



Handläggare: Hans Saarela
Telefon: 08-508 23 358

Verksamhetsplan Assistansenheten

Inledning

Assistansenheten i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är det kommunala alternativet som den enskilde kan välja till att utföra sina biståndsbeslutade insatser. Assistansenheten utför personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice samt boendestöd eller hemtjänst i assistansliknande form – alltid utifrån brukarens behov. Enhetens verksamhetsidé är att brukaren eller företrädaren bäst vet hur assistansen ska utföras och hur brukaren vill ha sitt stöd och sin service. Enhetens arbete vilar i övertygelsen om alla människors lika värde. Integritet och respekt för individen är värdeord som genomsyrar vårt dagliga arbete. Alla människor som kommer i kontakt med enheten: brukare eller anhöriga, samarbetspartners eller andra, har rätt till ett bra bemötande. Utveckling av enhetens arbete sker genom medarbetarnas delaktighet och eget ansvar.

De flesta som arbetar på assistansenheten har lång erfarenhet av personlig assistans, stöd och service samt utbildning i olika typer av funktionsnedsättningar. Flera av medarbetarna talar andra språk utöver svenska. Enheten består av en enhetschef, två biträdande enhetschefer och cirka 100 medarbetare. Av dessa är drygt 20 månadsanställda personliga assistenter, övriga är timavlönade, vikarier, PAN-anställda eller anhörigvårdare.

Fokus under året blir en kompetenshöjning av medarbetarna. Enheten ska även aktivt arbeta med teamutveckling i ärenden där flera assistenter arbetar. Målet är att uppnå och/eller bibehålla en bra psykosocial arbetsmiljö samt att optimera stödet och servicen för brukaren. I enskilda ärenden ska mer kompetens tillföras, särskilt i ärenden som gäller ledsagar- och avlösarservice för barn och unga vuxna med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Även arbetsledningen inbegripes i den kompetenshöjande satsningen genom bland annat handledning och genom att delta i seminarier eller andra utbildningssatsningar genom framför allt Carpe.

Enhetens målgrupp är personer i åldern 0-65 år med stora och varaktiga funktionsnedsättningar. Enheten har även brukare som är äldre än 65 år men som fått sina LSS insatser beviljade före 65-årsdagen och av den anledningen behåller dem. Vid ingången av år 2013 är antalet ärenden ca 60, varav åtta med stöd av socialförsäkringsbalkens 51 § som reglerar rätten till assistansersättning. Tre av enhetens ärenden innebär sjukvårdande insatser i olika omfattning och bekostas av landstinget.

Enheten följer gällande lagar, riktlinjer och policys. De lagstiftningar som stöder insatserna är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS),

socialtjänstlagen (SoL) och socialförsäkringsbalken 51§ som reglerar rätten till assistansersättning samt lagen om valfrihet (LOV). Till det kommer lagar som reglerar arbetsmiljö, arbetstid och sekretess. De viktigaste övriga styrdokumenterna är följande: Socialstyrelsens olika föreskrifter SOSFS 2011:5 (Lex Sarah), SOSFS 2011:19 (ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete), SOSFS 2006:5 (om dokumentation vid genomförande av insatser enligt bland annat SoL och LSS), stadens olika policydokument (personal- och jämställdhetspolicy samt policy gällande alkohol och droger) och stadens och stadsdelsnämndens värdegrund. Utöver detta finns stadsdelens handlingsplan mot hot och våld i arbetsmiljön, enhetens egen kris- och katastrofplan samt enhetsspecifika skriftliga rutiner.

Medarbetarenkäten för 2012 visade ett resultat för aktivt medskapandeindex AMI 80 vilket ligger över det motsvarande för stadsdelen som visade AMI 78. Under 2013 ska enheten arbeta vidare med denna och söka hitta de förbättringsområden som finns för att både förvalta och utveckla det interna arbetet.

Budgetomslutningen för 2013 är drygt 20 mnkr. Enheten är intäktsfinansierad men inte resultatenhet.

Viktiga samarbetspartners är stadsdelsförvaltningens beställarenheter, Försäkringskassan och landstinget.

Medarbetarna har haft inflytande över framtagandet av verksamhetsplanen genom att vi arbetat gemensamt med den på en planeringsdag den 7 december 2012. Verksamhetsplanen fastställdes sedan på arbetsplatsträff (APT) samma dag. Brukarna har varit delaktiga genom att de meddelat synpunkter till arbetsledningen, vilket bl.a. lett till förändringar i arbets- och förhållningssätt samt bemötande.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20 %	15 %	Tertial

**NÄMNDMÅL:****Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ha ett miljöperspektiv i det dagliga arbetet.****Förväntat resultat**

Om åtagandet kan uppfyllas beror främst på om brukaren vill och kan. Det kan till exempel handla om att inhandla ekologiska varor, sopsortera med mera.

De flesta medarbetarna reser med kommunala färdmedel eller cykel.

Arbetsätt

Enheten åtar sig att tänka miljömedvetet. Vi sopsorterar där det finns möjlighet.

Resursanvändning

Arbetsledningen på kontoret sopsorterar papper, medarbetarna uppmanas resa med kommunala färdmedel i tjänsten. Vid enhetens möten inhandlas ekologiska varor till gemensam fikastund.

Uppföljning

APT och olika arbetslagsträffar.

Utveckling

Eftersträva en dialog med brukaren om ett miljötänk vid inhandling eller sopsortering, och att inte inhandla alltför stora mängder som leder till att livsmedel kastas.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad****NÄMNDMÅL:****Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att arbetsledning och chefer ska vara lätta att nå för brukare och anhöriga.****Förväntat resultat**

Bra kontaktmöjligheter mellan brukare, anhöriga och verksamhet.

Arbetsätt

Arbetsledningen finns tillgänglig på telefon kontorstid måndag-fredag. Övrig tid kan brukare, anhöriga och medarbetare ringa till stadens trygghetsjour. Arbetsledningen har även som rutin att så skyndsamt som möjligt återkoppla på inkommande samtal eller e-post.

Resursanvändning

Enhetens kontor finns lättåtkomligt på Riksdalervägen 4. Enhetschef och biträdande chefer är tillgängliga på telefon, är man inte det så finns en hänvisning till någon annan i ledningsgruppen. Mejl läses varje dag, vid planerad frånvaro läser kollega den.

Uppföljning

APT.

Utveckling

En del anhöriga behöver mer kontakt och stöd än vad enheten kan ge dem. Förvaltningens anhörigstöd ska därför bjudas in till ett APT för att informera om vilka former av stöd som anhöriga kan få. Tanken är att personalen sedan ska kunna hänvisa anhöriga till anhörigstödet.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

ÅTAGANDE:

Brukarna ska få tydlig och tillgänglig information om assistansenheten.

Förväntat resultat

Med tydlig och bra information om verksamheten så ökar antalet brukare.



Arbetsätt

Assistansenhetsens informationsbroschyr finns att läsa och att ladda ned som pdf-fil på stadens webbplats Jämför service.

Resursanvändning

Enheten samverkar med Nätverket vid framtagandet och uppdatering av broschyr.

Uppföljning

Genom att räkna nya beställningar.

Utveckling

Uppdatera broschyren vid behov.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

NÄMNDMÅL:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

ÅTAGANDE:

Enhetens medarbetare är väl förtrogna med stadsdelsförvaltningens värdegrund och ger ett gott bemötande.

Förväntat resultat

Den enskilde ska få ett gott bemötande och en verksamhet av god kvalitet.

Arbetsätt

Återkommande diskussioner om värdegrunden för att hålla den levande. Detta görs på APT och/ eller andra möten.

Resursanvändning

Bemötandefrågor diskuteras återkommande vid möten. Tillkommer eventuella vikariekostnader för att möjliggöra för medarbetare att delta vid dessa.

Uppföljning

Vid uppföljning av genomförandeplanen eller vid annat samtalstillfälle med brukare eller anhörig.

Utveckling

Ha bemötande som en punkt under personalens handledning.

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att alla insatser är av god kvalitet och tar tillvara den enskildes resurser genom delaktighet.

Förväntat resultat

Hög grad av kundnöjdhet.

Arbetsätt

Assistansenheten samverkar med brukaren i planering och utförande av insats.

Resursanvändning

Arbetsledningen planerar och schemalägger assistansen utifrån brukarens behov och den tid som beslutats av biståndsbedömaren.

Uppföljning

Insatsen följs upp genom uppföljning av genomförandeplanen och återkommande möten med arbetsgruppen i de enskilda ärendena. Under året kommer enheten att kontinuerligt diskutera kvalitetsfrågor på APT eller andra träffar. Ett aktivt arbete med genomförandeplaner och uppföljning av dessa ska ske kontinuerligt.

Utveckling

Enheten ska ha återkommande arbetslagsmöten för den personal som arbetar med en och samma brukare. Syftet med mötena är att ge möjlighet till diskussioner om arbetsätt, förhållningssätt och arbetsmiljö i det enskilda ärendet.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	79	öka	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	10 %	öka	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90 %	öka	År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	90 %	öka	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4,4 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31
Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31
Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31
Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att höja kompetensen hos medarbetare, chef och biträdande chefer.

Förväntat resultat

Ett säkerställande av en hög kvalitet på de enskilda insatserna samt en höjning av den totala kompetensen på enheten.

Arbetsätt

Både enhetschef och biträdande enhetschefer deltar i utbildningar och utvecklingsgrupper för chefer. Arbetsledningen har en kontinuerlig bevakning av Carpes utbud av seminarier eller kurser, men även av andra instanser, som Afasicentrum med flera. Dessutom har medarbetarna eget ansvar och en egen bevakning av utbudet av relevant utbildning. Kompetensfrågor diskuteras vid de medarbetarsamtal som enhetschefen har minst en gång per år med alla medarbetare samt under APT eller andra möten. Kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna upprättas i samband med medarbetarsamtalen.

Resursanvändning

Timvikarier anlitas om det behövs för att den ordinarie personalen ska kunna ta del av kurs eller seminarium.

Uppföljning

APT, medarbetarsamtal och möten med personalgrupp i enskilda ärenden.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att stärka medarbetarnas delaktighet och kompetens.

Förväntat resultat

Förbättrad psykosocial arbetsmiljö och förhoppningsvis sänkt sjukfrånvaro.

Arbetsätt

Fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål.

Resursanvändning

Timvikarier kommer att användas vid behov då arbetslaget kring brukaren ska träffas och för att möjliggöra för så många som möjligt att delta vid APT.

Uppföljning

Fortlöpande uppföljning på APT och arbetslagsmöten.

Utveckling

Aktivt arbeta med teamutveckling i de ärenden där flera assistenter arbetar samt påbörja arbetet med materialet Vård i annans hem från AFA Försäkring, SKL och fackliga organisationer i samverkan.

NÄMNDMÅL:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31
Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31
Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställde så önskar.	2013-01-01	2013-12-31
Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31
Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31
Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31
Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att arbeta för en sänkt sjukfrånvaro.****Förväntat resultat**

Enheten förväntar sig friskare personal och sänkta kostnader.

Arbetsätt

Skapa en bra sammanhållning i arbetsgruppen och uppmuntra till friskvård. Vi kommer att uppmärksamma personal som har upprepade korttidsfrånvaro genom att kalla dem till möte och gå igenom orsaker till sjukdom och frånvaro. Vi samarbetar med Försäkringskassan och företagshälsovården. Arbetsledningen ska hålla kontakt med långtidssjukskrivna. Friskvård och förebyggande insatser ska prioriteras genom att personalen uppmuntras att ta ut friskvårdstimmen när arbetet så tillåter och att utnyttja friskvårdskort som subventioneras av staden eller av enheten.Handledning kommer att erbjudas.

Resursanvändning

Vid enhetens möten som alltid förläggs dagtid måste oftast vikarie sättas in ifall medarbetare ska ges möjlighet att delta. Detta blir då en lite ökad lönekostnad.

Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning i Infoview.

Utveckling

Aktivt arbeta med teamutveckling i de ärenden där flera assistenter arbetar samt påbörja arbetet med materialet Vård i annans hem; AFA Försäkring, SKL och fackliga organisationer i samverkan.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten är i balans

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial

NÄMNDMÅL:

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

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att verksamheten ska vara kostnadseffektiv.

Förväntat resultat

Verksamhet bedrivs inom budget.

Arbetsätt

Bra schemaläggning från arbetsledningens sida. En ökad tydlighet gentemot brukare som handlar om de ekonomiska ramar som finns.

Resursanvändning

Inga extra lönekostnader eftersom arbetet sker under normal arbetstid och ingår i arbetsledningens ordinarie ansvarsområde.

Uppföljning

Månatlig budgetuppföljning och tertialrapporter.

Utveckling

Hitta bättre system, t.ex. Excel, som kan användas för ekonomisk uppföljning i enskilda ärenden som finansieras av Försäkringskassan och eventuellt landstinget (ärenden enligt 51 § socialförsäkringsbalken).

Resursanvändning

Den verksamhet som enheten bedriver pågår i vissa ärenden dygnet runt. Om vi ska möjliggöra för medarbetare att närvara vid möten, utbildningar eller andra sammankomster så måste resurser läggas på vikarier. Samma sak gäller om någon medarbetare deltar på ledig tid eftersom ersättning då utgår per timme. Detta är svårt att hantera på annat sätt vilket lett till att enheten satsat på att



minska overheadkostnader i möjligaste mån. Assistansenheten är sedan ett år tillbaka samlokaliserad med hemtjänsten på Riksdalervägen 4 vilket minimerar lokalkostnaderna för arbetsledningen och administrationen.

Budget 2013

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	4 335
Bidrag	14 013
Försäljning av verksamhet	2 127
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	20 475
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	550
Personalkostnader	18 647
Övriga personalkostnader	125
Lokalkostnader	100
Entreprenader och köp av verksamhet	153
Övriga kostnader	900
<i>Summa kostnader</i>	20 475
<i>Summa netto</i>	-0

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva****NÄMNDMÅL:****Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Vi åtar oss att ha en noggrann och tydlig uppföljning av både verksamhet och ekonomi.****Förväntat resultat**

Enheten erbjuder ett högkvalitativt stöd och service till brukarna utifrån gällande lagstiftning och andra styr- och policydokument.

Arbetsätt

Ett medvetet och tydligt arbete med schemaläggning, alltid med en följsamhet till förändrade uppdrag och i förhållande till tilldelade timmar i beställningarna. Eventuell personalövertalighet som uppkommer får en skyndsam hantering. Detta är ett medvetet arbete med att hålla kostnader inom given budgetram. Enhetschef följer upp ekonomin varje månad. Enheten genomför skyddsronder, risk- och väsentlighetsanalys samt har nedskrivna rutiner och handlingsplaner.

Uppföljning

I arbetsledningsgruppen och på APT.

Övriga frågor

Alla klagomål eller synpunkter som inkommer dokumenteras och vidarebefordras till registrator. Om det är en namngiven person som står bakom klagomålet så diskuteras en tänkbar lösning på problemet med vederbörande och om det är rimligt och möjligt så genomför enheten de ändringar som krävs eller efterfrågas. Det kan handla om ett samtal med personlig assistent om förhållningssätt, punktlighet och respekt i integritetsfrågor med mera. Enheten strävar efter att så skyndsamt som möjligt återkoppla till brukaren eller någon annan som lämnat synpunkten, klagomålet eller förbättringsförslaget. APT och planeringsdagar ger oss möjlighet att höra personalens åsikter och erfarenheter. Utifrån dessa viktiga synpunkter kommer vi att ständigt förbättra vårt utförande.

En erfarenhet från 2012 som lett till utveckling av verksamheten är de återkommande träffarna med arbetslag kring enskilda brukare. Detta har främjat



möjligheterna till styrning för arbetsledningen och en förbättring av den psykosociala arbetsmiljön för medarbetarna samt en kvalitetsäkring för brukaren.

Bilagor

- Internkontrollplan 2013
- Risk_&_Vasentlighet_vasentliga_processer 2013