

**Handläggare:**  
Gisela Lamerstedt Palm

Telefon: 08-508 10 360

**Till**  
Östermalms stadsdelsnämnd,  
sammanträde 2013-12-17

## Stöd och serviceenheten

### Verksamhetsplan 2014

## Inledning

### Uppdrag och tjänster

Stöd och Serviceenheten på Östermalm ansvarar för myndighetsutövning och utförande 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 enligt SoL samt personer under och över 65 år tillhörande LSS personkretsar LSS 1,2 och 3 med omfattande behov av stöd i vardagen. Stöd- och serviceenheten leds av en enhetschef och består av en myndighetsdel och en utförardel. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker.

Myndighetsdelen handlägger insatser för cirka 350 brukare med funktionsnedsättning. Inom utförardelen bor sex brukare i vår gruppbostad och ett trettiotal personer har beviljade insatser avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersoner. Under våren 2014 startas ett nytt boende upp med sex brukare, Värtans Gruppbostad.

Sex biståndsbedömare utreder behov av ansökta insatser enligt LSS och/eller SoL men också om 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. .

Myndighetsdelen hand har 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 verksamhets controller, för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna.

### Stöd och serviceenheten

Box 24156, Karlavägen 112  
104 51 Stockholm

gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

stockholm.se

Handläggare och utförare arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System (ParaSoL och Paraply). I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning.

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

### **Lagar, förordningar och styrdokument som är av speciell betydelse för vår verksamhet**

Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är de huvudlagar som styr verksamheten men även Lagen om Hälso- och sjukvård (HSL).

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 Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*. 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 Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter m m.

## **Administrativa uppgifter**

### **SOCIALTJÄNSTEN**

Stöd och Serviceenheten Funktionsnedsättning

Gisela Palm, enhetschef tel 508 10360 gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Kristina Sturmhövel, biträdande enhetschef tel 508 10391 kristina.sturmhovel@stockholm.se

Adress; Karlavägen 112 Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

### **Antal anställda**

Enheten har 22 medarbetare och ett trettiotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett fyrtiotal personer som har uppdrag som kontaktperson. Enheten ansvarar för tränings- och försökslägenheter.

Sex biståndshandläggare, två administratörer och en handläggare arbetar med KBH och färdtjänst handläggning och är arbetsledare för avlösare, ledsagare och kontaktpersoner. Det finns en enhetschef och biträdande enhetschef samt en gruppleddare för gruppbestäderna som också har paraplyansvar. Tio medarbetare arbetar på befintlig gruppbestad och inför start av

nya gruppboenden förväntas personalstyrkan utökas med minst sex personer.

## Organisations- och ledningsstruktur

Enheten med myndighetsutövare och administration har sina lokaler på Karlavägen 104 och 112. Gruppboendena finns på Sandhamnsgatan 4 och 8.

Stöd och Serviceenheten är organisatoriskt underställd verksamhetschef för avdelningen Socialtjänsten i Östermalm och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal med beställare socialpsykiatri och vuxenhet samt Beroendemottagningen (Landstinget).

## Brukare/Kunder/Klienter

Stöd och Serviceenheten beslutar och utför insatser till personer med funktionsnedsättning från 0-65 år. Enheten beställer insatser för kunds räkning från en mångfald, inkluderat vår egen utförande verksamhet, av utförare inom stadens valfrihetssystem men köper även tjänster externt för placeringar i boenden och daglig verksamhet där man inte kunnat verkställa beslut inom staden av olika skäl. 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.

Enhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen p g a olika funktionshinder och sjukdomar. 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. En del av våra kunder har 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.

För att omfattas av LSS utreder biståndsbedömaren personkretstillhörighet. Personkretsarna är tre enligt LSS; utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande 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, korttidsvistelse utanför det egna hemmet (barnet/ungdomen ges möjlighet till fritidsaktiviteter utanför hemmet oftast med övernattnings och föräldrar ges avlastning), korttidsstillsyn 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.

I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av representanter av utförare att välja på och bestämmer 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.

De tjänster vi erbjuder den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och som bygger 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 och genomförs av brukarens självbestämmande och delaktighet.

## **Chef- och ledarskap**

I vår verksamhet ska det finnas visioner, verksamhetsidé och tydligt uppsatta mål. Det finns tillit mellan chef och medarbetare men också förmåga att skapa engagemang kring det dagliga arbetet både av chef och medarbetare. 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.

Ledarskap är 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.

## **Medarbetare**

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har

personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömare och utförare möjlighet att genomgå stadens interna utbildningar andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialförvaltningen /Carpe.

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.

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

Biståndsbedömarna tar gärna emot och handleder studenter från främst Socialhögskolan löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss. Två av handläggarna har handledningsutbildning 8 hp.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de ärendedragningar och metodmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten. Med handläggning hos biståndsbedömarna 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 självkännetdom.

## **Värdegrund**

Vi bemöter alla med respekt. Vi tar tillvara olikhet och mångfald. Vi använder våra resurser väl. Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar. Vi samarbetar och skapar god stämning. Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång. Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens. Vi tar ansvar för vår egen och den enskildes utveckling.

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.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande**

<b>Indikator</b>	<b>Årsmål</b>	<b>KF:s årsmål</b>	<b>Periodicitet</b>
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	1 st	1600 st	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

Nämndmål:

#### **En hållbar livsmiljö värnas och utvecklas på Östermalm**

<b>Indikator</b>	<b>Årsmål</b>	<b>KF:s årsmål</b>	<b>Periodicitet</b>
Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	2 %		År

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2014-01-01	2014-12-31

**Åtagande:**

Stöd och Serviceenheten arbetar för medvetet synsätt kring miljön i det dagliga arbetet

#### **Förväntat resultat**

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten ska minska användandet av papper och scanning av dokument ska öka.

Alla med medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan.

#### **Arbetssätt**

Enheten har tagit fram åtagande och diskuterat gemensamt arbetssätt utifrån nämndens mål på planeringsdag under hösten. Inom enheten åtar vi oss att släcka lampor när vi inte vistas i våra rum och stänga ner datorer när vi inte vistas där under längre perioder under dagen. Vi samlar in returpapper för vidare uppsamling, vi försöker tänka på att inte kopiera eller använda papper som vi inte behöver spara. Vi kopierar dubbelsidigt i största möjligaste mån. Vi försöker även lära oss att scanna dokument och spara i våra mappar på datorn i stället för att ha dokument och rutiner i pärmar. Det finns onödiga utskrifter som i stället kan läggas i mappar.

Vi handlar ekologiskt där vi kan. Använda miljövänligt papper. Källsortering och returhantering av papper och sopor sker. Var och en släcker lampor och stänger av datorer efter sig.

Grubbostäderna handlar till stor del andel av mejerivaror ekologiskt och ekoägg. Enheten sopsorterar i största möjligaste mån och är noga med att informera och upplysa brukarna om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat.

### **Resursanvändning**

Alla på enheten tar sitt eget ansvar och tänker på hur vi använder våra resurser på bästa möjliga sätt. Upphandlade verksamheter som staden tecknat avtal med vid transporter. Ekologiska och miljövänliga produkter

### **Uppföljning**

Uppföljning sker regelbundet genom att vi på vår enhet skapar ett gemensamt medvetet synsätt och tänkande kring den framtida miljön. Alla känner till vår miljöhandlingsplan med genomgång en gång per år med arbetsgruppen. Vi kontrollerar med varandra och stämmer av på arbetsplatsträffar att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt, såsom att vi faktiskt släcker lampor när vi går ut och stänger ner datorerna eller dubbelkopierar etc.

### **Utveckling**

Genom ett medvetet miljötanke, sparar vi resurser vilket i sin tur genererar en renare miljö för framtiden. Om ett år ska alla kopiera dubbelsidigt och flertalet dokument ska vara scannade och ligga under mapp på dator. Självsläckande lampor, vattensparande kranar, LED lampor bör kunna införas

Hur följer vi upp och utvärderar vi vår använda pappersmängd? Ett utvecklings och förbättringsområde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan	2014-01-01	2014-12-31
Hur många cyklar och går till hembesök och möten	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	6	tas fram av nämnden	År
Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	24	tas fram av nämnden	År

Nämndmål:

**Nämnden medverkar till ett ökat bostadsbyggande.**

Åtagande:

Socialtjänsten, Stöd och Serviceenheten ansvarar för planering och utformning av nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.

### Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna ska hålla hög kvalitet och utgå från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. Nytt boende planeras för start under våren 2014.

### Arbetsätt

Enheten informerar fortlöpande förvaltningsledningen

### Resursanvändning

Medarbetare och brukare, anhöriga/god man, habilitering, primärvård, personal- och ekonomienhet, IT stöd, lokaler, telefoni

### Uppföljning

I samband med planering av nybyggnation samt i tertial och verksamhetsberättelse.

### Utveckling

Gruppboenden utvecklas och startas upp inom stadsdelen. Hög kvalitet inom boendena med brukarfokus. Stadens kötid till grupp- eller servicebostäder förkortas för att undvika dyra externa placeringar och vite då beslut om boende kan vara svåra att verkställa inom staden..



KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

Nämndmål:

### **Invånare på Östermalm upplever en varierad och tillgänglig kultur och fritid**

Åtagande:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritids- och kulturaktiviteter

#### **Förväntat resultat**

Personer med funktionshinder informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning ska erbjudas möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.

#### **Arbetsätt**

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild brukare regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheterna men också av biståndsbedömare vid första möten med den enskilde eller vid uppföljningsmöten individuellt etc. Egna förslag på aktiviteter från brukare presenteras på möten, i planer som berör den enskilde, liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.

Medarbetare tillsammans med den enskilde som själv inte klarar av att finna bra aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den enskilde upplever positiva.

Gruppbestäderna; I genomförandeplanen är man noga med att det ska framgå vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/ när detta ska genomföras.

#### **Resursanvändning**

Den enskilde brukarens delaktighet, personal, anhöriga/god man, utbud av aktiviteter inom verksamhetsområdet, lokaler, IT stöd, telefoni, andra verksamheters kunskaper och aktiviteter-

Gruppbestäderna; artister och konstnärer från "Fri kultur i vården"

#### **Uppföljning**

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och dokumenteras i Parasol. Beställarna följer upp insatser minst en gång per år då åtagandet också följs upp. I genomförandeplaner och individuella planer följs planering och önskemål upp.

#### **Utveckling**

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas. Samverkan med olika aktörer ska utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de

brukare som beviljats insatser inom boende och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens program för kvinnofrid och riktlinjer för personal inom socialtjänsten som möter våld i nära relationer i stadens verksamheter.	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med ett könsneutralt förhållningssätt i arbetet med våld i nära relationer.	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

### 1. Våld, alkohol- och drogbruk motverkas och invånare på Östermalm upplever sin närmiljö som trygg

Åtagande:

Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet och kontinuitet i vardagen för den enskilde.

#### Förväntat resultat

Genom god samverkan mellan olika aktörer som finns runt den enskilde brukaren och tillsammans med denne eller anhörig/god man, förväntas vardagen ges ökad trygghet, kontinuitet och struktur.

#### Arbetsätt

Trygghetsaspekter och samverkan diskuteras med den enskilde brukaren i samband med utredning av inkommen ansökan om bistånd samt vid uppföljningsmöten av pågående insatser. Personal i boenden och andra utförarverksamheter tar upp trygghetsaspekter och samverkan och delaktighet med den enskilde och/eller deras närstående regelbundet.

#### Resursanvändning

Kompetenser och erfarenheter från olika samhällsaktörer, frivilligorganisationer, den enskilde brukaren, anhörig/god man, personal, biståndsbedömare, habilitering, psykiatri, enheter inom stadsdelen etc

#### Uppföljning

Dokumentation sker i Paraplyet och Parasol. Brukarundersökningar, möten och samtal enskilt och i grupp.

## Utveckling

Utveckla och öka samverkan mellan den enskilde och övriga aktörer och nätverk.  
Förbättringsområde.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	69%	69 %	År

Nämndmål:

### Invánare på Östermalm erbjuds valfrihet och mångfald

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Information om stadens valfrihet ges korrekt och objektivt

### Förväntat resultat

Enheten åtar sig att verka för att den enskilde ges en god och objektiv information av de utförare som finns inom stadens valfrihetssystem och visar var information finns att ta del av på stadens hemsida. Vi åtar oss att ta ansvar för att kvaliteten följs upp och påpekar och verkar för att felaktigheter rättas till.

### Arbetsätt

Vid första möte med den enskilde informerar bistånds-bedömaren om den valfrihetsmodell staden antagit och de möjligheter att välja utförare som finns för funktionshindrade samt var den enskilde kan vända sig för mer vägledning (Jämför service, Stadens hemsida). Den enskildes önskemål beaktas alltid vid val av utförare. I beställning till utförare ska syfte och mål med insatsen klart framgå och vara mycket tydlig. Brukarens önskemål framgår i genomförandeplanen.

### Resursanvändning

IT-stöd, biståndsbedömares kompetens, personal, hemsida, Jämför service, lokaler, Inspektionen för vård och omsorg, kompetens från socialförvaltning, telefoner mm

### Uppföljning

Återkoppling sker till handläggaren när brukaren bestämt vilken utförare som ska väljas.

Beställning av insats skickas då till vald utförare som sedan returnerar tillbaka med genomförandeplan inom 14 dagar. Där ska det framgå att insatsen startat och att den enskilde varit delaktig i planen. Individuella uppföljningar av insats och utförande sker en till två gånger per år.

Uppföljning av utförarens verksamhet sker årsvis på uppdrag av socialförvaltningen.

Uppföljningar av utförarens verksamhet sker varje år för att säkra kvaliteten. Varje stadsdel tilldelas verksamheter att följa upp av staden centralt, årsvis. Uppföljningarna redovisas sedan till nämnd och LOV upphandlare centralt inom Socialförvaltningen. Avvikelsesrapporter och klagomål hanteras löpande under året.

### **Utveckling**

Fortsatt möjligt utvecklings- och förbättringsarbete i informationen från staden och biståndsbedömare gällande valfriheten då det upplevs svårt att välja bland de många alternativ staden kan erbjuda.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	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)	84 %	84%	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	70 %	74%	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	70 %	tas fram av nämnden	År
Andelen barn och ungdomar med funktionsnedsättning som deltar i fritidsverksamhet. (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	tas fram av nämnderna	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	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)	0,1 %	tas fram av nämnden	År
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	82 %	91 %	År
Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	91 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	91 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	90%	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen och fastighetsnämnden inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboende eller serviceboende	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnderna ska redovisa hur arbetet med att tillgodose behovet av bostäder med särskilt stöd och service fortskrider. Arbetet ska redovisas till kommunstyrelsens genomförandegrupp	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

## 1. Förebyggande arbete prioriteras

Åtagande:

Förebyggande arbete prioriteras

### Förväntat resultat

Brukare med biståndsbedömda insatser och de som har verkställda insatser inom Stöd och Serviceenheten upplever att de får bra förebyggande stöd av både handläggare och utförarpersonal.

### Arbetsätt

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS §10 eller Samordnad Individuell Plan. (Se beskrivning av handläggning)

### Resursanvändning

Kompetens hos den enskilde, handläggare och utförare, anhöriga/god man i samverkan med psykiatri, BUP, primärvård, hälso- och sjukvård och andra parter som Försäkringskassa, Arbetsförmedling, habilitering .

### Uppföljning

Uppföljning görs minst en gång per år i samband med individuell uppföljning av beslut av insats, vid uppföljning tillsammans med den enskilde och/eller andra samverkanspartners.

### Utveckling

Tydligare och mer effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde.

Nämndmål:

## **2. Personalen har grundläggande yrkesutbildning**

Åtagande:

All personal har adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.

### **Förväntat resultat**

All personal har adekvat utbildning.

### **Arbetssätt**

Vid nyanställning finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning. Vid medarbetarsamtal görs en kartläggning av medarbetarens samlade kompetens och behov av vidareutbildning, vilket utgör grunden för medarbetarens individuella kompetensutvecklingsplan. Ansvarig chef gör en analys av enhetens samlade behov av kompetensutveckling, vilket utgör basen för enhetens samlade kompetensförsörjningsplan.

### **Resursanvändning**

Rätt utbildning och erfarenhet för arbetsuppgiften.

### **Uppföljning**

Genom årliga medarbetarsamtal.

### **Utveckling**

Att vidareutbildning erbjuds inom områden som bedöms viktiga för verksamheten.

Åtagande:

Alla anställda på enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna

### **Förväntat resultat**

Att rättssäkerheten upprätthålls och att den enskilde får professionellt stöd.

### **Arbetssätt**

Vid nyrekrytering finns klara kriterier för vilka krav som ställs för anställning som biståndshandläggare och för alla personalgrupper inom utförarverksamheten. I samband med årliga medarbetarsamtal med tillsvidare anställda och medarbetare med långstidsvikariat görs en kartläggning av varje medarbetares kompetens och eventuella behov av vidareutbildning. Detta utgör sedan grunden för medarbetarens individuella utvecklingsplan. Enhetschefen ansvarar för att enhetens samlade behov av kompetensutveckling säkerställs och upprättar i detta syfte en kompetensförsörjningsplan.

### **Resursanvändning**

Stadens utbildningsprogram och köp av plats hos andra utbildningsanordnare.

### **Uppföljning**

I samband med årsbokslut kommer personalens utbildningsnivå och kompetens att redovisas.

### **Utveckling**

Personalens kompetens utvecklas.

### **Åtagande:**

Stöd och Serviceenheten 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. Östermalms stadsdel växer och mångfalden ökar med personer med annan kulturell inriktning. Det är viktigt att ha en mångfald av medarbetare och som har både svensk och utländsk bakgrund men också att gruppen består av både män och kvinnor i olika åldrar.

### **Arbetsätt**

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 för de medborgare som har behov av insatser.

Utbildning och erfarenhet inom området värderas högst. Därefter bakgrund, kön och ålder beroende på gruppens sammansättning.

### **Resursanvändning**

Enhetschef har övergripande ansvar för rekrytering. Medarbetarnas kompetens. PA konsult. It och telefonistöd. Lokaler för intervjuer.

### **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 ny rekrytering.

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

### **Utveckling**

Enheten fortsätter att arbeta för att skapa en arbetsgrupp med olika erfarenheter, bakgrund och åldersstruktur vid rekrytering.



Nämndmål:

### **3. Stadsdelsnämndens omsorgsverksamheter har hög kvalitet, är tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och delaktighet**

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal	2014-01-01	2014-12-31

**Åtagande:**

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

#### **Förväntat resultat**

Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Minst en gång om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov.

Antalet inkomna genomförandeplaner ökar.

#### **Arbetsätt**

Biståndsbedömaren arbetar efter bevakningslistor och kundlistor från det Sociala systemet (paraplyet) för kontroll av beslut och verkställighet. Vid nya beslut under året läggs ett bevakningsdatum in i systemet för kontroll av när det är dags för ny/omprövning. Bevakningslistorna dras ut varje månad av respektive biståndsbedömare. Tid för ny/omprövningarna bokas därefter in. Vid ny/omprövningen tas genomförandeplanen med. Biståndsbedömarna har kontakt med utförarna för att få information om något har förändrats som föranleder någon åtgärd från oss. Våra utförare informerar motsvarande till beställarna. Även Trygghetsjour rapporterar antal larm per månad där enheten får möjlighet att se individens eventuella behov av utökning av hemtjänst tid eller ändring av annat stöd. Socialjour rapporterar ev incidenter som kan påkalla insatser från enheten. Landstinget påkallar även Vårdplaneringar 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

#### **Resursanvändning**

Biståndsbedömarnas kompetens, den enskilde/god man, utförares kompetens, chef, IT system, telefoner, kommunikationer, juridisk enhet, trygghetsjour, socialjour, hälso- och sjukvård, Reagera, habilitering, BUP, andra enheter inom stadsdelen, Inspektionen för vård och omsorg

#### **Uppföljning**

Chef kontrollerar handläggningstid kvartalsvis genom kontroll kundlistor och bevakningslistor så att utredning startar och avslutas i skälig tid och skyndsamt. Kundlista följs upp med varje biståndsbedömare regelbundet 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 två gånger per år. Enheten rapporterar kvartalsvis ej verkställda beslut till IVO och nämnd. Enheten har också veckomöten där ärenden diskuteras och följs upp. Antal inkomna genomförandeplaner följs upp under året och verksamhetsberättelse. Arbetsätt diskuteras på ärendedragningar, metoddagar och planeringsdagar återkommande.

### **Utveckling**

Ett fortsatt utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning samt höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen i genomförandeplanen. Förbättra antal inkomna genomförandeplaner genom förtydligade arbetsmetoder.

Åtagandet gäller även de utförande enheterna inom Stöd och Serviceenheten.

#### **Åtagande:**

Den enskildes rätt till delaktighet i handlägningsprocessen och i utformandet av insats.

### **Förväntat resultat**

Enheten förväntas öka antalet individuella planer och genomförandeplaner under 2014 för att öka delaktigheten i handlägningsprocessen. Antalet DUR utredningar ökar. Innehållet i beställningarna förväntas vara tydliga och genomförandeplanerna förväntas svara mot beställningarna, rättssäkert och delaktigt för den enskilde.

### **Arbetsätt**

Den enskilde ges ökad självständighet och delaktighet utifrån de lagstiftningar som reglerar och styr verksamheten.

Vid första möte med den enskilde informerar bistånds-bedömaren om hur handlägningsprocessen 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 handläggning och i utförandet av insatsen är den enskilde delaktig. Nedan beskrivs arbetsätt som gagnar den enskildes delaktighet; 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.

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. Beställningen skickas sedan till utföraren som tillsammans med den enskilde upprättar en genom-förandeplan. 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 erbjudande att begära individuell plan LSS § 10 (även vid första besök ska information om möjlighet att begära plan meddelas den enskilde) eller samordnad individuell vårdplan. Ett särskilt ansvar för samordning av insatser som skall tas upp i planen, å vilar 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.

### **Resursanvändning**

Biståndsbedömarens kompetens, den enskilde/god man, juridisk enhet, kompetens inom habilitering och BUP (barn- och ungdomspsykiatri), skolförvaltning, utförare och intern kompetens inom andra sociala enheter. Kompetens hos juridiska avdelningen, strateger inom socialtjänst- och äldreomsorg, kompetens från Inspektionen för Vård och Omsorg, Rådet för funktionshinderfrågor m m.

Vi använder stadens lokaler för möten, vi använder IT och telefonistöd och hemsida. Tolk anlitas vid behov.

### **Uppföljning**

Enheten skickar ut ett erbjudande om individuell plan per år. Genom extra uppföljning/mätning av genomförandeplaner som nytt arbetssätt i förväntat antal genomförandeplaner öka. Åtagandet mäts vid tertial och VB.

Kollegiegranskning och akt granskning görs årligen och brukarenkät skickas ut under hösten 2014. Genom DUR, det kartläggnings instrument för dokumentation och utredning av insats formuleras frågeställningarna inför utredningen så att den enskilde är mer delaktig i utredningsdelen.

Upprättade individuella planer bevakas i excellista där namn och uppföljningsdatum finns för den som har sådan plan.

### **Utveckling**

Fortsatt metodarbete där handläggnings- och dokumentationsrutiner förtydligas.

Förbättringsområden finns som enheten kommer att påbörja under 2014. Enheten kommer att införa kollegiegranskningar och temaärendedragningar vid behov. Detta för skapa mer likställighet i bedömningarna av insatser och få ekonomisk kontroll av beviljade insatser.

Påminnelser både i beställningen och påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ska öka i högre utsträckning. Förbättra informationen till brukaren i samband med beviljat beslut om att man har rätt vara delaktig i utformandet av insatsen i en godkänd genomförandeplan förbättras både av utförare och beställare. Förbättringsområde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Andel genomförandeplaner och Individuella planer enligt LSS ska öka	2014-01-01	2014-12-31

#### Åtagande:

Gott bemötande, delaktighet för den enskilde och respekt för den enskilde präglar våra gruppbestäder

#### Förväntat resultat

Gruppbestäderna inom stadsdelen håller hög kvalitet, upplevs trygga och de som bor där är delaktiga i planeringen av sin vardag. På våra boenden bemöts alla med respekt och vi är öppna, tydliga och korrekta när vi kommunicerar med den enskilde brukaren och dennes anhöriga/god man. Omtanke och god omsorg präglar verksamheten.

#### Arbetsätt

Information om den enskilde brukaren dokumenteras objektivt i ParaSoL. Personal hjälper den enskilde att belysa utvecklingsområden och verka för samverkan med rätt aktörer. Biståndsbedömaren följer upp genomförandeplan och gör årliga uppföljningar i boendena och kallar till gemensamma möten om behov föreligger. Brukarråd finns på boendena vars förslag och önskemål tas tillvara för att gagna den enskilde på bästa sätt.

#### Resursanvändning

Den enskilde, anhöriga/god man, personal, kompetens hos samarbetspartners såsom primärvård, habilitering, fritidsverksamheter, biståndsbedömaren, IT stöd, telefoni, lokaler

#### Uppföljning

Genomförandeplaner, individuell plan, DUR, annan utförardokumentation, individuell uppföljning årsvis med den enskilde och dennes kontaktperson och/eller god man/förvaltar, stadens enkät till brukaren och gruppbestädernas egen återkommande enkät om trivsel och trygghet.

#### Utveckling

Att förbättra och utveckla den enskildes möjlighet till egna val och delaktighet i vardagen. Arbetsätt och rutiner ska genomlysas och utvärderas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dokumentation och genomförande planer följs upp	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten är tillgänglig för de medborgare som vill nå oss

### Förväntat resultat

Den enskilde som har kontakt med vår enhet både beställare och utförare, upplever god tillgänglighet och bemöts vänligt och professionellt. Det ska alltid gå att få tag på personal dygnet runt inom staden. Utredning och beslut är skrivna så att de är lätta att förstå och vara rättssäkra.

### Arbetsätt

Tillgängligheten är central i våra verksamheter. Inom beställarsidan tas rullstolsburna personer i första hand emot i besöksrum där det ska finnas gott om svängrum eller så bokas hembesök. Tolkar bokas alltid vid behov. Lokalerna vi sitter i är relativt tillgängliga. Arbetet för biståndsbedömaren innebär mycket kontakter utanför kontoret men det går alltid att få tag på handläggare under kontorstid. Enheten är alltid bemannad då övriga handläggare befinner sig på möten etc. Det finns en jourtelefon som kontaktcenter och växel kan nå handläggarna på.

Det kommer att finnas 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 och /eller socialjouren i staden.

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 Kontaktcenter är bemannad kontorstid och tar akuta ärenden under dagtid men kan kontakta enheten om behov finns. Det finns även möjlighet till mejlkontakt med biståndsbedömarna.

Meddelanden som lämnas på telefonsvararen lyssnas av flera gånger per dag. Vid frånvaro lyssnar kollega av inkomna samtal. När biståndsbedömaren inte kan ta emot samtal beroende på möten eller hembesök, ringer eller mejlar denne snarast.

Enheten har ett system där given kollega tar akuta ärenden vid sjukdom eller frånvaro. Vid längre tids sjukdom finns ett ytterligare system, då kollega sköter den frånvarande bistånd bedömaren ärenden. Detta bestäms i samråd med kollega och chef.

Ledighetsperioder inom beställarsidan planeras alltid så att minst två till tre personal är i tjänst. Detta diskuteras först i samråd med kollegorna i teamet och med enhetschef som tillstyrker ledighet.

Tillgängligheten på gruppbestäderna är hög dvs det går alltid att få tag på en personal under dygnet runt, telefonsvararen på gruppbestaden avlyssnas regelbundet och återkoppling sker så fort som möjligt.

## Resursanvändning

Hemsida finns inom staden med information. Kontaktcenter FH, IT - och telefonistöd samt tolkservice. Kontaktcenter. Trygghets- och socialjour. Personalens kompetens. Vi använder medarbetarnas språkresurser. Rådet för funktionsnedsättnings kompetens.

## Uppföljning

På beställarenheten stämmer vi av med varandra och noterar på våra whiteboards och i våra Outlook-kalendrar hur våra scheman ser ut för kännedom till varandra gällande våra 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 telefonsvarare och läser vår mejl flera gånger per dag och kontaktar snarast den 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. På gruppbestaden finns alltid minst en person tillgänglig på telefon och minst en person är i tjänst under semestertider. Vid ledighet hänvisar vi i mejl till den som är i tjänst.

Avvikelser från trygghetsjouren med namn på personer som ringt för hjälp, lämnas till beställarenheten för att handläggaren ska få kännedom om händelser utanför kontorstid för snabb kontakt med den enskilde.

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 APT om det är av mer generell karaktär. Klagomål och synpunkter hanteras enligt det rutiner som finns inom förvaltningen.

Brukarenkät mäter tillgängligheten och statistik redovisas till VB.

## Utveckling

Enheten arbetar för fortsatt god tillgänglighet kring telefontid. Alla medarbetarna är observanta på att lyssna av meddelanden, ringa upp snabbt och läsa mejl flera gånger per dag och ha inspelade meddelanden på sin telefonsvarare.

Inom 24 timmar ska en medborgare få någon form av bekräftelse/återkoppling på frågor från enhetens personal.

Utvärdering av resultat om vikten av tillgänglighet diskuteras på APT, metodmöten och planeringsdagar och i vardagen. Enheten utvärderar jour- och telefonrutiner.

Aktuella telefonlistor ska hållas uppdaterade och lämnas till fortlöpande till telefonipersonal och andra viktiga aktörer och utförare.

Nämndmål:

### **4. Insatser sker i första hand i öppenvård och i eget boende**

Åtagande:

Insatser sker i första hand i öppenvård och i eget boende

## Förväntat resultat

Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder ska så långt det är möjligt bo hemma med stöd i hemmet och ha ordnade fritidsaktiviteter. Personer som självständigt kan bo i egen

lägenhet men som är i behov av någon form av stöd ges möjlighet till det. Gruppbestäderna samverkar med primärvård och övriga aktörer för bästa möjliga stöd för den enskilde.

### **Arbetsätt**

Regelbundna möten hålls mellan medarbetarna på gruppbestäderna och distriktssköterska på aktuell vårdcentral, särskild utsedd medarbetare håller kontakt med distriktssköterska och övrig personal på aktuell vårdcentral och förmedlar information till övriga medarbetare.

Regelbundna träffar med psykolog och arbetsterapeut och sjukgymnast från habilitering angående de boendes olika behov.

Biståndsbedömarna gör regelbundna individuella uppföljningar kring insatser tillsammans med den enskilde och den utförare det berör tillsammans med andra aktörer och anhöriga vid behov.

### **Resursanvändning**

Den enskilde, anhöriga/god man, utförarpersonal, biståndsbedömare, BUP, Psykiatri, VUB, medicinskt ansvarig sjuksköterska, primärvård lokaler, IT stöd, telefoni etc

### **Uppföljning**

De genomförda insatserna dokumenteras i ParaSoL och i Paraplyet och vid annan uppföljning på genomförandeplanen och DUR. Man arbetar förebyggande genom att minska avvikelser genom aktivt arbete gällande rutiner medicinhantering. Uppföljning vid nästkommande möten med berörd aktör.

### **Utveckling**

Förbättra samverkan med aktörer som finns runt den enskilde och utgå från den enskildes förmågor, önskemål och vilja.

Nämndmål:

## **7. Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd**

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Funktionshindrade personer som upplevt våld i nära relationer får stöd

### **Förväntat resultat**

Personer som kan vara utsatta för relationsvåld uppmärksammas i både beställar- och utförarverksamheter i högre utsträckning och får därmed tidigt stöd.

### **Arbetsätt**

Handläggare och utförare, uppmärksammar personer som misstänks vara utsatt för relationsvåld. Genom utbildning och öppenhet kring problemområdet ökar kompetensen hos medarbetaren i metod och arbetsätt. Därmed är det lättare att uppmärksamma våld i nära

relationer och anmäla till rätt instans/verksamhet.

### Resursanvändning

Biståndsbedömare och utförare, expertpersoner inom stadsdelen, andra aktörer med kompetens inom området, den enskilde, anhörig/god man, stadens juridiska kompetens

### Uppföljning

Medarbetarna är uppmärksammade om att problematiken finns i målgruppen vid möten och individuella uppföljningar med enskilda brukare. Hur man arbetar följs upp på enhetens ärendedragningar, metodmöten och APT både på beställarsidan och hos utföraren.

### Utveckling

Alla handläggare och kommunal utförare genomgår utbildning för att uppmärksamma förekomst av relationsvård och arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa att det finns kompetens hos medarbetare inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

## 8. Barnperspektivet beaktas i utredningar och insatser

Åtagande:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.

### Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet ska känna sig delaktig i utformandet av sin insats högre utsträckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation ska alltid tillvaratas.

### Arbetssätt

Handläggarna utreder och följer upp i BarnDUR - dokumentation utvärdering och resultat. Man beaktar barnet och dess önskemål i första hand och i samråd med vårdnadshavare oavsett barnet har ett eget funktionshinder eller om det är vårdnadshavaren som har behov av stöd.

### Resursanvändning

Biståndsbedömare, den enskilde, vårdnadshavare, lagstiftning, LSS och SoL, juridisk enhet, Inspektionen för vård och omsorg, Socialsekreterare Barn- och Ungdom, Habilitering, BUP, utförare, Fritidsverksamhet

### Uppföljning

Enheten mäter hur många DUR som görs under ett år och målet ska vara 100%.



## Utveckling

Utveckla DUR- Alla barn och ungdomar med funktions-nedsättning ska ha en utredning baserad på det utredningsinstrument som staden handhar för att i utredning lägga in barnperspektivet i högre utsträckning. Utveckla arbetsmetoder för att nå barnet och skapa delaktighet i utredningsförfarandet. Utveckla samverkan med Barn- och ungdomsenheten och stadsdelens Fritidsverksamhet samt andra aktörer och nätverk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

### Stadsdelsförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	85 %		År
Svarsfrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2014-01-01	2014-12-31
Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2014-01-01	2014-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2014-01-01	2014-12-31
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2014-01-01	2014-12-31

### Åtagande:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

### Förväntat resultat

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag och bidrar med aktivt medarbetarskap för att främja god arbetsmiljö. Alla är delaktiga i enheternas arbete. Medarbetare och chefer trivs och upplever att det är en meningsfull arbetssituation och förstår syftet med sitt uppdrag.

### Arbetsätt

Vid sjukfrånvaro kontaktar medarbetaren administrativ assistent och chef per telefon/mejl eller sms. Även kollegor kontaktas för att stämma av eventuella liggande arbets-uppgifter kring den enskilde, avbokningar av möten 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.

Varje medarbetare åtar sig att ansvara 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.

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 på jobbet samt 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 APT.

För biståndsbedömarna görs hembesök alltid tillsammans med kollega om behov finns. Biståndsbedömaren skriver på whiteboard/och eller Outlook att möten pågår, tid och beräknad återkomst samt mobilnummer. Biståndsbedömaren meddelar närmaste kollega/jour, 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. Stadens rehabiliteringsprocess tillämpas vid långtidssjukskrivning. Vi gör årligen arbetsmiljöromd. Genom dessa arbetssätt säkerställs åtagandet

### **Resursanvändning**

Den enskilde medarbetaren, chef, personalenhet, Previa, statistik friskvårdsaktiviteter, handledning

### **Uppföljning**

Diskussion kring hälsa och arbete hålls levande bland annat vid våra arbetsplatsträffar. Vid större förändringar tas frånvaron upp vid APT. Sjukfrånvaron följs upp vid tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Enhetschef följer upp medarbetarnas sjukfrånvarostatistik månadsvis. Arbetsbelastning kontrolleras genom kundlistor och samtal med varje biståndsbedömaren månadsvis. På APT 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

### **Utveckling**

Enheten fortsätter att verka för god arbetsmiljö. Vi ska hålla hög frisknärvaro. Medarbetarna har tydliga roller och uppdrag. Vi främjar delaktighet och ökad hälsa. Vi fortsätter att samarbeta med försäkringskassan och företagshälsovården för att minska sjukfrånvaron vid upprepade eller längre sjukskrivningar samt genomför regelbundna uppföljningar av sjukfrånvaron.

### **Åtagande:**

Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

### **Förväntat resultat**

Minskat antal sjukskrivningar.

### Arbetsätt

Ansvarig chef tar kontakt med personal som är sjukskriven mer än 3 dagar eller som har upprepad kortvarig sjukfrånvaro. Vid upprepad sjukfrånvaro görs en plan upp för hur den anställde ska kunna minska sin sjukfrånvaro. Vid behov tas kontakt med företagshälsovården och rehabiliteringsinsatser sätts in. Uppmuntra till friskvård.

### Resursanvändning

Enhetschefen samarbetar med både personalavdelningen och Previa.

### Uppföljning

Ansvarig chef ansvarar för att rehabiliteringsplan görs utifrån individuella bedömningar.

### Utveckling

Sjukdagarna blir färre. Uppmuntra till mer friskvård.

## 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

### 3.1 Budgeten är i balans

#### Resursanvändning

##### Budget 2014

	<u>Kostnader</u>	<u>Intäkter</u>	<u>Netto</u>
Administration	7,6	0,4	7,2
Vårdkostnader	95,7	0,2	95,5
LASS-assistans	25,9	3,6	22,3
Lokalkostnader	3,0	1,8	1,2
<b>Totalt</b>	<b>132,2</b>	<b>6,0</b>	<b>126,2</b>

Nämndmål:

**Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att få budget i balans vid befarat överskridande.**

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten använder tilldelade resurser effektivt

#### Förväntat resultat

Målet är budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheterna.

### Arbetsätt

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

Två gånger per år (31/3 och 27/8) mäts beviljade insatser i nivåer enligt LSS vilket sedan genererar verksamheten en slutlig budget efter augustimätning.

På beställarenhetens ärendedragningar en gång i veckan, föredras och diskuteras insatser och omfattning av beslut. I diskussionen ingår även kostnaden för insatser som en del.

Chefen 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 excellfiler som både chefer, handläggare och administratörer tar del av dagligen för att ha kontroll över fakturor och kostnader för beviljade insatser.

Gruppbestäderna går igenom månadsprognos en gång per månad vid APT med diskussion om det aktuella läget.

## **Resursanvändning**

Varje medarbetare 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, IT stöd finns, statistik, stöd från bedömningskansli som lägger nivåer i förhållande till brukarnas behov vilket sedan genererar en LSS peng, ekonomiassistent som sköter fakturahantering, enhetschef i samråd med biståndsbedömare kontrollerar priser, avtal och nivåer mm.

## **Uppföljning**

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. Excellfiler med vårdkostnadsprogram 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, ärendedragning och aktgranskning.

Månadsvis statistik på beviljade insatser. Vi kan analysera hur beviljade nettoinsatser förändras över tid. 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. Exempel på detta är temaärendedragning för en viss insats som tenderar att öka.

Biträdande enhetschef gruppbestäder är noga med att tydligt förankra hos medarbetarna vad enhetens intäkter och kostnader består av och på vilket sätt gruppen kan påverka dessa

## Utveckling

Fortsatt strikta arbetssätt enligt lagar, rutiner och uppföljning som finns i verksamheten och som håller kvalitet. Fortsatt kompetens i ekonomiska riktlinjer och regler för att hålla budget i balans.

En gång per månad genomgång av kostnader för insatser och ekonomiska handläggningsrutiner av economicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi jobbar för att utveckla goda och säkra rutiner kring fakturahantering som minimerar fel utbetalningar mm.

All personal får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stöd och Serviceenheten har budget i balans	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

### Alla verksamheter stadsdelsnämnden finansierar ska vara effektiva.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Utredningar görs i befintliga utredningssystem och all personal är budgetmedveten.

### Förväntat resultat

Rättssäker handläggning.

### Arbetssätt

Utredningen genomförs i befintligt utredningssystem.

### Resursanvändning

Personal/controllers, uppföljningssystem och ärendedragningar.

### Uppföljning

Uppföljning sker regelbundet genom ärendedragningar och enhetsmöten.

## Utveckling

Utveckla och anpassa utredningsmetoder utifrån varje målgrupps specifika behov.