 årenoden
Avgifter (kost, boende, hösars, K8n och NYB)	Felutbetalningar	2	3	Höggranna rutiner och kontroller	Admiv straför	Månad	Rutiner

**Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp respektive åtagande/förväntat resultat.**

#### NÄMNDMÅL:

Stadsdelsnämnden verkar för att tillgänglighetsanpassa lokaler och verksamheter

#### ÅTAGANDE:

**Beställarenheten är tillgänglig för brukare, anhöriga och andra aktörer som vill nå oss.**

#### Förväntat resultat

Den enskilde som har kontakt med vår enhet och sin biståndsbedömare ska uppleva god tillgänglighet på enheten och bemötas vänligt och professionellt. Det går alltid att få tag på en biståndsbedömare dygnet runt inom staden. Utredning och beslut är skrivna så att de är lätta att förstå. Tolk finns vid behov.

Trygghetsjouren i staden tar över ansvaret från beställarenheten i stadsdelen efter kontorstid och rapporterar avvikelser till enheten så att berörd biståndsbedömare snabbt kan ompröva/nypröva insatser till den enskilde, så snart denne fått kännedom om avvikelse.

#### Arbetssätt

Enheten har tagit fram åtagande och diskuterat fram arbetssätt i gruppen utifrån stadsdelsnämndens mål att verka för att tillgänglighetsanpassa lokaler och verksamheter för äldre och personer med funktionsnedsättning. Tillgängligheten är central i verksamheten. Rullstolsburna personer tas i första hand emot i besöksrum på Bodolmsplan där det finns gott om svängrum eller så bokas hembesök. Lokalerna är tillgängliga. Arbetet för biståndsbedömaren innebär mycket kontakter utanför kontoret men det går att få tag på handläggare under kontorstid. Enheten är bemannad då övriga biståndsbedömare befinner sig på möten eller hembesök. Det

finns en whiteboard där veckans aktiviteter noteras och man checkar av med varandra så att enheten inte är utan personal fram tills arbetsdagens slut. Efter kontorstid då växeln stänger, övergår biståndsbedömaransvaret till Trygghetsjouren i staden. Detta meddelas på stadsdelens växel.

Enheten har telefontid då biståndsbedömaren träffas säkrast; tisdagar och torsdagar mellan 9-10. Däremellan finns även möjlighet att ringa enheten om behov uppstår. Jourtelefon finns och Äldredirekt är bemannad dagtid och tar akuta ärenden under dagtid men kan kontakta enheten om behov finns. Det finns även möjlighet till mejlkontakt för brukarna med biståndsbedömaren. Hemsida finns med namn, telefonnummer och mejl adress till samtliga biståndsbedömare och till chef. Meddelanden som lämnas på telefonsvararen lyssnas dagligen av.

Vid frånvaro lyssnar kollega av inkomna samtal. När biståndsbedömaren inte kan ta emot samtal beroende på möten eller hembesök ringer denne snarast upp brukaren, den anhörige eller övriga personer som vill ha kontakt. Enheten har ett system där en given kollega tar akuta ärenden vid sjukdom eller annan ledighet. Vid längre tids sjukdom finns ett ytterligare system, då kollega sköter den frånvarande biståndsbedömares ärenden. Detta bestäms på möte såsom APT, teammöten, eller vid ärendedragning.

Ledighetsperioder planeras alltid så att minst halva styrkan biståndsbedömare är i tjänst. Detta diskuteras först i samråd med kollegor och därefter med enhetschef som sedan tillstyrker ledighet. Skriftliga beslut ska vara rättssäkra och lätta att förstå. Tolk ska användas för översättning för den som önskar.

### **Uppföljning**

Vi stämmer av med varandra och noterar på vår whiteboard hur veckans schema ser ut för varje biståndsbedömare för kännedom till varandra om veckans aktiviteter. Vid frånvaro kontrollerar vi med varandra om samtal inkommit och ser till att ha en ersättare som kan ta emot samtal vid frånvaro. Vi lyssnar av våra telefonsvarare och läser våra mejl dagligen och kontaktar snarast vederbörande som vill ha kontakt med oss. Vi är noga med att tala in meddelande på telefonsvarare och meddela i våra mejl att vi inte är på plats. Vi kontrollerar med varandra att enheten inte är obemannad. Avvikelselistor från Trygghetsjouren med namn på personer som ringt för hjälp, lämnas till enheten för att handläggaren ska få kännedom om händelser utom kontorstid för snabb kontakt med vederbörande. Vid granskning av akt går vi igenom att våra beslut är skrivna så att de är lätta att förstå. Klagomål meddelas den enskilde handläggaren eller tas upp på ärendedragningar och på arbetsplatsträffar om det är av mer generell karaktär. Brukarenkät mäter tillgänglighet och statistik redovisas vid tertial och i verksamhetsberättelse.

### **NÄMNDMÅL:**

**Stadsdelsnämnden arbetar för att trygga och säkra de äldres livssituation.**

### **ÅTAGANDE:**

## **Förebyggande hembesök eller byråbesök till personer som är fyllda 80 år**

### **Förväntat resultat**

De personer som är 80 år kommer att erbjudas ett förebyggande hembesök eller ett byråbesök för den som hellre önskar sig det under året. En möjlig ökning av beviljade insatser kan komma att ske som resultat.

### **Arbetsätt**

Enheten tar fram listor under året på personer som är 80 år. Vi skickar ut ett skriftligt erbjudande om ett förebyggande hembesök eller ett byråbesök. I inbjudan kommer möjlighet finnas att framföra om den enskilde behöver tolk för att genomföra besöket. Med inbjudan bifogas ett svarskuvert. Vi tar kontakt med de personer som önskar ett besök inom 14 dagar och bokar tid. Vid besöket lämnar vi information om äldreomsorg och den valfrihet som råder i staden både muntligt och skriftligt. Vi ger även tips och råd som kan underlätta och förbättra livssituationen för den enskilde samt förmedlar kontakter. Även information om stadsdelens anhörigstöd ges.

### **Uppföljning**

En sammanställning görs efter inkomna svar, av hur många personer som är intresserade av hembesök eller ett byråbesök. Handläggaren kontaktar den enskilde för information och eventuellt besök. Resultat kan bli en beviljad insats enligt socialtjänstlagen som sedan följs upp minst en gång per år.

### **ÅTAGANDE:**

**Utredningar och beviljade insatser är rättssäkra, håller hög kvalitet och upplevs trygga**

### **Förväntat resultat**

Beställarenheten Funktionsnedsättning påbörjade under 2010 utredningsarbete enligt DUR för vuxna personer med omfattande och stadigvarande behov av stöd i samarbete med Socialtjänstförvaltningen. Målet var att senast vid utgången av 2011 skulle arbetet vara igång till fullo och en ökning av antal utredningar enligt DUR skulle ha skett inom enheten. Så har skett och under 2012 ska också barn DUR utvecklas i staden. Skärholmens stadsdel är en av två stadsdelar prövar det nya utredningssystemet för barn, Barn-DUR.

Inom Beställarenheten Äldre genomförs utredningar idag enligt ett särskilt kartläggningssystem som infördes 2010 av Äldreförvaltningen. Under 2011 har utredningsmetoden tagits i bruk fullt ut och handläggarna utreder nu alla brukare enligt detta dokumentations- och utredningssystem. Utvärdering av systemet har gjorts under 2011 av Äldreförvaltningen i samråd med biståndsbedömarna i stadsdelarna. Vissa förändringar kan komma att införas i metodiken under 2012 för att förbättra systemet.

### **Arbetsätt**



Utredningar och beslut håller hög kvalitet. Utredningsmetod ska vara likvärdig i alla utredningar inom enheten. Verkställda insatser ska vara av hög kvalitet och upplevas trygg av den enskilde. Enheten strävar alltid efter bästa verkställighet för den enskilde och att detta ska utföras på bästa sätt utifrån individens behov och kundval/valfrihet.

Genom utredningsmetodikerna DUR inom Funktionsnedsättning och liknande system inom handläggning äldre, kan biståndsbedömaren i högre omfattning säkra den enskildes behov av rätt insats och omfattning av stöd samt utvärdera och följa upp insatsen enklare.

### **Uppföljning**

Regelbunden uppföljning av beviljade insatser, genomförandeplaner och individuella planer. Brukarenkät görs genom mätning en gång per år och vi mäter antalet DUR utredningar. Fortsatt arbete av nya utredningsmodellen barn DUR under året

### **NÄMNDMÅL:**

**Stadsdelsnämnden skapar förutsättningar för ökad självständighet och delaktighet och tar hänsyn till brukarnas egna önskemål**

### **ÅTAGANDE:**

**Aktuella beslut och beställningar ligger i fas och följs upp minst en gång per år eller efter individuellt behov**

### **Förväntat resultat**

Samtliga beslut om insatser ska ligga i fas. Det vill säga, beslut ska följas upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Detta för att den enskilde ska få insatsen verkställd och säkerställd innan beslut upphör. Minst en gång om året följs alla beslut upp.

Barnboende enligt LSS följs upp minst två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Vi förbättrar antalet inkomna genomförandeplaner, som är en kvittens på att beslutet verkställts i samråd med den enskildes önskemål och sedan genomförs såsom biståndsbedömaren och brukare kommit överens om.

### **Arbetsätt**

Biståndsbedömaren arbetar efter bevakningslistor och kundlistor från det Sociala systemet för kontroll av beslut och verkställighet. Vid nya beslut under året läggs ett bevakningsdatum in i Sociala systemet för kontroll av när det är dags för nyprövning. Bevakningslistorna dras ut varje månad av respektive biståndsbedömaren. Tid för nyprövningarna bokas därefter in. Vid nyprövningen tas genomförandeplanen med. Arbetsätt diskuteras på metodmöten, ärendedragningar och planeringsdagar återkommande.

Vi har kontakt med utförarna för att få information om något har förändrats som föranleder någon åtgärd från oss. Även Trygghetsjour rapporterar antal larm per

månad där enheten får möjlighet att se individens eventuella behov av utökning av hemtjänsttid eller ändring av annat stöd.

Socialjour rapporterar eventuella incidenter som kan påkalla insatser från enheten. Landstinget påkallar även Vårdplaneringar, genom Web Care, dit biståndsbedömaren kallas för att planera insatser vid utskrivning och hemgång. Habilitering och BUP påkallar ofta behov av stöd för barn med funktionsnedsättning och uppföljningsmöten sker regelbundet i sådana ärenden till sammans med Barn- och ungdomsenheten.

### **Uppföljning**

Versamhetscontroller tillsammans metodhandläggare kontrollerar handläggningstid genom stickprov så att utredning startar och avslutas i skälig tid och skyndsamt. Biträdande chef följer upp kundlista med varje biståndsbedömare en gång i månaden för att säkerställa att beslut om insats ligger i fas och uppmärksammas på annat som kan påverka insatsens omfattning. Beställningar ska vara tydligt formulerade och genomförandeplaner ska tydligt svara mot beställning. Regelbundna kontroller av kvalitet i beställning och antal inkomna genomförandeplaner sker genom stickprov av tio procent av ärendemängden och redovisas på arbetsplatsträffar och till nämnd. Regelbundna kontroller av beslut mot delegationsordning görs kvartalsvis med stickprov. Enheten rapporterar kvartalsvis ej verkställda beslut till Socialstyrelsen och nämnd. Enheten har veckomöten där ärenden diskuteras och följs upp. Antal inkomna genomförandeplaner följs upp under året och redovisas i tertial och verksamhetsberättelse.

### **ÅTAGANDE:**

#### **Den enskildes rätt till delaktighet i handläggningsprocessen.**

##### **Förväntat resultat**

Enheten förväntas öka antalet individuella planer och genomförandeplaner under 2012 för att öka delaktigheten för den enskilde i handläggningsprocessen. Antalet DUR utredningar ökar och alla brukare utreds inom de utrednings / kartläggnings-system som finns inom funktionsnedsättning och äldre.

##### **Arbetsätt**

Enheten har tagit fram åtagande och diskuterat fram arbetsätt utifrån nämndens mål och den enskildes rätt till ökad självständighet och delaktighet utifrån de lagstiftningar som reglerar och styr verksamheten. Detta har gjorts under

planeringsdagar inför verksamhetsplanering och verksamhetsberättelse men även löpande under året vid arbetsplatsträffar, ärendedragningar och metodmöten. Enheten skickar ut ett erbjudande om individuell plan (IP) per år. Genom extra uppföljning /mätning av genomförandeplaner som nytt arbetssätt, förväntas antal genomförandeplaner öka. Åtagandet mäts vid tertial och verksamhetsberättelse.

Kollegiegranskning och aktgranskning görs årligen och brukarenkät skickas ut under hösten. Enheten kan mäta om delaktigheten ökat under 2012. Genom de nya kartläggningsinstrument som införts för dokumentation och utredning av insats inom både äldre och funktionsnedsättning, formuleras frågeställningarna inför utredningen så att den enskilde är mer delaktig i utredningsdelen.

Vid första möte med den enskilde informerar biståndsbedömaren om hur handläggningsprocessen går till och vilka valmöjligheter av utförandet av insatsen som finns inom staden. Biståndsbedömaren informerar den enskilde/anhörige om att genomförandeplan ska upprättas med utföraren i samråd med den enskilde när beslut om insats tagits och den enskilde valt utförare. Den enskilde ska informeras om att planen returneras till biståndsenheten för att säkerställa att insatsen kommit igång som önskats.

Genom olika arbetsmetoder i handläggningen är den enskilde delaktig. I god tid innan planerade hembesök skickas i regel en ansökningsblankett hem till brukaren. Det kan också ske direkt vid första möte. Den enskilde uppmuntras att själv formulera sin ansökan utifrån behov och önskemål. Biståndsbedömaren är behjälplig att upprätta ansökan om den enskilde så önskar eller genom muntlig ansökan om sådana behov finns. Innan beslut fattas kommuniceras utredning, muntligt eller skriftligt. Den enskilde har rätt att komma med synpunkter eller nya fakta som har betydelse för bedömning inför beslut. Information lämnas alltid om möjlighet att överklaga beslut samt att en biståndsbedömare kan vara behjälplig med detta.

Efter beslut om insats måste den enskilde göra ett val av utförare. När detta skett görs beställning av insats till utförare av biståndsbedömaren, där tydligt syfte och mål med beviljad insats beskrivs. Även tidpunkt för start av insats ska meddelas. Beställningen skickas sedan till utföraren som tillsammans med den enskilde upprättar en genomförandeplan. Planen kopplas tillbaka till biståndsbedömaren senast två veckor efter beställning. Åtagandet kontrolleras vid aktgranskning, kollegiegranskning och insatsbevakning i Sociala systemet.

En gång per år skickas brev från enheten till personer med beviljad insats enligt LSS, om möjligheten att begära individuell plan LSS § 10 (även vid första besök ska information om möjlighet att begära plan meddelas den enskilde). Ett särskilt ansvar för samordning av insatser som skall tas upp i planen, åvilar kommunen enligt LSS § 14. Planen är till för att klargöra den enskildes behov av insatser samt underlätta samordning mellan de olika myndigheter/nätverk som individen får stöd av. Kommunen skall verka för att insatserna samordnas på ett för den enskilde så fördelaktigt sätt som möjligt. Detta innebär att kommunen aktivt bör verka för att få kunskap om andra myndigheter/nätverks åtgärder som skall redovisas i planen. Om den enskilde önskar, upprättas en plan i vilken beslutade och planerade

insatser redovisas. I planen ska även redovisas åtgärder som vidtas av andra än kommunen eller landstinget som är kända. Den enskilde erbjuds information om möjlighet att begära individuell plan om insatser enligt LSS har beviljats. Planerna bevakas sedan i excellista där namn och uppföljningsdatum finns för den som har en individuell plan.

### **Uppföljning**

Genom de beskrivna arbetssätt enheten har, säkerställs åtagandet om delaktighet i handlägningsprocessen. Enheten följer upp beviljade beslut minst en gång per år eller efter individuella behov och nyprövning/omprövning av beslut. Åtagandet kontrolleras vid aktgranskning, kollegiegranskning, kontroll av kundlistor och delegationslistor, stickprov.

Arbetsgruppen föredrar ärenden för varandra och för enhetschef. Typ av insats som föredras är bl a ledsagning, hemtjänst eller boendepladeringar.

Biståndsbedömaren redovisar för gruppen hur behovsbedömningen är gjord utifrån den enskildes behov, delaktighet, utförande/valfrihet, lagstiftning, riktlinjer men även ekonomi. Gruppen får genom detta arbetssätt tillfälle att diskutera insatser och den enskilde biståndsbedömaren får stöd i att komma fram till lämpligt beslut.

Överklaganden av beslut föranleder emellanåt domar från Förvaltningsrätt och Kammarrätt. Inkomna domar dras i grupp vid ärendedragningen och finns arkiverade tillgänglig för alla under katalog i dator.

Domar där den enskilde ges rätt av förvaltningsrätt ska enheten verkställa omgående. Socialstyrelsen följer upp detta och enheten är efter en tid skyldig att redovisa verkställighet.

Andel genomförandeplaner och upprättade individuella planer som följs upp och uppdateras ska öka både från kommunala och privata utförare. Biståndsbedömaren ser till att planerna inkommer inom viss tid, 14 dagar. Rutiner för detta finns men är ett möjligt förbättringsområde.

Mätning av utredningar och inkomna genomförandeplaner ligger i årshjulet som en rutin för uppföljning. Biståndsbedömaren informerar noga brukarna om genomförandeplanerna både vid ansökningstillfälle och uppföljning av insats. Biståndsbedömaren visar konkret hur den ser ut och vad den betyder. Det ökar kunskapen för brukaren kring delaktigheten i utformandet av planen. Dåligt utformade genomförandeplanerna returneras till utföraren i de fall den inte är tillräcklig. Det är viktigt att informera och diskutera delaktighet och vad genomförandeplan står för, när verksamhetsuppföljning av utförare görs i stadsdelen.

### **NÄMNDMÅL:**

**Hälsan ökar och sjukfrånvaron minskar.**

### **ÅTAGANDE:**

**Hälsoperspektivet hålls levande i arbetsgruppen.**

**Förväntat resultat**

Enheten har en låg sjukfrånvaro och hög upplevd hälsa. Vi tillämpar stadens rehabiliteringsprocess vid sjukfrånvaro, att observera signaler på ohälsa och frånvaro. Enhetens långtidssjukfrånvaro ska minska och vi ska hålla låg sjukfrånvaro enligt de mål som är satta.

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag. Friskvårdsaktiviteter ska vara möjliga för medarbetare en timme per vecka om arbetet så medger. Enheten samarbetar med PA konsult, försäkringskassan och företagshälsovård för att minska lång sjukfrånvaro samt genomför regelbundna uppföljningar av sjukfrånvaron.

### **Arbetsätt**

Arbetsättet har diskuterats i arbetsgruppen på planeringsdag inför verksamhetsplanering, på arbetsplatsträffar och i medarbetarsamtal. Vid sjukfrånvaro kontaktar medarbetaren administrativ assistent och/eller enhetschef per telefon eller mejl. Även kollegor i teamen kontaktas för att stämma av med dessa om eventuella avbokningar eller hjälp att ta möten. Kontakt sker sedan inom tre dagar genom telefon eller mejlkontakt för att kartlägga hur sjukskrivningsläget ser ut för den enskilde. Efter fyra korta sjukskrivningstillfällen under en sexmånaders period eller vid frånvaro längre än två veckor bokas möte med den enskilde för att diskutera frånvaron. Vid längre tids frånvaro upprättas rehabiliteringsplan.

Vi åtar oss att ta ansvar för vår hälsa och vår framtid. Var och en ansvarar för sin hälsa genom att försöka leva ett liv som främjar hälsa och gott arbetsliv. Vi tar emot och sprider information som främjar hälsa, både fysiskt och psykiskt. Kompetenshöjande åtgärder i arbetet främjar hälsa och intresse för det egna arbetet. Statistik förs över sjukfrånvaro och enhetschef får översikt över sjukfrånvaron totalt och över den enskildes frånvaro. Flexitidsrapporter lämnas månadsvis till enhetschef och kommenteras om tid överstiger/understiger normaltid för flex.

Vi påminner varandra om att ta ut friskvårdstimme en gång i veckan om arbetet tillåter och deltar gärna i tävlingar/aktiviteter som anordnas om intresse finns i gruppen. Vi åtar oss att ta ansvar för varandra och vårt arbete, så att ett gemensamt och öppet synsätt i arbetsgruppen främjar god arbetsmiljö. Vi har ett öppet, respektfyllt bemötande och förhållningssätt för varandras olikheter och kunskaper.

Tillsammans skapar vi ett arbetsklimat där vi kan diskutera problem och vardagligheter utan att känna skuld eller obehag. Om problem uppstår i vardagen kring arbetet, kring sjukdom eller andra svårigheter i livet, tar vi gemensamt ansvar för att avlasta den arbetstagare det berör. Vi är lojala mot varandra och stöttar i det dagliga arbetet. Blir någon sjuk i arbetsgruppen, håller vi alltid regelbunden kontakt.

En gång per år och vid nyanställning går enhetschef igenom rutiner för säkerhet och brandskydd på arbetsplatsen samt går igenom stadsdelens Policy och Handlingsplan mot Hot och Våld. Enheten har upprättade rutiner vid hembesök

som ska följas. Alla medarbetare har rutinerna tillgängliga. Uppföljning av rutiner sker regelbundet av enhetschef och på arbetsplatsträffar.

Hembesök görs alltid tillsammans med kollega om behov finns, biståndsbedömaren skriver på whiteboard att hembesök pågår, tid och beräknad återkomst samt mobilnummer. Biståndsbedömaren meddelar närmaste kollega, chef eller administrativ assistent att hembesök ska göras. Mobiltelefon ska vara tillgänglig och påslagen vid hembesök med snabbnummer till kollega eller chef. Om hembesök görs i anslutning till arbetsdagens slut ska närmaste kollega eller chef meddelas om att hembesöket är avslutat. Fredagseftermiddagar med hemgång direkt efter mötet rekommenderas inte.

Enheten har tillsammans med hela socialtjänsten samverkansmöten med fackliga representanter där information delas och diskuteras. Vi gör arbetsmiljörund årligen. Vi säkerställer att åtagandet att hälsan ökar och sjukfrånvaron minskar.

### **Uppföljning**

Diskussion kring hälsa och arbete hålls levande bland annat vid våra arbetsplatsträffar. Vid större förändringar tas frånvaron upp vid arbetsplatsträffar. Sjukfrånvaron följs upp vid tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Enhetschef följer upp medarbetarnas sjukfrånvarostatistik och flexitid månadsvis.

Arbetsbelastning kontrolleras genom kundlistor och samtal med varje biståndsbedömaren månadsvis. På arbetsplatsträffarna finns en punkt "Laget runt" där alla medarbetare ges möjlighet att ta upp månadens arbetssituation, vilket ger en överblick av arbetsmängden på enheten. Enheten är fortfarande förhållandevis liten vilket gör att det är lätt att hålla en god insyn av varandra och varje medarbetares frånvaro. Det gör det lättare att tala med varandra löpande om problem eller annat som uppstår kan påverka hälsan.

### **NÄMNDMÅL:**

**Medarbetare och chefer stöds i att utveckla sin kompetens utifrån verksamhetens behov**

### **ÅTAGANDE:**

**Kompetensutveckling inom beställarenheten**

### **Förväntat resultat**

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling för att kunna möta föränderliga krav som ställs i arbetet. Medarbetarna har den grundutbildning som krävs för arbetet, vilket är socionomexamen eller motsvarande.

Interna kurser som berör handläggningen och arbetsmetoder pågår ständigt i

staden dit handläggaren kan vända sig för att få information och utbildning. Kompetensen inom enheten förväntas fortsätta hålla hög standard. Enheten är mycket positiv till alla kompetensutveckling vilket gagnar verksamhet och den enskilde individen.

### **Arbetsätt**

Varje handläggare har eget ansvar att informera sig om vad som sker inom arbetsområdet och utveckla sin kompetens så att enheten håller åtagandet utifrån nämndens mål. Externa kurser anmäls i samråd med enhetschef vid behov och intresse. Den ska gagna verksamhetens utveckling inom olika områden (juridik/lagstiftning, information från staden kring nyheter och arbetsmetoder, LSS utbildning, avgiftsutbildningar, värdegrundsbildningar, demensutbildning, barnhandläggareutbildningar, äldrefrågor och projekt som pågår etc). Utbildning är en del i kompetensutveckling och med fördel ser enheten till att skapa utrymme i arbetet för all kompetensutveckling. Inom staden erbjuds interna utbildningar, föreläsningar, informationstillfälle etc. I kompetenshöjningen ingår omvärldsbevakning i form av studiebesök och möten på verksamheter som berör området, ta emot praktikanter, studerande, nätverksmöten, revision m m.Handledning erbjuds en gång i månaden vid behov i gruppen. Samtliga handläggare är socionomer eller motsvarande. Biståndsbedömarna inom funktionsnedsättning har LSS utbildning. Biståndsbedömarna har också andra påbyggnadsutbildningar såsom särskild barnhandläggareutbildning, hjärnskadeutbildning och samtalskurs och MI utbildning, demensutbildning, del av juridikutbildning, magisterutbildning m m. Några har också erfarenheter av annat socialt arbete. Enhetschef är socionom med Steg 1 utbildning i Kognitiv psykoterapi 30 poäng, ledarskapsutbildning 25 poäng och UGL-utbildning (utveckling, grupp, ledarskap). Biträdande enhetschef är socionom med steg 1 utbildning i Kognitiv psykoterapi.

### **Uppföljning**

Medarbetarsamtal sker en gång per år då kompetens- och utvecklingsfrågor följs upp och dokumenteras. Kopplas till enhetens åtaganden och utvecklingsområden för både verksamhet och enskild. Resultat kopplas sedan till lönesamtal och lönesättning under våren.

I arbetsplatsprotokollet finns en punkt där medarbetaren som gått utbildning informerar om denna till kollegor. Varje år genomförs stadens medarbetarenkät. Enkätsvaren lämnas till varje medarbetare och resultatet går enhetschef sedan igenom med personalgruppen för diskussion av resultat och eventuell handlingsplan.

Brükarenkäter utvärderas och behov av utveckling diskuteras vilket kan leda till utbildning inom ett område.

#### **NÄMNDMÅL:**

**Verksamheterna utvecklas i samklang med vår värdegrund och vision 2030**

#### **ÅTAGANDE:**

**Beställarenheten beaktar olikheter och mångfald vid rekrytering av personal.**

#### **Förväntat resultat**

Enheten strävar efter mångfald både ur etnisk, kulturellt och ur könsmässigt perspektiv men också åldersmässigt. Skärholmen har många invandrare med annan kulturell inriktning och många som inte talar svenska. Det är viktigt att ha medarbetare som har utländsk bakgrund men också att gruppen består av både män och kvinnor i olika åldrar.

#### **Arbetsätt**

Åtagandet har diskuterats och gemensamt arbetsätt har arbetats fram vid arbetsplatsmöten och planeringsdag inför verksamhetsplan, utifrån nämndens mål. Vid rekrytering av biståndsbedömarens tas förutom kompetens, hänsyn till etniskt ursprung, kön och ålder i profilen för att skapa en arbetsgrupp med olika erfarenheter och bakgrund. Kunskap kring mångfaldsfrågor i arbetet är viktiga för att kunna förstå kulturella skillnader och göra rättvisa individuella bedömningar av sökta insatser.

Utbildning och erfarenhet inom området värderas högst. Därefter bakgrund, kön och ålder beroende på gruppens sammansättning. Vid intervju finns representanter från biståndsbedömarna närvarande och gör sin enskilda bedömning av den intervjuade. Resultaten diskuteras sedan igenom tillsammans med chefer. Enhetschef tar referenser på några utvalda personer. Gruppen beslutar sedan gemensamt i samråd med chefer om vem som ska tilldelas anställning. Arbetsättet har arbetats fram på arbetsplatsmöten och planeringsdag inför verksamhetsplanering.

#### **Uppföljning**

Enheten följer upp åtagandet i verksamhetsberättelsen. Vi diskuterar inför en ny rekrytering vilken profil enheten har behov av. Enhetschef har personalakt för varje enskild medarbetare med samlade betyg, kurser och medarbetarsamtal och kan därmed utvärdera och följa behovet av kompetens inom gruppen och lämplig erfarenhet på nya rekrytering.

Behov av resurser i grupperna utvärderas tillsammans med gruppen. Det är ofta en vardaglig diskussion och tas upp på arbetsplatsmöten eller planeringsdagar.

#### **ÅTAGANDE:**



## **Utveckling av verksamheten i samråd med medarbetare, brukare och andra aktörer.**

### **Förväntat resultat**

Enheten uppnår ökat samarbete med aktörer inom verksamhetsområdet både internt och externt. Vi fortsätter att samverka med enheter och verksamheter som rör vårt område för att främja utveckling i arbetet och inspirera till nytänkande i arbetet. Resultatet är de samordningsfördelar som gagnar den enskilde brukaren men också medarbetare och organisation. Arbets sättet gäller aktörer såväl inom landsting, kommunala, statliga och privata verksamheter/utförare.

Anhörigstödets under 2012 har kommit igång enligt planerna och tillsammans med Älvsjö och Hägersten Liljeholmens stadsdelar samverkas det inom området.

### **Arbetsätt**

Vid enhetens arbetsplatsträffar och planeringsdagar diskuteras organisation, arbets sätt, måluppfyllelse samt behov av förändringar på kort eller på längre sikt. Enheten deltar i samverkansmöten med förvaltningens olika verksamheter som BUS-grupp (barn ungdom samverkan) i barnnärenden men även samverkan med Barn- och ungdomsenheten, Vuxenenheten, Socialpsykiatri, Försäkringskassa, Habilitering, Reagera, Vårdcentraler, utförare och eventuella intresseorganisationer och fackliga organisationer.

Vi informerar och deltar i stadsdelens nämnd vid behov, är delaktiga i Rådet för funktionshinderfrågor och Pensionärsråd där också våra politiker deltar. Enheten fortsätter samverka med barn- och ungdomsgruppens handläggare och chefer i staden för att öka kunskapen om våra respektive arbetsområden. Det gäller även vuxenenheten och socialpsykiatri. Syftet med samverkan är samordningsvinster för den enskilde brukaren.

Enheten har rutiner för klagomålshantering och Lex Sarah. Avvikelse diskuteras på ärendedragningar eller arbetsplatsmöten. Klagomål kan lämnas muntligen eller skriftligen (broschyr finns framtagen). När klagomålet inkommit efter registrering, analyseras vad som brustit. Enhetschef svarar snarast på klagomål som dokumenteras. Klagomål gällande beslut om insats som den enskilde inte är nöjd med, överklagas till Förvaltningsrätt. Klagomål redovisas senare i tertial och verksamhetsberättelse. Utvärdering av resultat kopplas till åtagandet att utveckla verksamheten i samråd med medarbetare och brukare.

### **Uppföljning**

Medarbetarnas upplevelse av inflytande tas upp på det årliga medarbetarsamtalet och i medarbetarenkät och redovisas på arbetsplatsmöten med eventuella åtgärder som redovisas i handlingsplan. I brukarenkät besvaras frågor om delaktighet och trygghet. Individuell plan är ett instrument för att mäta samverkan för den enskildes bästa. Biståndsbedömare och enhetschef svarar på klagomål snarast efter inkommet sådant och enheten rättar och åtgärdar där det går. Gäller det beslut som den enskilde inte är nöjd med, ska dessa överklagas av Förvaltningsrätt. Klagomål statistik finns i dator under katalog. Resultat redovisas senare i

verksamhetsberättelse. Utvärdering av resultat av åtagandet sker på arbetsplatsmöten, metoddagar, planeringsdagar inför verksamhetsplanering, enkätsvar och i verksamhetsberättelse.

## Resursanvändning

**Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.**

Enheten har en samlad mångårig kompetens inom området och specialkompetens kring barn och ungdomar, vuxna och äldre som är i behov av stöd på grund av funktionsnedsättning eller sjukdom. Biståndsbedömarna och chefer har en stor samlad kompetens inom området. Vi använder kompetens från socialtjänstförvaltning och äldreförvaltning, juridiska enheten samt andra interna och externa samarbetspartners och extern handledning. Vi använder medarbetarnas språkresurser. Enheten tar råd från Rådet för funktionshinderfrågor och Pensionärsrådets representanters kompetens.

En hemsida om enheten finns med kontaktinformation, vilket inkluderar möjligheten att mejla till biståndshandläggaren. Till hösten ges möjlighet att e ansöka. Vi använder oss av äldredirekts och Trygghetsjours kompetenser. Vi har tillgång till IT- och telefonistöd och vi har tillgång till bra och tillgängliga lokaler. Vi använder tolkservice vid behov.

Ansvarig för att *samverkan* med andra aktörer sker är enhetschefens kompetens. Biståndsbedömaren ansvarar för att hålla sig uppdaterad och verka för samverkan. Enheten har samverkansgrupper med samlad kompetens inom områdena. Enheten samarbetar inom Socialtjänsten, Barn- och ungdomspsykiatri, habilitering, skola och förskola, Reagera. MAS(medicinsk ansvarig sjuksköterska) och MAR(medicinskt ansvarig rehabilitering) med kompetenser inom olika områden.

Enhetschef har övergripande ansvar för *rekrytering*. Här används även medarbetarnas kompetens, HR konsult.

Statistik på sjukfrånvaro finns att tillgå varje månad. Kompetens från Previa, finns möjlighet att använda ergonom på arbetsplats.

Varje biståndsbedömare ansvarar för att *tilldelade resurser* fördelas rättssäkert och ekonomiskt. Varje handläggare måste vara införstådd i hur stadens ekonomiska resursfördelningssystem fungerar med de riktlinjer och rutiner som finns. Det får ses som en mycket komplicerad process med mycket rutiner för effektiv budgethållning. Economicontroller är stöd i uppföljnings- och ekonomiarbetet, stöd finns, statistik, stöd från bedömningskansli som lägger nivåer i förhållande till brukarnas behov vilket sedan genererar en LSS peng, ekonomiadministratör som sköter fakturahantering, enhetschef och avtalsansvarig kontrollerar priser, avtal

och nivåer i samråd med handläggare mm. Vi har ärendedragning veckovis med samlade kompetens från chefer och handläggare. Månadsvis statistik finns att tillgå på beviljade insatser. Vi kan analysera hur beviljade nettoinsatser förändras över tid.

Vi tänker på miljön och hanterar våra resurser noggrant. Vi släcker lampor, datorer, dubbelkopierar, källsorterar och handlar ekologiska livsmedel där vi kan. Vi cyklar, promenerar, åker kommunalt och samåker i taxi till hembesök och andra tjänsteärenden.

## Resultat, analys

Enheten arbetar för fortsatt strikta arbetsätt enligt de lagar, rutiner och uppföljningsmetoder som finns i verksamheten som finns. Genom team möten och metodmöten utvärderar och arbetar för utveckling och förändring i rutiner och arbetsätt.

Vi ska verka för fortsatt kompetens i ekonomiska riktlinjer och regler för att hålla budget i balans. En gång per månad sker genomgång av kostnader för insatser och ekonomiska handläggningsrutiner av economicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi arbetar för att utveckla goda och säkra rutiner kring faktura-hantering som minimerar felutbetalningar och en extra resurs, administratör, arbetar med frågorna i samråd med economicontroller. Biträdande enhetschef har månadsvisa möten med administratörerna tillsammans med economicontroller för att följa upp och analysera resultaten och implementera förbättringar.

All personal får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplats-träffar, tertial och verksamhetsberättelse och under tid löpande. Vi har metodmöten och planeringsdagar inplanerade i årshjulet.

### **Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Utifrån målet att vår enhet ska vara *tillgänglig* för brukare, anhöriga och andra så vill nå oss kom vi fram till att enheten fortsätter att arbeta för en förbättrad tillgänglighet. Enligt svaren hade tillgängligheten förbättrats men är ett fortsatt utvecklingsområde. Det görs genom att alla medarbetare är än mer observanta på att lyssna av meddelanden, ringa upp snabbt och läsa mejl flera gånger per dag. Enheten har sett över telefonrutiner och införskaffat jourtelefon även till funktionshinderområdet. Utvärdering av resultaten har och diskuteras löpande på arbetsplatsmöten, metodmöten, team möten och planeringsdagar. Hemsidan hålls fortlöpande uppdaterad och justeras vid förändringar. Genom e-ansökningar som kommer att införas fr o m september inom äldre- och funktionshinder i staden, kommer tillgängligheten också att öka för den enskilde.

Enheten ska verka för att trygga och säkra de äldres livssituation och vårt åtagande är att vi ska *erbjuda förebyggande* hembesök eller byråbesök till de som är 80 år för information om vilka insatser som kan ges för stöd och omsorg i vardagen.

I Sverige blir vi generellt äldre och klarar oss själva längre vilket gör att information oftast inte behöver ges aktivt före 80 års ålder kring vilket stöd man kan ansöka om. Ett fortsatt utvecklingsområde pågår, detta för att förbättra rutiner kring åtagandet. Verksamheten behöver utforma bättre samverkansformer med vårdcentraler, Reagera och andra intressenter inom verksamhetsområdet som också kan vara delaktiga i uppsökande verksamhet och göra detta tillsammans med enheten. Det skulle ge den enskilde en bättre service. Kontakter är tagna med Vårdcentraler och Reagera(rehabiliteringscenter) och utförare för att öka samverkan kring äldre och enheten har goda förhoppningar om bättre samverkan.

Enhetens åtagande att utredningar och beviljade insatser ska vara *rättssäkra, hålla hög kvalitet och upplevas trygga* är ett återkommande åtagande som ständigt måste hållas levande. Vi ska fortsätta utveckla vårt dokumentations- och utredningssystem både för vuxna men även för barn. Barn DUR genomförs i staden i sommar och stadsdelen har varit delaktig i detta och utvärderat systemet tillsammans med projektansvarig i staden. Fortsatt arbete och utveckling av barn DUR och av kartläggningssystemet inom äldresidan pågår i staden. Nästa etapp blir att följa upp enligt DUR. Inom Äldre sker redan detta. Resultatet blir bättre och mer rättsäkra utredningar och beslut där den enskilde är delaktig i utredningen på ett annat sätt än tidigare.

Utifrån målet att stadsdelen ska skapa förutsättningar för ökad *självständighet och delaktighet* och vårt åtaganden att beslut och beställningar ska ligga i fas och följas upp minst en gång per eller efter individuellt behov fortsätter utveckling av området då vi regelbundet måste se över rutiner och arbetssätt för att den enskildes insatser ska fungera väl. Utvecklingsområde under 2012 kommer att vara mer samverkan med utförande enheter för att säkerställa goda rutiner så att den enskilde inte hamnar mellan "två stolar". Enheten ska förbättra antal inkomna genomförandeplaner. Alla boendebeslut inom äldre ska följas upp varje år som man gör inom funktionsnedsättning. Alla barnboendeplaceringar följs upp två gånger per år fr om 2012. Vi verkar för att den enskilde ska kunna bo hemma med gott stöd.

Kontroll av kundlistor och stickprov görs för att se om åtagandena hålls. Fortsatt metodarbete där handläggnings- och dokumentationsrutiner förtydligas och/eller ändras efter utvärdering av resultat. Arbetssätt revideras och förnyas allteftersom den enskildes behov, lagar, riktlinjer och samhällstrender förändras.

Enheten införde 2010 temaärendedragningar vid behov, för skapa mer likställighet i bedömningarna av insatser och få bättre ekonomisk kontroll. Påminnelser både i beställningen och påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ska

öka i högre utsträckning. Brev skickas ut till brukaren i samband med beviljat beslut om att man har rätt att vara delaktig i utformandet av insatsen i en godkänd genomförandeplan eller vid möten med den enskilde. Individuella planer erbjuds en gång per år eller vid behov.

Målet är att *hälsan ökar och sjukfrånvaron minskar* och vårt åtagande att hälsoperspektivet ska hållas levande i gruppen fortsätter. Vi verkar för en god arbetsmiljö. Vi ska hålla låg korttidsfrånvaro. Alla medarbetare ska ha fortsatt tydliga roller och uppdrag. Vi främjar delaktighet och ökad hälsa och vi ska verka för att ge varandra erkännande. Vi fortsätter att samarbeta med försäkringskassan och företagshälsovård för att minska sjukfrånvaron vid upprepade eller längre sjukskrivningar samt genomför regelbundna uppföljningar av frånvaron. Utvärdering av enhetens resultat kopplas sedan till utveckling av åtagandet hälsa. Vi diskuterar detta på arbetsplatsmöten. Sjukfrånvaron har minskat och vi håller god kontroll över korttidsfrånvaron genom uppföljning men också genom god dialog med medarbetare och gott samarbete mellan oss.

### **Sjukfrånvaro Beställarenheten Ä**

*Total 2009 - 12,1%, 2010 - 12%, 2011 - 3,2%*

Kort 2009 - 3,1%, 2010 - 2,2%, 2011 - 3,0%

15-90 2009 - 1,1%, 2010 - 2,0%, 2011 - 0,2%

Lång 2009 - 7,9%, 2010 - 7,8 %, 2011 0,0%

### **Sjukfrånvaro Beställarenheten F**

*Total 2009 - 22,6%, 2010 - 15,8%, 2011 -12,6%*

Kort 2009 - 1,6%, 2010 - 2,9%, 2011 - 1,3%

15-90 2009 - 0,0%, 2010 - 3,6%, 2011 - 1,7%

Lång 2009 - 20,6%, 2010 - 9,3%, 2011 -9,7%

Alla medarbetare erbjuds fortsatt *kompetensutveckling* för att kunna möta de föränderliga krav som ställs i arbetet. Varje biståndsbedömare fortsätter att ta eget ansvar att informera sig och andra kollegor om vad som sker inom arbetsområdet och utveckla sin kompetens, följa enhetens åtaganden och koppla dessa mot medarbetarsamtal och enkäter och på olika sätt bidra till verksamhetens utveckling. Medarbetare och chef tar ansvar för information till sina kollegor om nyheter och utbildningar.

Enkät svar tas tillvara och jämförs med föregående år och kopplas till målet att

staden ska vara en attraktiv arbetsgivare där andel medarbetare med utbildning ökar. Det jämförs också med den personalomsättning enheten har. Enhetschef fortsätter för att verka för ett gott arbetsklimat med delaktighet och trygghet i arbetet för att säkra låg personalomsättning och låg sjukskrivning.

Beställarenheten fortsätter *beakta olikheter och mångfald vid rekrytering* av personal och arbetar för att skapa en arbetsgrupp med olika erfarenheter, bakgrund och åldersstruktur när vi rekryterar. Enheten har många handläggare med varierande ålder och kulturell bakgrund och har även män anställda. Idag föreligger dock svårigheter att rekrytera män vilket är negativt då verksamheten behöver en balans könsmässigt.

Enheten ska *utveckla verksamheten* i samråd med medarbetare, brukare och andra aktörer. Enheten verkar för ökad samverkan mellan stadsdelens enheter men också ökad samverkan med Reagera, Landsting och stadens utförare. Enheterna inom Socialtjänsten i Skärholmen arbetade under 2010 tillsammans arbetat fram ett gemensamt samverkansdokument. Samverkan behöver dock hela tiden förbättras och utvecklas. Vi har haft gemensam utbildningsdag för samtliga handläggare i stadsdelen i ämnet samverkan och lagstiftning inom respektive område för att utveckla våra verksamheter, ta ansvar och skapa samordningsfördelar för den enskilde och organisationen. Enheten har en önskan om att utveckla samverkan med olika intresseorganisationer för barn- och ungdomar med funktionsnedsättning och personer med neuropsykiatriska diagnoser men också samverka mer med utförare i både kommunal och egen regi. Vi har nu startat upp en samverkans planering med stadens hemtjänstutförare och kommer utvecklas vidare för andra utförare inom boenden. Klagomål ser vi som en tillgång då vi får feedback på det som behöver förbättras.

Under våren 2011 anställdes anhörigkonsulent i projektför och som ansvarar för att råd och stöd till anhöriga erbjuds. Detta efter att ändring i 5 kap 10§ socialtjänstlagen tillkommit för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionsnedsättning. Syftet är att minska de anhörigas fysiska och psykiska belastning. Den anhörige kan genom stöd få en förbättrad livssituation. Stöd till anhöriga kan ges i form av service, stöd till anhöriga efter behovsprövning om skäl finns för det eller stöd i form av insatser som riktar sig till den närstående.

Vi ser att samverkan är ett oerhört viktigt instrument för att alla ska uppleva delaktighet både medarbetaren som får utöva inflytande i sitt arbete, den enskilde som måste få bestämma hur insatserna ska utföras och där beställarenheten har en viktig roll i det åtagandet tillsammans med utföraren och övriga aktörer. Kraven från omgivningen om samverkan ökar och verksamheterna måste därför anpassa sin verksamhet efter detta.

**Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Skärholmens budget ska vara i balans och Beställarenheten använder tilldelade resurser effektivt. Det förväntade resultatet är budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheten.

Det ekonomiska redovisningssystemet för främst LSS är komplicerat och bygger på både anslag och fördelningssystem med nivåer som sedan genererar en LSS peng för vissa LSS insatser. För äldreomsorgen baseras budgeten på anslag.

För verksamheter som ingår i lagen om valfrihet gäller nivå och fastställd peng för boende, korttidsverksamhet och daglig verksamhet inom LSS och för SoL är det särskilda boenden för äldre.

När det gäller externa utförare som ej ingår i LOV(lagen om valfrihet), förhandlas avtal och priser som ställs mot den nivå brukaren tilldelas.

Två gånger per år (31/3 och 20/8) mäts beviljade insatser i nivåer enligt LSS vilket sedan genererar verksamheten en slutlig budget efter augustimätning. För äldresidan finns tre nivåer för behov i boende som biståndsbedömaren beslutar om. Nivån genererar en peng som utföraren tilldelas av beställarenhetens anslagsfinansierade budget. På beställarenhetens ärendedragningar en gång i veckan, föredras och diskuteras insatser och omfattning av beslut tillsammans med biträdande enhetschef. I diskussionen ingår även kostnaden för insatser som en del. Chefen och biträdande enhetschef för beställarenheten deltar i de månatliga budgetmötena med ekonomienheten, där både muntlig och skriftlig redogörelse ges över det ekonomiska läget. På arbetsplatsträffarna återges informationen till biståndsbedömarna av economicontroller. Vid dessa möten finns möjlighet till förklaringar, diskussion och planering kring ekonomin.

Economicontrollers tillhandahåller uppdaterade information i form av statistik och excelfiler som både chefer, handläggare och administratörer tar del av dagligen för att ha kontroll över fakturor och kostnader för beviljade insatser.

Genom löpande rapportering av nya och avslutade insatser följer ekonom och enhetschef förändring över tid. Enheten kan på detta sätt snabbt se stora förändringar av beviljade insatser och gå in med åtgärder för att motverka ökning.

Genomgångar av budget sker vid tertial och verksamhetsberättelse.

Budgetgenomgång sker varje månad med enhetschef tillsammans med economicontrollers. Biståndsbedömarna tar ansvar för varje enskild brukares kostnader genom rättssäkra och trygga beslut med inkomna genomförandeplaner och insatser som följs upp regelbundet, att avtal och priser kontrolleras och justeras vid felaktigheter. Excelfiler och stöd i arbetet finns för att biståndsbedömarna själva ska ha god kontroll över kostnader av beviljade insatser. Nya ärenden och förändringar rapporteras till bedömningskansli enligt rutiner så



att rätt nivåer erhålls och därmed rätt LSS peng. Rapportering av ändringar och nya ärenden till ekonom och chef för kontroll. Månadsvis budgetuppföljning. Nedan redovisas de tre senaste årens resultat. För 2012 prognostiseras en budget i balans.

### **Beställarenheten Ä, mkr**

2009 Budget 208,3 Bokslut 210,0 Avvikelse - 1,7 mkr

2010 Budget 215,7 Bokslut 222,0 Avvikelse - 6,3 mkr

2011 Budget 226,8 Bokslut 225,5 Avvikelse +1,3 mkr

### **Beställarenheten F, mkr**

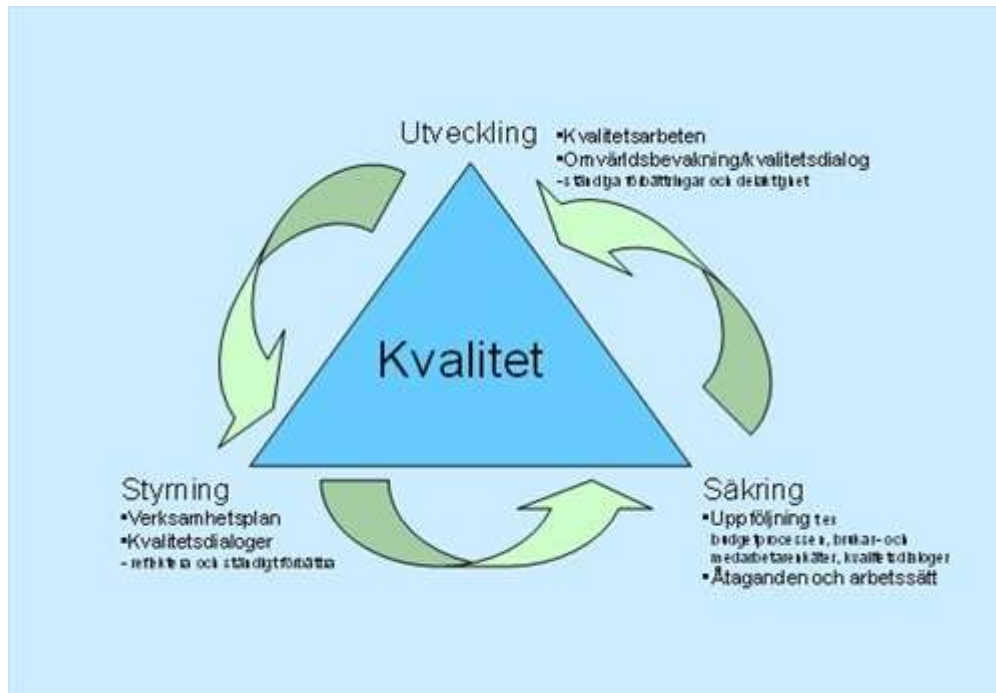
2009 Budget 173,4 Bokslut 173,2 Avvikelse +0,2 mkr

2010 Budget 182,4 Bokslut 180,8 Avvikelse +1,6 mkr

2011 Budget 184,4 Bokslut 183,9 Avvikelse +0,5 mkr



## Utveckling



### Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser.

Vi arbetar med verksamhetsplan för året, med tertialuppföljningar två gånger per år samt utvärdering i verksamhetsberättelse tillsammans med kvalitetsdokument. Ledningssystemet säkerställer att uppföljningsbara mål fastställs, att kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål, att ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs, att enskilda och grupper, brukarorganisationer ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten. Medarbetarna är delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten på arbetsplatsmöten, uppföljningsmöten, ärendedragningar, metodmöten, teammöten och planeringsdagar samt medarbetarsamtal och brukarenkäter. Varje år upprättar vi internkontrollplan där det framgår vilka områden vi särskilt behöver fokusera på utifrån de resultat vi fått. För att nå resultat finns tydliga strukturer för att utveckla och uppnå mål och åtaganden. Vi gör kontroller utifrån resultaten vi får och utvärderar dessa resultat tillsammans med arbetsgruppen för att sedan ändra eller utveckla arbetsmetoder etc.

Efter resultat av tertial och verksamhetsberättelse har vi dialog och genomgång av resultatet som vi kallar kvalitetsdialog. Syftet med kvalitetsdialogerna är att

säkerställa att vi når våra mål, identifiera risker och farhågor för att inte målen ska nås, föreslå åtgärder och aktiviteter som ska leda till måluppfyllelse, utveckla kvaliteten och effektiviteten i vår verksamhet och skapa delaktighet.

Dialogen mellan chef och medarbetare skapar en gemensam förståelse för uppdraget att uppfylla enhetens åtaganden och bidra till att nämndens mål uppnås.

Dialog med brukare/medborgare ska vara en integrerad del av arbetet och sker fortlöpande i arbetet både av handläggare och chefer.

Samarbete mellan medarbetare, brukare, andra aktörer och verksamheter är viktiga för att utveckla och driva verksamheten framåt. Skyldigheten att samarbeta tas upp i lagstiftningarna HSL(hälso- och sjukvårdslagen), SoL och LSS.

### **Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.**

Våra främsta styrkor är att medarbetarna har en hög utbildning och hög kompetens med en stor vilja till förändring och innovation av verksamheten. Vi är kostnadsmedvetna, det finns stor flexibilitet i verksamheten, vi har budget i balans och vi håller god rättssäkerhet.

Samverkan och samarbete måste utvecklas med andra enheter både internt och externt och inom enheten. Enheten ska verka än mer för att delaktighet och inflytande ökar för våra kunder.

**Styrkor;** Medarbetarnas kompetens/språklig kompetens. Lång och varierande yrkeserfarenhet. Olika åldrar hos medarbetarna. Varierande kulturell/etnisk bakgrund hos medarbetarna. Avgiftshandläggare (expertis). Bondesamordnare (expertis). Anhörigkonsulent (expertis) Tillgängligheten för kunder god. Lösningfokuserade medarbetare. Stor flexibilitet inom verksamheten och hos medarbetarna. Kostnadsmedvetenhet. Samarbetsvilja, samt stödjande förhållningssätt gentemot brukare och kollegor. Empatisk förmåga och stor förmåga att se helhet både hos individ och i verksamhetsperspektiv. Medarbetarna använder all kompetens, erfarenhet och utbildning vilket gagnar kunden, "Kunden i Centrum".

Medarbetarna handleder varandra vid svårare ärenden och ställningstaganden. Medarbetarna har stor prioriteringsförmåga under stark press.

**Svagheter;** Stora mängder inkommande/nya ärenden vilket leder till svårigheter att planera arbetet och gör det svårt att planera arbetsdagen, snabba omprioriteringar på grund av vårdplaneringsmöten exempelvis. Många ändringar i beslut/omprövningar. Administrationsuppgifter som tar tid från kunden. Direktiv från exempelvis fackförvaltning med snabba omprioriteringar på verksamheterna. Idéer och förslag får inte alltid gehör trots god samarbetsvilja i gruppen. Samverkan internt och externt med Landstinget och Försäkringskassa behöver stärkas.

**Hot;** Dåliga ekonomiska resurser vilket kan påverka verksamheten negativt och pressar medarbetarna till hårda prioriteringar i bedömningar.

**Möjligheter:** Positiva medarbetare och en god vilja till förändringar. Välutbildade medarbetare. God kompetensutveckling och utbildningar. Mångfald av erfarenheter och kompetenser vilket påverkar kunder positivt. Hyfsat god ekonomi idag vilket möjliggör utveckling i verksamheten.

Enheten har professionella handläggare och genom fortsatt god kompetensutveckling och kvalitetssäkring kommer enheten uppnå världsklass!

**Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.**

Vi berättar gärna stolt om vår verksamhet och goda exempel vi uppnått både internt och externt. På möten för både chefer och biståndshandläggare och andra forum för information delges och delger vi information om hur andra verksamheter arbetar och hur vi arbetar. Detta ger inspiration för nya infallsvinklar kring arbetsätt/metoder etc. Vi delger varandra information på metodmöten, ärendedragningar, handledning, boendeuppföljningar, nätverksmöten mm. En stadsdel inom äldreomsorgen arbetar med specialområden vilket vi också har blivit intresserade av och en dialog med medarbetarna kring detta för att eventuellt hitta liknande arbetsformer, har lyfts inom vår enhet. Barnhandläggare har funnits i fler stadsdelar och är nu något som är sjösatt även inom vår enhet. Kollegiegranskning infördes för flera år sedan i en stadsdel och vi anammade detta arbetssätt och som nu regelbundet används inom båda enheterna för kontroll av dokumentation och handläggning.

Vi har sedan två år tillbaka en boendesamordnare inom äldre som ansvarar för verkställighet av boenden och bedömer nivåer. Något som finns inom de flesta stadsdelar i stället för att flera handläggare gör bedömningar. Vi har samverkansmöten med utförarverksamheter något som de flesta stadsdelar har och även vår enhet numera. Vi ser just nu över vår fakturahantering för bättre rutiner och tittar gärna på hur andra stadsdelar arbetar kring detta och hur man hanterar rutiner kring transportkostnader. Vi har haft revisorer på besök och där vi fått berätta om hur vi jobbar och hur vi håller budget och kvalitet. Vi har haft studiebesök från Stadsledningskontorets controller och från andra stadsdelar som tittat på hur vi arbetar med vår budget. Enheten tar emot studenter från ekonomiprogram och enhetschef är mentor för inom vår verksamhet. Studenterna har beskrivit vår verksamhet i uppsats (se bilaga). Vi har en handläggare som går äldreomsorgens traineeprogram och tagit emot en trainee från annans stadsdel under några veckor och som varit med i verksamheterna i Stadsdelen.

Det finns många exempel och vi är öppna för olika idéer och tankar som kan förnya och utveckla vår verksamhet. Vi tycker att vår enhet är ett gott exempel på att kommunal verksamhet kan vara innovativ och framåtsträvande.

