



Handläggare: Tero Tegel
Telefon:08-50808410

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd

Verksamhetsberättelse 2012

Beställarsektion 1 & 2

Sammanfattande analys

Beställarenheten inom äldreomsorgen arbetar för målgruppen, personer 65 år och äldre, och anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna, och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen.

Vid ingången till 2012 hade 1 898 personer någon form av äldreomsorg. För 2011 var samma siffra 1 936. Enheten beslutar om bistånd i form av hemtjänst till i genomsnitt 1528 hemtjänsttagare. Cirka 450 personer bor på ett vård- och omsorgsboende. Antalet äldre i behov av stöd har minskat något under året samtidigt som antalet personer som bor kvar i sitt hem och som har behov av omfattande stöd har ökat.

Beställarenheten har ett välutvecklat system för styrning och uppföljning. Uppföljning och utvärdering av mål och indikatorer sker fortlöpande under året vilket säkrar god service för brukarna.

Uppföljning sker dels på individnivå och dels på en generell nivå. På den generella nivån har enheten tagit del av resultaten från stadens årliga brukarundersökning, stadsdelens verksamhetsbesök och verksamhetsuppföljning samt stadsdelens avtalsuppföljning. På individnivå genomför enheten årligen en uppföljning alternativt en nyprövning av insatserna och i samband med den gör biståndshandläggaren även en kvalitetsuppföljning på individnivå. Detta sker genom ett personligt möte mellan biståndshandläggaren och den enskilde och i förekommande fall dess närstående.

Syftet med uppföljningen är att få del av den enskildes upplevelse av insatsernas utförande. Kvalitetsuppföljningen på individnivå sammanställs och analyseras av en arbetsgrupp inom beställarenheten. Kvalitetsuppföljningen på individnivå är en viktig del och ger ett underlag för stadsdelens generella uppföljning av verksamheterna.

Kvalitetsuppföljning på individnivå är något som enheten började med under 2011 inom särskilt boende och inom hemtjänsten sommaren 2012.

Utifrån resultaten från uppföljningen 2012 konstateras att enheten uppfyller sina åtaganden. En ingående redogörelse för resultatet från uppföljningen 2012 återfinns under respektive åtagande.


Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:S INRIKTNINGSMÅL I:

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


KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

I.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	125 st	125 st	öka	2012

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	66 %	80 %	70 %	2012
--	------	------	------	------

Kommentar:

En förklaring här skulle kunna vara det höga antalet utförare, dvs. ca 100 stycken, vilket gör det väldigt svårt för de äldre att välja. Biståndshandläggarna har alltid med sig till mötet med den äldre, en utförarkatalog med samtliga utöfrare men har inte personlig kännedom om alla utförare utan endast om en bråkdel. Utförarkatalogen är en utskrift av samtliga hemtjänstutförare som har Kungsholmensstadsdelens område som upptagningsområde. Denna utskrift tas från jämförservice på Stockholms stads hemsida.

Man kan även anta att de brukare som bor på något av servicehusen har svårt att ta ställning till frågorna om aktivt val och information om valmöjligheter då de helt enkelt inte har någon möjlighet att välja hemtjänstutförare.


 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	38 %	70 %	55 %	2012
--	------	------	------	------

Kommentar:



Orsaken till att brukare upplever att de inte har möjlighet att välja vård- och omsorgsboende är svår att bedöma. Det kan finnas flera orsaker, t ex informationsbrist, att man inte får sitt förstahandsval eller att anhöriga gjort valet. I nämndens egen brukarundersökning, d.v.s. kvalitetsuppföljningen på individnivå uppgav 67 % att man gjort ett aktivt val av vård- och omsorgsboende.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

 Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--

NÄMNDMÅL:
Anhöriga klarar situationen och kan stötta sin närstående
(äldreomsorg)

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Ordinärt boende: Andel anhöriga med anhörigstöd som instämmer i att de vet var de ska vända sig om den närståendes hjälpbehov	88 %	90 %	2012
Kommentär: Beställarenheten har fortsatt arbetet med att utveckla anhörigstödet. Individuppföljningen har utvecklats med fokus på anhörigstöd.			
 Ordinärt boende: Andel anhöriga med anhörigstöd som upplever att de får det stöd de behöver i tillvaron	73 %	70 %	2012

ÅTAGANDE:

Anhörig som vårdar närstående får individuellt anpassat stöd

Anhöriga ska enligt socialtjänstlagen erbjudas stöd för att underlätta vården av en närstående som är långvarigt sjuk, äldre eller har funktionsnedsättning. Det kan även handla om att ge stöd till anhöriga till personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgen. Socialförvaltningen och äldreförvaltningen har gemensamt utarbetat ett förslag till program för stöd till anhöriga som är både över och under 65 år.

Mot bakgrund av behovet av att utveckla anhörigstödet har beställarenheten fortsatt arbetet med att utveckla individuppföljningen med fokus på anhörigstöd.





Andelen anhöriga som upplevde att de fått individuellt anpassat stöd var för 2012 73 % vilket är en ökning från föregående års resultat på 70 %. Uppgiften är hämtad från stadens gemensamma brukarundersökning. Årsmålet för 2012 var 70 % och enheten uppfyller därmed åtagandet avseende andelen anhöriga som upplever att de fått ett individuellt stöd.

Mot bakgrund av tidigare års resultat så har enheten arbetat och prioriterat med att lyfta frågan om anhörigstöd på enheten. Enheten genomförde våren 2012 i samarbete med anhörigkonsulenterna en

tvådagars utbildning för biståndshandläggarna med fokus på anhörigstöd och bemötande av anhöriga.

NÄMNDMÅL:

Brukare får god kvalitet och service utifrån planering, uppföljning samt information om rättigheter och valmöjligheter (äldreomsorg)

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Ordinärt boende: Andel brukare som har fått tillräcklig information om valmöjligheter för hemtjänst	50 %	80 %	2012
Kommentar: Äldre som upplever att de har fått information om valfrihet har ökat under året även om vi inte nått årsmålet för de som ansett sig fått tillräcklig information inom hemtjänst. Enheten har arbetat med att ge information om valfriheten. Ett hinder som finns med informationen är att det är många utförare ca 100 stycken och informationen på jämför service är inte tillräckligt vägledande för att man ska kunna göra aktivt ett val. En svårighet inom hemtjänsten är att det ständigt kommer nya utförare.			
 Ordinärt boende: Andel brukare som har gjort aktiva val om hemtjänst	77 %	80 %	2012
Kommentar: Under december månad var antalet hemtjänstutförare 97 stycken och av dessa hade 35 utförare kunder från Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Enheten forstätter att arbeta med att anpassa arbetssätt och metoder för att hantera den stora mängd information som ska ges den enskilde och anhöriga.			
 Ordinärt boende: Andel brukare som vet vilka insatser de ska få enligt beslut	87 %	95 %	2012
Kommentar: Alla utredningar och beslut kommuniceras med den enskilde och i förekommande fall efter samtycke med dess företrädare.			
 Särskilt boende: Andel brukare som har gjort aktiva val om vård- och omsorgsboende	67 %	70 %	2012

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Kommentar:

Under december 2012 fanns det 120 vård och omsorgsboenden att välja mellan. 52 stycken vård- och omsorgsboenden inom valfriheten hade i december kunder från Kungsholmens stadsdelsförvaltning även om den största andelen väljer att bo kvar på Kungsholmen stadsdelsområde.

Resultatet från individuppföljningen 2012 visar att det fortfarande finns mycket att förbättra kring informationen till de äldre gällande valfrihet. Enheten kommer under 2013 fortsätta arbeta med information om valfrihet.

ÅTAGANDE:

Äldre får information kring sitt ärende

Den äldre får information i samband med ansökan om olika typer av insatser, hur handläggningen går till och om beslutsprocessen. Den enskilde informeras även om möjligheten till att välja utförare och om kostnaden för insatserna. Skriftlig utredning och beslut skickas hem till den enskilde.

Alla utredningar och beslut kommuniceras med den enskilde och i förekommande fall efter samtycke med dess företrädare.

Brukarundersökningen för 2012 visade att 87 % av de äldre anser att de vet vilka insatser de ska få enligt beslut. Beställarenheten arbetar med att uppnå årsmålet som är 95 %.

Beslut om dagliga insatser följs upp inom 3 veckor. Detta har lett till att den enskilde får insatser som motsvarar dennes behov och rätt ersättning går ut till utföraren. Omprövning sker vid behov och nyprövning inom ett år. Under 2012 har 4090 beslut om hemtjänst fattats för i genomsnitt 1528 unika hemtjänsttagare.

I maj 2012 startade arbetet med kvalitetsuppföljningar på individnivå i samband med nyprövning för beslut fr.o.m. avgiftsgrupp 5. Detta har bidragit till att alla biståndshandläggare engagerats och känner sig mer delaktiga i arbetet med resultatbaserad styrning.

Kvalitetsuppföljningen på individnivå genomförs med stöd av ett frågeformulär och ligger till grund för *förbättringar och förändringar av insatser* för den enskilde och dess anhöriga. Resultaten från denna uppföljning visar att äldre vill kunna påverka hur hemtjänsten utförs samt att få bättre information om förändringar. Detta borde på sikt leda till att fler äldre får större insikt i sitt ärende. Genom denna kvalitetsuppföljning på individnivå ställer även biståndshandläggarna mer ingående frågor om hemtjänstpersonalens utförande av

insatserna. Resultaten av dessa uppföljningar sammanställs och resultaten med förbättringsområden återkopplas till utförarna.

Sedan i maj till verksamhetsårets slut 30 september har 99 individuppföljningar genomförts. Under 2011 genomfördes ca 150 uppföljningar, men då per telefon av en handläggare. Trots att underlaget för 2012 var mindre tror vi att mervärdet för den enskilde ökat då samtalet skett med sin ordinarie handläggare, samt att det skett genom ett personligt möte.

ÅTAGANDE:

Äldre får information om valfrihet

Den äldre informeras vid ansökan om valfrihetsmodellen inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. Vid bifall till insatser väljer den äldre vilken utförare han/hon önskar ska ge stödet.

Information kan ges muntligt, skriftligt eller via Stockholms Stads hemsida. Utförarkatalog för hemtjänst tas med vid nya ärenden.

Äldre som upplever att de har fått information om valfrihet har ökat under året även om vi inte når årsmålet för de som ansett sig fått tillräcklig information inom hemtjänst. 50 % av de äldre med hemtjänst uppgav i stadens brukarundersökning 2012 att de fått tillräcklig information om valfrihet, årsmålet för 2012 var 80 %. Enheten har arbetat med att ge information om valfriheten. Ett hinder som finns med informationen är att det är många utförare ca 100 stycken och informationen på jämför service är inte tillräckligt vägledande för att man ska kunna göra aktivt ett val.

Äldre som upplever att de har gjort ett aktivt val om hemtjänst har ökat marginellt från 2011. Vid akuta situationer, exempelvis vid sjukhusvistelse kan många uppleva det som svårt att välja utförare. Den som inte själv, eller med hjälp av närstående, kan välja får ickevalsalternativet som finns i staden. I december 2012 var det 4 personer som inte valde utförare alternativt valde "icke-valsalternativet". Valfriheten innebär att den enskilde kan byta utförare när denne så önskar. I december var det 3 personer som valde att byta hemtjänstutförare.

I stadsdelens kvalitetsuppföljning på individnivå uppgav 67 % att de själva har valt sitt vård- och omsorgsboende. Årsmålet för 2012 var 70%. Under 2012 var det 22 personer som bytte boende. De flesta som valde att byta vård- och omsorgsboende gjorde det p.g.a. att de fick erbjudande om ett av sina önskade vård- och omsorgsboende som de stått i kö till.

Resultatet från individuppföljningen 2012 visar att det fortfarande finns mycket att förbättra kring informationen till de äldre gällande valfrihet. Enheten kommer under 2013 fortsätta arbeta med information om valfrihet.

NÄMNDMÅL:

Brukare har självbestämmande och integritet (äldreomsorg)

ÅTAGANDE:

Äldre upplever att de bemöts med respekt

Vi arbetar med att alla kontakter med äldre bygger på respekt för människors lika värde, den enskildes värdighet, självbestämmande och integritet.

Resultatet från stadens brukarundersökning inom hemtjänsten för 2012 visar att 86 % av de äldre upplever att biståndshandläggaren bemöter dem på ett bra sätt.

Under 2013 kommer vi inom beställarenheten att fortsätta föra dialog om hur vi ska bibehålla och öka andelen äldre som anser att biståndshandläggarens bemötande är bra.

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Individuell uppföljning	2012-01-01	2012-12-31	

Kommentar:

Enheten genomför kvalitetsuppföljning på individnivå inom vård- och omsorgsboende sedan 2011 och sedan maj 2012 inom hemtjänsten, som är en del av den sammantagna kvalitetsuppföljningen.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	1,6 %	5,8 %	4,5 %	VB 2012

Kommentar:

Den totala sjukfrånvaron för beställarenhet låg på 1,58 % (2012).

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten ska vara i balans****NÄMNDMÅL:****Nämndens verksamhet ska rymmas inom fastställd budget****ÅTAGANDE:****Budget ska vara i balans**

Beställarenheten har ett välutvecklat system för styrning och uppföljning. Uppföljning och utvärdering av mål och indikatorer sker fortlöpande vilket säkrar god service för brukarna. Beställarenheten arbetar med uppföljning på individnivå genom ett samtal mellan den enskilde och biståndshandläggaren.

Beställarenheten har tillämpat en noggrann biståndshandläggning genom att snabbt följa upp beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde får rätt typ av insatser i rätt omfattning och att korrekt ersättning utgår till utföraren. Biståndshandläggare har inom tre veckor följt upp beslut om dagliga hemtjänstinsatser. Beslut om vård- och omsorgsboende och hemtjänst över nivå 16 fattas av beställarchef och dialog förs i ärendedragningen för en samsyn och lika bedömning. Två personer har fortsatt med att göra faktiska vårdnivåbedömningar på vård- och omsorgsboenden. Detta för att säkerställa att utföraren fått rätt ersättning. Beställarenhetens genomarbetade rutiner har inneburit att beställarbudget kunnat hållas i balans.

Beställarenhetens personalbudget och budget för övriga kostnader visar på ett överskott. Överskottet beror på att enheten fick extraresurser i samband med införandet av kvalitetsuppföljning på individnivå som inte behövdes användas fullt ut.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget**Investeringar****Medel för lokaländamål****Övrigt****Synpunkter och klagomål**

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 49039, 10028 Stockholm

Telefon 08-50808410

tero.tegel@stockholm.se

www.stockholm.se

Beställarenheten har inte fått in några klagomål eller synpunkter under 2012.

Övrigt

Organisation

Beställarenheten är uppdelad i två sektioner med var sin chef. Beställarsektion 1 består av 10 biståndshandläggare (9 heltidstjänster), 2 administratörer, och beställarchef. Beställarsektion 2 består av 9 biståndshandläggare, en boendesamordnare och beställarchef.

Inom sektionerna finns en delad grupp- Kvalitets- och uppföljningsgruppen, ”Kuggen” som består av 2 biståndshandläggare och boendesamordnare som framförallt arbetar med individuppföljning och att utveckla arbetet med uppföljning och analys.

Under 2012 omvandlades en administrativ tjänst till utredare/ handläggare. Syftet med tjänsten var att ha en person som ansvarar för beställarenhetens verksamhetssystem (paraplysystemet) och som fungerar som ett stöd till övriga medarbetare inom enheten. Omvandlingen av tjänsten upplevs som positivt av medarbetare då det sker mycket förändringar i verksamhetssystemet. I och med omvandlingen av tjänsten sker nu även ett samarbete inom förvaltningen. Kontaktpersoner för verksamhetssystemet inom social omsorg, funktionsnedsättning, äldreomsorg och stadsdelens Paraplysamordnare träffas regelbundet, vilket ger en positiv utveckling för utbyte och samarbete.

Inom sektionerna återfinns olika ansvarsområden och enheten arbetade under året extra med frågeställningar kring anhörigstöd och demens.

För att nå verksamhetens mål och för att få underlag för 2013 års verksamhetsplan sattes även i maj extra resurser in, i form av en handläggare som enbart arbetade med kvalitetsuppföljningar på individnivå på vård- och omsorgsboende. Detta ledde till att under året genomfördes 230 kvalitetsuppföljningar på individnivå på vård- och omsorgsboende av totalt 450. Jämfört med 135 kvalitetsuppföljningar på individnivå 2011. Enheten har under 2012 valt att koncentrera sig på att göra kvalitetsuppföljningar på individnivå på samtliga vård- och omsorgsboenden som ligger utanför Kungsholmens stadsdelsområde samt de vård- och omsorgsboenden inom förvaltningen som inte haft besök av beställarenheten tidigare. Under 2013 kommer samtliga vård- och omsorgsboenden inom Kungsholmens stadsdelsområde att följas upp enligt kvalitetsuppföljning på individnivå.

Styrning och uppföljning

Äldreomsorgen har en modell för kvalitetsuppföljning som omfattar uppföljning på generell nivå och på individnivå.

Generell uppföljning innebär avtalsuppföljning enligt SoL och HSL, anmälda och oanmälda verksamhetsbesök, resultat från olika brukarundersökningar mm. Genom uppföljningen kontrolleras att utföraren följer avtal eller

Verksamhetsberättelse Enhet

överenskommelse samt lagar och riktlinjer. Uppföljningen innefattar även hur utföraren styr och följer upp sin verksamhet samt brukarnas sammantagna uppfattning av vård, omsorg, verksamhetens kvalitet och innehåll.

Kvalitetsuppföljning på individnivå genomförs som ett samtal mellan den enskilde och biståndshandläggaren. Samtalet genomförs som intervju med stöd av ett frågeformulär. Vid demensenheter kompletteras intervjun med deltagande observation. Deltagande observation kan också genomföras vid somatiska enheter i de fall den enskilde inte kan medverka i en intervju. Kvalitetsuppföljningen på individnivå syftar till att ta reda på den enskildes upplevda kvalitet på hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende. Individuell kvalitetsuppföljning genomförs även med anhöriga som vårdar en närstående och har insatser i form av anhörigstöd. Resultaten redovisas sammanställt för samtliga brukare som har ett biståndsbeslut från Kungsholmens stadsdelsnämnd. Varje utförare får återkoppling av resultaten på enhetsnivå.

Förändringar i arbetsätt

Förändringar som skett under 2012 är att ansökan och beslut om trygghetslarm har gått över till att skötas centralt, samt att beställarenheten har intensifierat arbetet med kvalitetsuppföljningar på individnivå som ett led i kvalitetsutvecklingen. Under slutet av 2012 fördes "Kösamordningen" för vård- och omsorgsboende över till att skötas centralt av Stockholms stads trygghetsjour (Äldreförvaltningen). En arbetsgrupp har tillsatts för att titta på alternativa sätt att lägga upp arbetet vid frånvaro och arbetstoppar.

Under 2012 införde Stockholms stad ett nytt avgiftssystem.

Den 1 februari 2012 införde Stockholms stad ett nytt avgiftssystem för insatser som ges enligt socialtjänstlagen. Det gäller både förändringar för att beräkna den individuella avgiften och förändringar kring beslut, individuella tillägg och olika former av reducering av avgiften. Avgiftsgrupper som utgår från beviljad tid infördes och de befintliga sex avgiftsgrupper utökades till sju.

Detta innebar att biståndshandläggarna, i och med det nya avgiftssystemet, fattar ett avgiftsbeslut på samtliga insatsbeslut. Enheten har under 2012 fattat 6085 avgiftsbeslut.

Arbetsmiljö och minskad sjukfrånvaro

Beställarcheferna har under 2012 genomfört medarbetarsamtal och lönesamtal för samtliga medarbetare. Beställarenheten har under året haft totalt 10 planerade arbetsplatsträffar per beställarsektion.

Stockholms stad genomförde under året en medarbetarenkät som gav bra resultat. För beställarsektion 1 var aktivt medskapande index (AMI) på 89 och för beställarsektion 2 var den på 88. Motsvarande index för förvaltningen

ligger i genomsnitt på 80. Resultaten kan ej jämföras med tidigare år då medarbetarenkäten 2011 visade nöjd medarbetarindex (NMI).

Beställarenheten har arbetat systematiskt med arbetsmiljöfrågor. Arbetsmiljöfrågorna har varit en stående punkt på sektionernas arbetsplatsträffar. Under året har enheten genomfört fysisk arbetsmiljöronnd och riskinventering för att förebygga brister och ohälsa i sektionens arbete. Enheten hade en låg korttidssjukfrånvaro men långtidssjukfrånvaron har varit något högre. Den totala sjukfrånvaron för beställarenhet låg på 1,58 % (2012). Långtidssjukfrånvaron har inte varit relaterad till arbetet. Rehabiliteringsutredning tillsammans med företagshälsovården har tagits fram.

Vid semesterplaneringen har sektionen strävat efter att ge personalen en sammanhängande semesterperiod under sommartid. Sjukskrivna på hel- eller deltid har kontinuerligt under året följts upp genom regelbundna samtal och i förekommande fall rehabiliteringsmöten.

Jämställdhet

Beställarenheten har arbetat med jämställdhet genom att uppmärksamma jämställdhetsfrågor vid rekrytering av personal. Frågan om jämställdhet har varit en stående punkt vid arbetsplatsträffarna. Anställda som har varit lediga under en längre period har fått information och haft möjlighet att ta del av protokoll från arbetsplatsträffarna. Beställarchefen har skickat protokollet med post eller per e-post till den anställde. Vid schemaläggning av möten har hänsyn tagits till anställda som arbetar deltid.

SNAC-projektet

Enheten deltar sedan 2001 i forskningsprojektet SNAC-K (The Swedish National Study on Ageing and Care). SNAC-K utgör en av de fyra delstudier som ingår i SNAC. Målsättningen för SNAC-K är att öka kunskapen om åldrandeprocessen och utveckla förebyggande åtgärder för att förbättra vården och omsorgen av äldre. Studien är en individbaserad, longitudinell insamling av data. Projektet innebär bl.a. att biståndshandläggarna fyller i ett webbaserat protokoll vid nytt beslut om insatser. Protokollet innehåller uppgifter om pensionärens funktionsnedsättningar, behov av hjälp, sociala kontakter m.m. Resultatet av forskningen har rapporterats regelbundet till biståndshandläggarna.

Samarbete i staden - nätverk

Två biståndshandläggare från respektive stadsdel och äldre- och handikappjouren har ingått i ett nätverk för biståndshandläggare. Nätverket har träffats ca fyra gånger under året. Syftet med nätverksmöten har varit bl.a. kunskaps, erfarenhets- och informationsutbyte, öka möjlighet till lika bedömningar mm.

Beställarcheferna har ingått i ett chefsnätverk för stadens beställarchefer inom äldreomsorgen.

Brukarinflytande

I biståndshandläggningen är det viktigt med den enskildes inflytande. En ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen utgår från enskildes önskan om att få sitt behov tillgodosett och ska i möjligaste mån undertecknas av den enskilde själv. Den enskilde får ta del av utredning och får skriftligt beslut. När det gäller insatser som ska utföras av hemtjänst, har den enskilde möjligheten att välja utförare.

Värn för äldre

Två biståndshandläggare per beställarsektion har medverkat i arbetsgruppen Värn för äldre. Arbetsgruppen har arbetat med insatser för äldre, som utsatts för våld, hot eller övergrepp. De medverkande handläggarna har detta område som ett speciellt ansvarsområde och kan vid behov vara extra stöd till sina kollegor. Inom enheten har det skapats rutiner för hur biståndshandläggarna ska kunna bevaka om en person kan behöva insatser från äldreomsorgen. Värn för äldre kan innebära mer av socialkurativa insatser än vad som normalt ingår i biståndshandläggarnas arbete.

Kungsholmens stadsdelsnämnd, tillsammans med Norrmalm och Östermalm bedriver sedan 2009 KNÖ-projektet, för att utveckla sitt kvinnofridsarbete. Kvinnofridsarbetet har på Kungsholmen organiserats i en lokal resursgrupp med representanter från varje enhet samt en specialistfunktion. Inom äldreomsorgen finns en resursperson med uppdrag att erbjuda äldre personer stöd utifrån personens behov som brottsoffer, vara extra kunnig i frågor gällande våld i nära relationer, aktivt uppdatera sig på vad som händer på området, och sprida detta samt fungera konsultativt för kollegor. Det finns sedan 2011 en rutin som idag gäller för äldreomsorgens kvinnofridsarbete, som sker i samarbete mellan specialistfunktionerna (socialsekreterare) och resurspersonen från ÄO. Värngruppen på Kungsholmen, Resursgrupp för våldutsatta äldre och personer med funktionsnedsättning fortsatte sitt arbete under 2012. Samverkan med utförarna genom lokala utbildningar, checklista och informationsmaterial till äldre och personal inom omsorgsverksamhet. En kartläggning av inkomna ärenden har fortsatt på enheten. En lokal handlingsplan håller på att tas fram och förväntas bli klar under början av 2013.

Samverkan mellan socialtjänsten och lokala hälso- och sjukvården på Kungsholmen

En biståndshandläggare från enheten har arbetat på 40 % med projektledning i projektet ”*Samverkan mellan socialtjänsten och lokala hälso- och sjukvården på Kungsholmen*” som har pågått under 2012. Syftet är att stärka samverkan mellan huvudmännen med fokus på den enskildes behov. Här ingår representanter från tre hemtjänstgrupper hos Attendo, HSB och Olivias hemtjänstenheter, stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare och anhörigkonsulent, St:Eriks vårdcentral och minnesmottagningen. Arbetet har utmynnat i en ny samverkansmodell där samverkan sker på alla nivåer

Verksamhetsberättelse Enhet



genom gemensamma möten. Dementsteamet vid Attendos Hemtjänst har kommit långt i sitt arbetssätt. De har en bra struktur, ett fungerande kontaktmannaskap, motiverad och välutbildad personal och genomför regelbundna möten i gruppen. Förvaltningen har avsatt resurser 2013 för att sprida modellen till fler samverkansparter inom primärvården.

För att höja kvaliteten i stadsdelsnämndens hemtjänst har Carema och Attendo Hemtjänst, Hemtjänsten på Hantverkargatan samt Fridhemmet beviljats medel från staden för att förstärka och utveckla dementsteam.

Bilagor