



Handläggare: Birgitta Morin
Telefon: 08-508 23 308

Verksamhetsplan Beställarenheten funktionsnedsättning

Inledning

Beställarenheten funktionsnedsättning utreder, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Grunden för arbetet är att beviljade stödinsatser ska hålla hög kvalitet inom de ekonomiska ramar som finns för enheten.

Enheten är organiserad i fyra olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn, funktionsnedsättning vuxna samt administrativt stöd/kontaktverksamhet.

Vi kommer att se över vår organisation i början av år 2013. Under de senaste åren har antalet ärenden ökat kraftigt inom enheten, främst inom barn- och ungdom. Vi ser också att antalet personer med neuropsykiatrisk diagnos ökat och vi planerar att hitta metoder för ta emot denna målgrupp på ett bättre sätt än vad vi gör idag. I första hand genomför vi en kartläggning av behovet för målgruppen samtidigt som vi kommer att genomföra studiebesök i andra myndighetsutövande verksamheter för inspiration och idéer. Ett annat område där vi vill utveckla vår organisation handlar om mottagande av nya ärenden. Även här genomför vi en kartläggning av hur ärendeinströmningen till enheten sett ut och vi kommer att genomföra studiebesök i liknande verksamhet som vår egen.

Metodutveckling 2013

- Att implementera MI (motiverande samtal) som ett verktyg i samtal med enskilda. Målet är att alla medarbetare som arbetar med biståndsbedömning ska gå socialförvaltningens MI-utbildning och börja använda sina kunskaper i det dagliga arbetet. Det finns två MI-coacher i enheten som gått en särskild utbildning i MI. Coacherna har bildat nätverk inom enheten som träffas regelbundet för att öva och experimentera med tekniken.
- Vi kommer att se närmare på möjligheter till samtalsstöd i mötet med personer som har olika former av kognitiv svikt.
- Det finns en plan för att hitta metoder för att arbeta med personer som vi ibland lite slarvigt kallar för "samlare" och som ofta hotas av vräkning. Här ska vi samverka med flera enheter inom avdelningen. Målsättningen är att dokumentera olika former av metoder för att arbeta med denna problematik.
- Inom funktionsnedsättning pågår ett stadsövergripande arbete med att utveckla vårt sätt att skriva beställningar. Beställningarna inom funktionshinders-

området ska, precis som redan är fallet inom socialpsykiatri, innehålla tydligare delmål som är uppföljningsbara.

- Vi ska ta upp barnperspektivet utifrån perspektivet att växa upp med förälder/föräldrar med funktionsnedsättning.

Handläggarna inom enhetens barn- och ungdomsdel kommer att fortsätta att arbeta aktivt med att försäkra sig om barns och ungdomars delaktighet i val och planering av insatser.

Vi kommer fortsätta att satsa på att utveckla fritidsverksamheter för barn och ungdomar med funktionsnedsättning i stadsdelen och följer upp detta arbete i en tvärgrupp med avdelningschefen för social omsorg och berörda chefer inom verksamhet och myndighetsutövning. Enheten arbetar vidare med att sprida information om de fritidsaktiviteter som finns tillgängliga för barn och ungdomar i enlighet med handlingsplanen "Fritid för alla" och programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning "Stockholm- en stad för alla".

Budgetarbete

De senaste åren har enhetens arbete att präglats av ett aktivt arbete med att få en budget i balans och vi arbetar kontinuerligt med uppställda mål samt uppföljning av insatser. Budgetarbetet kommer under 2013 handla främst om att arbeta med vissa identifierade ärenden där vi kan se att vi genom till exempel förhandling med utförare och att hitta andra alternativa stödformer kan hitta mer kostnadseffektiva lösningar.

Mycket av det som påverkar vår budget är dock sådant som enheten har mycket liten möjlighet att förhindra eller förutse. Det handlar bland annat om oförutsedda sjukdomar och skador, inflyttning till stadsdelen av personer med behov av stödinsatser, antalet personer som får sin assistansersättning indragen av Försäkringskassan och barn som föds med funktionsnedsättning.

Enhetens arbete

Vår målgrupp utgörs av personer i åldersgruppen 0 till 65 år med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning. Funktionsnedsättningarna kan handla om utvecklingsstörning, autism, hjärnskada, långvarig psykisk sjukdom, svår somatisk sjukdom och svåra fysiska funktionsnedsättningar.

I december 2012 var 872 klienter aktuella vid enheten. Av dessa gällde 151 ärenden insatser för barn och ungdom 0-20 år med funktionsnedsättning och 434 ärenden gällde insatser för vuxna 20-65 år med funktionsnedsättning. Insatser för vuxna med psykiatrisk problematik gavs till 287 personer. På grund av nybyggnation och större tillgänglighet i stadsdelen så har antalet personer under 65 år med funktionsnedsättning ökat kraftigt under de senaste åren.

Budgeten för år 2013 uppgår till 290,4 mnkr, varav 42,6 mnkr avser socialpsykiatri och 247,8 mnkr funktionsnedsättning. Den totala budgeten för 2013

har ökat med cirka 20 mnkr jämfört med 2012, en stor del av denna ökning är kopplad till prestationsförändringar.

Stödinsatser som kan vara aktuella är till exempel:

- korttidsvistelse och avlösarservice
- hjälp i hemmet i form av hemtjänst, boendestöd och personlig assistans
- boende i form av sjukhem, gruppbostad eller stödbostad
- sysselsättning och daglig verksamhet
- ledsagning och kontaktperson
- riksfärdtjänst och KBH
- försöks- och träningslägenheter.

Inom enheten fattas beslut om stödinsatser för den enskilde enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om riksfärdtjänst. Enheten rekryterar även kontaktpersoner och korttidsfamiljer.

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, två biträdande enhetschefer och 17 personer som arbetar på 15,3 heltidstjänster som socialsekreterare/ biståndsbedömare. Inom enheten finns även en administrativ assistent som arbetar heltid och en kontaktsekreterare som ansvarar för ca 100 kontaktpersoner för vuxna och även handlägger insatserna riksfärdtjänst och KBH. En biståndsbedömare har 25 % anställning som kontaktsekreterare med inriktning barn och ungdom, det finns cirka 16 kontaktpersoner/familjer för barn och ungdomar aktuella.

Till enheten finns även boendesamordnare och en anhörigkonsulent ansluten. Boendesamordnaren hör organisatoriskt till vuxenenheten och anhörigkonsulenten till Liljeholmens gruppbostäder.

Vi samarbetar med anhöriga, intresseorganisationer, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd och brukarråd, kollegor vid andra stadsdelsförvaltningar, sjukvården, habiliteringen, försäkringskassa, arbetsmarknadspolitiska projekt och EU-projekt. Vi har återkommande samverkansmöten med Liljeholmens psykiatriska mottagning samt med psykosmottagningen i Gröndal. Samverkan med Psykiatri Sydväst sker i flera olika former bland annat möten på chefsnivå där även avdelningschefen för social omsorg deltar.

Enhetschefen deltar i så kallade BUS-möten, en samverkansgrupp mellan skola, barn- och ungdomspsykiatri, habilitering och förvaltningens barn- och ungdomsenhet.

Exempel på viktiga dokument som styr enhetens arbete är:

Stockholm - en stad för alla, program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016. - Kommunfullmäktiges policydokument som gäller stadens stöd till personer med utvecklingsstörning samt policydokument om stadens insatser för psykiskt störda. - Lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård. - Samverkan kring vård av äldre och vissa

funktionshindrade - överenskommelse mellan Stockholms stad och Stockholms läns landsting. - Stadens riktlinjer för insatser enligt LSS och vuxna med funktionshinder samt riktlinjer för insatser som riktar sig till personer med psykiska funktionshinder. Riktlinjerna möjliggör en likvärdig bedömning av stödinsatser oberoende av vilken stadsdelsförvaltning som handlägger ärendena.

Medarbetarna inom enheten har varit delaktiga i framtagande av inriktning av enhetens arbete, åtaganden och arbets sätt i denna verksamhetsplan. Detta har skett vid en gemensam planeringsdag den 16 oktober 2012. Innehållet har även behandlats vid arbetsplatsträff (APT) den 27 november 2012.

Under hösten 2012 fick enheten del av resultatet av medarbetarenkäten. Alla medarbetare har fått ta del av resultatet. Vid APT identifierar vi vissa förbättringsområden, dessa tar vi upp i särskild psykosocial arbetsplan för året som utvärderas kontinuerligt vid APT.

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 bidra till en förbättrad miljö

Förväntat resultat

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

Arbets sätt

Vi tar hand om miljöfarligt avfall på ett sätt som är bra ur miljösynpunkt genom att bland annat källsortera miljöfarligt avfall.

Förvaltningen har egna cyklar. Vi begränsar bensinförbrukningen genom att vi

när det är möjligt åker kollektivt, promenerar eller cyklar när vi reser i tjänsten.

Vid längre resor använder vi stadsdelsförvaltningens egen miljöbil, om den är upptagen så hyr vi miljöbil.

Resursanvändning

Enhetens möjlighet att påverka miljöeffekterna är begränsad och beroende av övriga enheter i fastigheten.

Uppföljning

Vi följer upp kostnaden för taxiresor samt antalet längre resor inom landet per år och jämför sedan kostnaden och antalet resor med föregående år.

Utveckling

För att hålla diskussionen kring miljötankande levande så tar vi upp frågan regelbundet vid APT.

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 kommunicera och ge information på ett tillgängligt sätt.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Vi använder ett klart och enkelt språk när vi kommunicerar muntligt och skriftligt med enskilda, till exempel använder vi oss av beslut skrivna på klarspråk när vi fattar positiva beslut.

Vi anpassar information utifrån den enskildes funktionsnedsättning. Det handlar bland annat om att disponera text på ett logiskt sätt, ha informativa rubriker och undvika långa och invecklade meningar.

För att försäkra oss om att den enskilde förstått utredning och beslut ser vi till att förutom att lämna skriftliga dokument även kommunicera dessa muntligt. Detta gäller personer med vissa former av funktionsnedsättning till exempel

personer med olika former av synskador eller personer med kognitiva funktionshinder.

Vi går kontinuerligt igenom rutiner kring information och kommunikation. Medarbetare får information om hur förmedlingstjänster för texttelefoni och bildtelefoni fungerar. Alla har kunskap om hur möten och konferenser blir tillgängliga för alla, till exempel genom hörselslinga.

Resursanvändning

Vi har tagit fram förslag på hur man kan skriva beslut på klarspråk.

Uppföljning

En brukarundersökning genomförs under våren 2013.
Kollegiegranskning av dokumentation sker två gånger under året.

Utveckling

Inom barn och ungdomsgruppen finns en checklista som används vid det första besöket för att säkerställa att handläggare ger all viktig information. Vi kommer att börja använda motsvarande checklista även inom funktionshinder vuxna och inom socialpsykiatri.

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

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	68 %	68 %	År

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av utredningar inom loF, socialpsykiatri där metoden DUR används			År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel enskilda som ökat sin funktionsförmåga inom socialpsykiatrin	2 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer med insatser inom socialpsykiatrin som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	80 %	80 %	År
Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	öka	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	73 %	öka	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	tas fram av nämnden	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 %	tas fram av nämnden	År
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År

NÄMNDMÅL:

All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att handlägga biståndsärenden på ett rättssäkert sätt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser.

Förväntat resultat

Att alla biståndsärenden handläggs på ett rättsäkert sätt.

Arbetsätt

Utifrån den enskildes ansökan utreder vi det som är relevant för att kunna göra en bedömning. Vi samråder och samverkar med berörda parter för att åstadkomma en enkel och smidig handläggning för den enskilde.

Utredning och beslut skickas till den enskilde. Biståndsbedömaren informerar brukaren på ett sätt där man tar hänsyn till funktionshindret för att underlätta för den enskilde att förstå beslutet. Detta kan vara via telefonsamtal, hembesök, anlita tolk eller vad som anses mest lämpligt i situationen.

Biståndsbedömaren efterfrågar alltid samtycke från den enskilde innan kontakt tas med samarbetspartners. Utifrån kontakten med den enskilde strävar vi efter att skriva tydliga beställningar till alla utförare till exempel gruppboendestöd, boendestöd eller hemtjänst. I samband med nyprövning hämtar vi in synpunkter från den enskilde.

Vi följer upp beslut och insatser som berör den enskilde regelbundet utifrån beslutets innehåll och ärendets karaktär. Målsättningen är att uppföljning sker minst en gång per år. Uppföljning genomförs genom besök och samtal som dokumenteras samt genom rapporter från utföraren. Vid behov omprövas beslutet.

I nya ärenden och i samband med nyprövning av beslut använder biståndsbedömaren inom socialpsykiatri och inom funktionsnedsättning vuxna den kunskapsbaserade utredningsmetoden "DUR" (dokumentation, utredning, resultat). Handläggarna inom funktionsnedsättning barn har påbörjat arbetet med att implementera DUR.

Uppföljning

Antalet avslag som vi fattat under året redovisas i verksamhetsberättelsen. Enheten kommer att redovisa hur många beslut som har överklagats och vad utfallet i rätten har blivit.

Enheten kommer att genomföra självutvärdering genom kollegiegranskning av dokumentation vid två tillfällen under år 2013, en gång på våren och en gång på hösten. De biträdande enhetscheferna tar ut ett antal ärenden som har fått beslut om en specifik insats. Granskning sker med hjälp av en granskningsnyckel.

Under hösten genomför vi en kontroll av kvalitet på beställningar och genomförandeplaner med hjälp av granskningsnyckel.

Redovisning av antalet DUR-utredningar i förhållande till antalet ärenden vid årets slut.

Utveckling

Enheten har arbetat med metoden "kollegiegranskning" under flera år. Vid varje granskning hittar vi områden att förbättra. Vi kan konstatera att det skett en positiv utveckling av dokumentationen vid varje mättillfälle.

NÄMNDMÅL:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att uppmärksamma anhörigas behov, informera om och erbjuda stöd för anhöriga.

Förväntat resultat

Anhöriga/närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de har fått sina behov uppmärksammade och att de har fått information om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen.

Arbetsätt

Vi informerar och motiverar de anhöriga för att se till att anhöriga får avlastning genom bland annat avlösare i hemmet eller korttidsvistelse. Vi ger information till anhöriga och närstående om de insatser som finns att ansöka om samt om den anhörigkonsulent som finns i stadsdelen.

Resursanvändning

En anhörigkonsulent är knuten till enheten men finns organisationsmässigt i en annan verksamhet.

Uppföljning

Genomgång av anhörigkonsulentens arbete under året.

Genomgång av antalet insatser av anhörigstödjande karaktär som enheten beviljat under året.

Brukarundersökning under året, eventuellt i form av telefonintervjuer.

Utveckling

Anhörigstöd i form av korttidsvistelse och avlösare har funnits i många år.

Däremot är anhörigkonsulentens roll relativt ny som funktion. Vi kommer att följa utvecklingen av konsulentens arbete och se till att informera om funktionen vid kontakter med anhöriga.

NÄMNDMÅL:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

ÅTAGANDE:

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

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Sedan vi fått kännedom om den enskildes behov av stöd tar vi skyndsamt kontakt med den som ansökt om insats eller anmält behovet för att berätta vem som är handläggare och bestämma tid för ett första möte.

Vi delar alltid ut våra direkttelefonnummer. I möjligaste mån har vi telefonerna öppna. När vi har röstbrevlåda inkopplad ringer vi upp den som lämnat meddelandet så snart som möjligt.

Vi förbereder oss inför mötet med den enskilde. Det gör vi genom att läsa igenom journalanteckningar och gå igenom vad som bestämdes vid föregående samtal.

Den enskildes behov och önskemål avgör var vi ska träffas, mötet kan äga rum till exempel på sjukhus, i hemmet eller i stadsdelsförvaltningens besöksrum. Vi kommer överens med den enskilde vilka övriga personer som ska eller behöver vara med vid mötet. Vid planeringsmöten med många deltagare vänder vi oss alltid till klienten och stöttar henne/honom att själv uttrycka sina önskemål.

Resursanvändning

Vi använder oss av metoden MI i kontakten med klienter och arbetar med att implementera metoden genom MI-grupper och MI-coacher. Förhållningssättet bygger på lyhördhet, intresse, empati, värderingsfrihet, respekt, självbestämmande och optimism.

Uppföljning

Brukarundersökning görs under våren 2013. Systematisk sammanställning av de synpunkter och klagomål som kommit till enheten under året.

Utveckling

Under 2013 kommer vi att se över och utveckla våra metoder när vi tar emot personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Vi tar upp synpunkter och klagomål som kommer till enheten vid varje APT och ser i varje enskilt ärende hur vi kan förbättra vårt arbete.

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 brukarna är informerade om valfriheten inom SoL och LSS.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Vi informerar alla klienter om möjlighet att välja utförare när de beviljas den typ av insatser som omfattas av valfrihetssystemet. Detta sker i alla nya ärenden och vid uppföljning/nyprövning av insatser.

Resursanvändning

Vi använder oss av kataloger över de möjligheter till valfrihet som finns inom hemtjänst, avlösning och ledsagare.

Uppföljning

Brukarundersökning under våren 2013. Sammanräkning av hur många som valt utförare görs i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Möjligheten att välja utförare är relativt ny inom flera områden och informationen har troligen ännu inte nått ut till alla brukare. Vi kommer att använda oss av en checklista vid första mötet samt vid nyprövning av beslut när vi träffar den enskilde för att säkerställa att vi givit all viktig information. Vi håller även på att utveckla en katalog över möjliga val inom insatsen daglig verksamhet, förutom de kataloger som redan finns för insatserna hemtjänst, avlösning samt ledsagning.

ÅTAGANDE:

Vi åtar oss att tillgodose den enskildes rätt till delaktighet i handlägningsprocessen.

Förväntat resultat

Den enskilde känner att han/hon är delaktig i handlägningsprocessen. I 90 % av alla ärenden framgår det i dokumentationen hur den enskilde kommit till tals vid den senaste nyprövningen av insatser.

Arbetsätt

Den enskilde ska alltid få möjlighet att uttrycka sin åsikt om hur man vill få sina behov av insatser tillgodosedda. Dessa åsikter dokumenterar vi i utredning och/eller journalanteckningar.

Vi använder av metoden DUR vid utredning i de flesta ärenden inom socialpsykiatri och inom funktionsnedsättning vuxna. Inom funktionsnedsättning barn och ungdom implementerar vi denna utredningsmetod under 2013. Metoden är ett sätt att säkerställa den enskildes delaktighet.

Barnhandläggare träffar alltid barnet/ungdomen som ansökan berör. Insatserna ska utformas så att barnet/den unge är delaktig i det och successivt efter ålder och mognad ökar sitt självbestämmande och ansvar för sina val och sin vardag.

I de ärenden där vi inte kan tillgodose den enskildes önskemål om insats försöker vi hitta alternativ som ligger nära de egna önskemålen. När bedömningen innebär avslag på hela eller delar av ansökan resonerar vi med den enskilde om andra möjliga lösningar.

Resursanvändning

Vi ska utforma en broschyr över hur handlägningsprocessen går till.

Uppföljning

Systematiserad sammanställning av de synpunkter som kommit till enheten under året.

Brukarundersökning våren 2013.

Kollegiegranskning med särskilt fokus på hur den enskilde kommit till tals i dokumentationen.

Enhetschef granskar dokumentation med utgångspunkt från den enskildes delaktighet.

Utveckling

Vi kommer under året att arbeta med att utveckla metoder för samtalsstöd av det slag vi även använder i kontakten med barn. Det handlar om att till exempel använda oss av nätverkskartor och samtalsmattor.

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
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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31

ÅTAGANDE:**Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.****Förväntat resultat**

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2013 utifrån kompetensutvecklingsplan.

Arbetsätt

Alla medarbetare erbjuds minst ett medarbetarsamtal varje år. Medarbetarsamtalet resulterar i en individuell kompetensutvecklingsplan.

En professionell handledare ger enhetens medarbetare möjlighet att behålla och utveckla kunskaper. Enheten har handledning i två olika grupper var tredje vecka. Vi delar upp ansvar för verksamhetsutveckling och omvärldsfrågor mellan medarbetare utifrån intresse och kompetens.

Under år 2013 kommer vi lägga särskild vikt vid utbildning i MI och utveckling av hur vi arbetar med denna metod i särskilda MI-grupper. I detta arbete finns en särskild MI-plan inom enheten.

Medarbetare går på föreläsningar och utbildningar efter verksamhetens behov och vad som erbjuds. Enheten arbetar med fördjupade temadiskussioner kring olika insatser. Diskussionerna föregås av kunskapsinsamling genom omvärldsbevakning av aktuell rättspraxis, rutiner i andra kommuner och stadsdelar etc.

Vi deltar i nätverksmöten med näraliggande stadsdelsförvaltningar kring frågor som rör funktionsnedsättning och biståndsbedömning.

Resursanvändning

Två medarbetare är utbildade MI-coacher och ingår i ett nätverk med MI-coacher över staden.

Uppföljning

Genomgång av vilken kompetensutveckling medarbetarna fått vid årets slut och en enkät över vad detta givit den enskilde medarbetaren. Redovisning sker i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Vi har en särskild MI-plan för hur långt vi ska komma i arbetet med MI under året. Planen följs upp vid APT.

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
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 att enhetens sjukfrånvaro ska fortsätta hålla en låg nivå.

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron vid enheten är lägre än i stadsdelsförvaltningen i övrigt.

Arbetsätt

Enhetens medarbetare är delaktiga i verksamhetens planering och organisation.

Alla medarbetare som arbetar med myndighetsutövning har tillgång till professionell handledning var tredje vecka.

Vi strävar efter en så jämn arbetsfördelning som möjligt inom enheten.

Medarbetare uppmanas till att ta ut friskvårdstid och till de subventioner som finns.

Resursanvändning

Vi har två friskvårdsscoacher inom enheten.

Under 2013 ska vi se över organisationen för att se hur vi kan minska stress i vissa delar av handlägningsprocessen.

Uppföljning

Genomgång av statistik för sjukfrånvaro under år 2013.

Vi mäter ärendetyngd tre gånger per år för att försöka se till att arbetstyngden är jämnt fördelad.

Utveckling

Enheten har en låg sjukfrånvaro, till stor del består den sjukfrånvaro som finns av en långtidssjukskriven person som har en svår fysisk åkomma utan koppling till arbetet. Det är i skrivande stund svårt att se att sjukfrånvaron ytterligare kan minska inom enheten.

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 använda tilldelade resurser på ett effektivt sätt.****Förväntat resultat**

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

Arbetsätt

I enheten har vi ett arbetsätt som innebär att vi på varje medarbetarnivå identifierar några kostnadsdrivande ärenden som vi arbetar målinriktat med och följer upp kontinuerligt. På chefsnivå handlar det främst om förhandling av avtal och hos handläggare om att erbjuda alternativ vid nyprövning till exempel samverkan med försäkringskassa och arbetsförmedling.

Funktionsnedsättning

Vi har under de senaste åren lagt ned ett stort arbete med att analysera samtliga ärenden och vid nyprövning av ärenden aktualiserat aktuell rättspraxis för en större likställdhet men också ett bättre resursutnyttjande. Vi arbetar med att hitta en lämplig nivå vid bedömning av alla de personer som får avslag på assistansersättning från Försäkringskassan. Här försöker vi motverka en övervältring av kostnader från staten till kommunerna genom information till de enskilda om vilka krav Försäkringskassan har på läkarintyg och liknande. Vi söker också samverkan och samförstånd med Försäkringskassan kring personer som ansöker om personlig assistans enligt LSS.

Socialpsykiatri

Här fortsätter vi att arbeta med att hitta lösningar på hemmaplan inom stadsdelen hellre än kostsamma placeringar. Vi fortsätter utveckla rutiner tillsammans med utförare, främst handlar det om rapportering kring avvikelser.

Resursanvändning

Enhetschefer och biträdande enhetschefer träffas i nätverk för att ta del av andra stadsdelsförvaltningars arbetsätt kring insatser, kostnader och utvecklingsprojekt.

Uppföljning

Alla handläggare lämnar uppgifter om kostnadseffektiva förändringar varje månad.

Enhetschef gör en ekonomisk månadsrapport varje månad med utgångspunkt från förbrukning och förväntade kostnader.

Enhetschef tar fram vissa månadskostnader för vissa verksamheter att kunna följa upp förändringar.

Utveckling

Våra rutiner för ekonomisk uppföljning finns dokumenterade.

Resursanvändning

Vi använder oss av stadens nätverk genom att samla enhetens interna riktlinjer och blanketter i en gemensam fil som alla medarbetare har tillgång till.

Alla medarbetare använder Lisa självservice i angelägenheter som rör ansökningar om semester, tjänstledighet, egna utlägg etc. Detta minskar kostnader som enheten annars skulle ha om serviceförvaltningen utförde tjänsten. I princip alla medarbetare inom enheten har viss attesträtt. Vid semester och annan frånvaro är vi noggranna med att se till att någon medarbetare som är insatt i arbetet övertar detta ansvar.

Enhetens administrativa assistent har samordnat arbetet med dem inom samma yrkeskategori som har samma arbetsuppgifter inom avdelningen för social omsorg. Det gäller bland annat att göra avstämningar för vissa verksamhetsområden i samband med frånvaro.

För att minska sårbarheten inom enheten vad gäller ekonomiadministration och räkningshantering så finns en intern handlingsplan för att minska riskerna för ekonomisk skada. Inom enheten förs även en intern kassabok för att lätt kunna se vilka räkningar som betalats och vilka som saknas.

Kontaktsekreterare inom beställarenheten funktionsnedsättning samverkar med kontaktsekreterare inom barn- och ungdomsenheten.

Budget 2013

Socialpsykiatri



Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	0
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	3 300
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	3 300
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	14 120
Personalkostnader	4 616
Övriga personalkostnader	160
Lokalkostnader	0
Entreprenader och köp av verksamhet	26 924
Övriga kostnader	93
<i>Summa kostnader</i>	45 913
<i>Summa netto</i>	42 613

Funktionsnedsättning

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	0
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	8 000
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	8 000
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	97 030
Personalkostnader	7 930
Övriga personalkostnader	120
Lokalkostnader	1 000
Entreprenader och köp av verksamhet	153 243
Övriga kostnader	-3 571
<i>Summa kostnader</i>	255 752
<i>Summa netto</i>	247 752

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 kontinuerligt följa upp verksamhet och ekonomi som underlag för en tydlig styrning av enhetens arbete.
Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Vi använder oss en intern "kassabok" i Excel där vi för in alla betalda externa räkningar. Kassaboken används som underlag för att kunna prognosticera externa kostnader.

Alla handläggare lämnar uppgifter om kostnadseffektiva förändringar varje månad.

Alla handläggare har ett eget IKB och attesterar de fakturor som berör deras klienter.

Resursanvändning

Vi använder oss delvis av Infoview samt kundlistor i Paraplysystemet för att kunna ta fram uppgifter.

Uppföljning

Enhetschef gör en ekonomisk månadsrapport varje månad med utgångspunkt från förbrukning och förväntade kostnader.

Varje månad följer vi kostnadsutvecklingen inom olika verksamheter, med särskilt fokus på vissa kostnadsdrivande insatser som till exempel personlig assistans.

I bokslut analyseras kostnadsutfallet inom respektive verksamhetsområde och jämförs med föregående års utfall.

Utveckling

Uppföljning av kostnadsutvecklingen leder till genomgång på individnivå av de insatser där kostnaderna ökat mer än förväntat.

Övriga frågor

För synpunkter, förslag och klagomål från enskilda brukare och anhöriga som handlar om vår egen enhet använder vi den gemensamma blankett som avdelningen tagit fram. Dessa synpunkter sammanställs centralt för hela avdelningen. Denna form av synpunkter tar enhetschef upp till diskussion enskilt med handläggare, därefter försöker vi hitta lösningar vid gruppernas ärendedragningar.

De allra flesta klagomål som kommer till enheten gäller olika utförare och hur de utför sina uppdrag. Enheten har ett eget system för uppföljning för den typen av synpunkter. Vi har utarbetat en egen blankett där vi fyller i den enskildes synpunkter och där det finns utrymme för utföraren att skriva vilken åtgärd som man vidtagit. Därefter ska utföraren återkoppla till vår enhet.

Enhetschef dokumenterar systematiskt synpunkter, förslag samt klagomål och gör en sammanställning i samband med verksamhetsberättelsen.



Bilagor 2013

- RoV-analys
- Internkontrollplan