

**Handläggare:**

Birgitta Charlez

Telefon: 08-508 10 652

E  
n

**Till:**

Östermalms stadsdelsnämnd  
sammanträde 2013-12-17

Enheten för biståndsbedömning

**Verksamhetsplan 2014**

## Inledning

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet genom inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av de insatser som ges ska kännetecknas av valfrihet och respekt och de äldre ska ges förutsättningar för ett självständigt och innehållsrikt liv både i ordinärt och särskilt boende. Stockholms stads värdegrund ska genomsyra äldreomsorgen. De äldre ska bemötas med respekt. Stockholms stads värdighetsgarantier beskriver vilka värden som ska prägla äldreomsorgen och vad de äldre kan förvänta sig av äldreomsorgens verksamheter.

Enheten för Biståndsbedömning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (Sol.) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) till personer över 65 år. Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser till omfattning och kvalitet. Vidare har verksamheten i uppdrag att informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgifter av brukare och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna. Till verksamhetsområdet ingår också olika former av stöd till närstående som anhörigkonsulent, avlösning i hemmet och hemvårdsbidrag- uppsökande verksamhet samt förebyggande insatser som inte kräver biståndsbeslut. I uppdraget ingår också riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.

Enheten för Biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Enheten leds av en enhetschef, två biträdande enhetschefer och en samordnare. I dagsläget finns ett 40-tal medarbetare som främst arbetar med myndighetsutövning, utveckling och uppföljning, anhörigstöd, ekonomi och administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvalitet, trygghet, valfrihet och rättsäkerhet för den enskilde och verka för likställighet inom staden, kommer arbetet med att metodutveckla organisation och biståndshandläggningen att fortsätta under verksamhetsåret. Vidare kommer enheten särskilt att uppmärksamma och vidareutveckla metoder för individuppföljning inom såväl hemtjänst som det särskilda boendet och anhörigstödet.

Ett angeläget område är att tillsammans med landstinget finna former för samverkan vad gäller de äldres utskrivning från slutenvården och deras upplevelse av ett tryggt mottagande i hemmet efter sjukhusvistelsen.

## Administrativa uppgifter

Enheten för biståndsbedömning

Enhetschef Birgitta Charlez

Telefon: 08-508 10 652

E-post: birgitta.charlez@stockholm.se

Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm

Antal anställda: 43

## Organisations- och ledningsstruktur

Verksamheten leds av en enhetschef, två biträdande enhetschefer och en samordnare. En omorganisation av verksamhetens medarbetare skedde december 2013 och i dagsläget är enhetens biståndshandläggare indelade i två arbetsgrupper. En grupp om 23 handläggare

som i huvudsak arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet. Den andra gruppen består av tre handläggare var arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet och med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också två riks- och färdtjänsthandläggare och en anhörigkonsulent.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner, bl. en ekonomiassistent var huvudsakliga arbetsuppgifter är att hantera leverantörsfakturor och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratörer sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskänmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete.

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och verksamhetens Paraplysamordnare har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare. I arbetsuppgiften ingår att införa nya och bidra till att förbättrade verksamhetssystem. Utbildning och handledning till både beställare och utförarverksamheter är en viktig insats som bidrar till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift. Andra arbetsuppgifter är att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen.

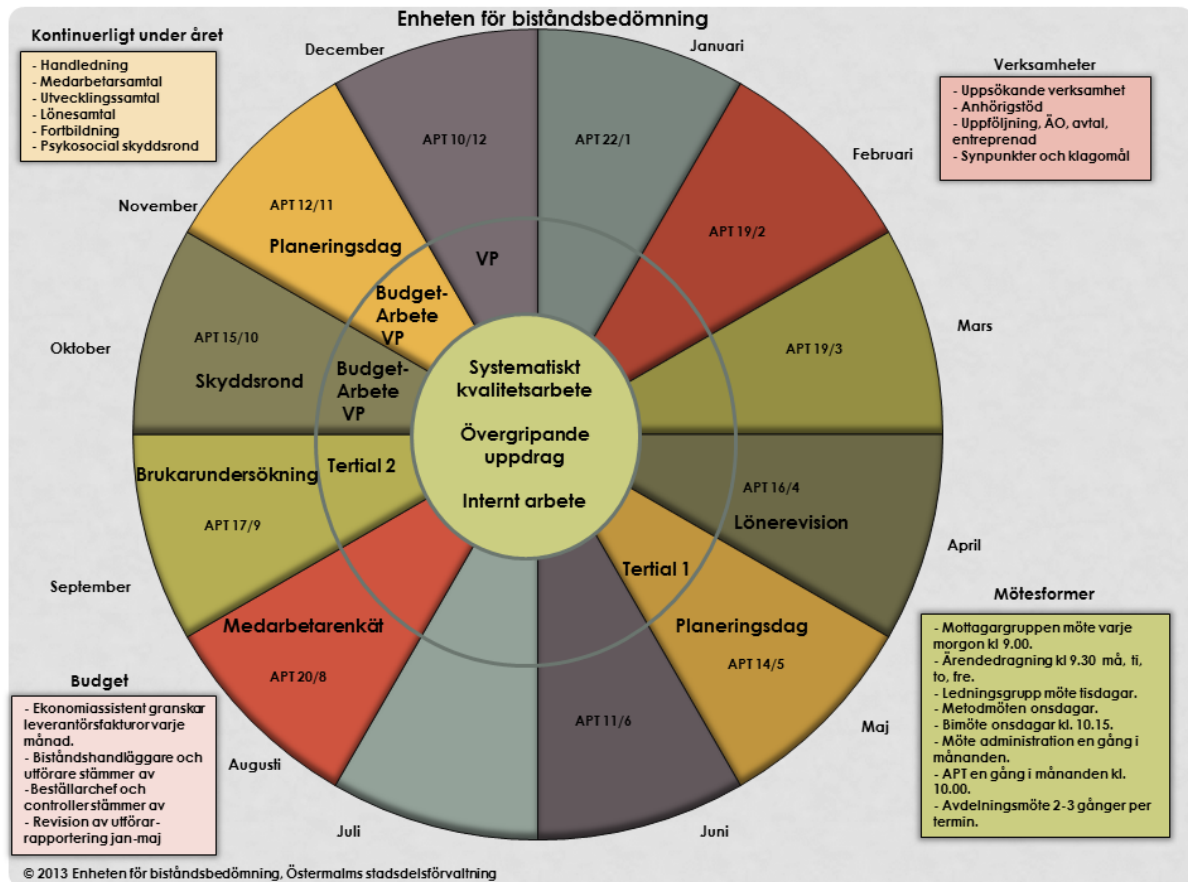
Inom verksamheten finns i dagsläget en arkivhandläggare som arbetar halvtid med äldreomsorgens personakter. Under 2014 kommer arkivhanteringen att utökas då Stadens nya upphandlingar föreslår att samtliga utförarverksamheter ska skicka personakterna till respektive Stadsdelsförvaltning, Tjänsten som arkivansvarig inom äldreomsorgen utökas till heltid från januari 2014.

Verksamheten har regelbundna möten. Varje vecka träffas ledningen, enhetschef, biträdande chefer och samordnare för verksamheten, i syfte att planera och följa upp verksamhetens arbete. En gång per månad träffas alla medarbetare för arbetsplatsträff, där diskuterar verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö. Två gånger per år är alla medarbetare inbjudna till planeringsdagar där verksamhetens mål, resultat och vidareutveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter träffar enhetschef en gång per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden. Biståndshandläggarna träffar varje vecka, dels i metodmöte som handlar om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare, dels i biståndshandläggarmöten som ofta handlar om stadens information och utveckling.

Anhörigkonsulenten träffar enhetschef regelbundet och ingår som en naturlig del i biståndshandläggarmötena.

Medarbetar- och lönesamtal genomförs minst en gång per år, likaså en Fysisk och Psykosocial skyddsron.

Verksamhetens lokaler är inte optimala. Medarbetare sitter utspridda i olika korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Inför 2014 kommer vi återigen se över lokalanvändningen och försöka möjliggöra ett mer optimalt användande.



## Brukare/Kunder/Klienter

Socialtjänstens/ äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv och andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen har minskat det senaste året vilket också beräknas fortgå under 2014. Framskrivning från Stockholms stads utrednings och statistikkontor visar på ett lägre resursutnyttjande det närmaste åren, både vad gäller hemtjänst som boende inom det särskilda boendet.

Enheten för biståndsbedömning har under senare år arbetat för att metodutveckla synsätt och arbetsformer för att möta invånarnas behov och önskemål. Den senaste brukarundersökningen visade på en något minskad nöjdhet med tillgängligheten till en och samma biståndshandläggare. Inför 2014 vidareutvecklas verksamheten och alla invånare inom stadsdelen kommer få en handläggare tilldelad sig utifrån födelsedatum. Om man är missnöjd eller önskar byta handläggare av andra skäl är det möjligt.

Enheten för bistånd arbetar, med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta för tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser. Kollegial akt granskning är en av flera uppföljningsmetoder.

Uppföljning är av stor vikt och biståndshandläggarna deltar i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Biståndshandläggarna har även regelbundna uppföljningsmöten med de hemtjänstutförare som är verksamma inom

stadsdelsområdet.

Biståndshandläggarna följer upp besluten på individnivå, att brukaren får det stöd och omsorg som beslutet anger samt kontrollerar att utföraren fakturerar i enlighet med beslutad och utförd tid.

## **Chef- och ledarskap**

Som Chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter.

Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring.

Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom kurser och informationsdagar. Handläggarna har också stöd genom samordnare och extern handledning.

## **Medarbetare**

Alla medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalen med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten och under 2014 kommer alla biståndshandläggare erbjudas utbildning kring anhörigvårdaren och dennes situation.

Biståndshandläggarna har sen tidigare regelbunden handledning som fortsätter under året. Vi kommer också undersöka möjligheten till en MI utbildning (motiverande samtal).

Verksamhetens medarbetare 82 % har som tidigare år svarat på stadens medarbetarenkät. Resultaten visar på en förbättring och AMI (aktivt medskapandeindex) är 74. Prioriterat utvecklingsområde är återkoppling.

Handledning med extern konsult fortsätter under året

## **Värdegrund**

### **Äldreomsorgens Värdegrund & Värdighetsgarantier**

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av **självbestämmande, individualisering** och **valfrihet**.

Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna **välbefinnande, trygghet** och **meningsfullhet**

Biträdande enhetschef och flera medarbetare har deltagit i stadens utveckling av värdighetsgrund och värdighetsgaranti. Arbetet med utveckling och implementering fortsätter under 2014.

## Värdighetsgarantier

### Stockholms stads värdegarantier innebär att du:

Har rätt att få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg.

Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som du blir beviljad.

Har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem.

Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa din rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan dig och din utförare om hur du vill ha din omsorg, en så kallad genomförandeplan.

Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndmål:

### En hållbar livsmiljö värnas och utvecklas på Östermalm

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel anställda som går eller cyklar till arbetet			År

Åtagande:

Vi åtar oss att värna om miljön genom att alltid överväga miljöaspekten vid inköp, resor och arbetssätt.

### Förväntat resultat

Minskad negativ påverkan på miljön

**Arbetsätt**

På enheten skriver vi alltid ut på dubbelsidigt papper, släcker lyset och dataskärmen när vi lämnar rummet. Vid inköp och resor tar vi både hänsyn till kostnad och miljöpåverkan.

**Resursanvändning**

Personalinformation och informationsmaterial

**Uppföljning**

Arbetsplatsträffar

**Utveckling**

Under året kommer vi att ställa in skrivarna med en personlig kod för att minska pappersförbrukningen.

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:

Vi åtar oss att informera både muntligt och skriftligt om pågående kultur och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm

**Förväntat resultat**

De äldres deltagande i kultur och friskvårdsaktiviteter kommer att öka.

**Arbetsätt**

Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de kultur-och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Till sin hjälp har handläggarna ett informationsblad som lämnas till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Vi hänvisar också alltid till stadens hemsida där aktuell information finns.

**Resursanvändning**

Personal, informationsmaterial.

**Uppföljning**

Brukarenkät

## Utveckling

För att nå ut med information kommer antalet informationstillfällen att utökas.

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:

Vi åtar oss att informera om äldres trygghet och säkerhet i vardagen

#### Förväntat resultat

Öka de äldres kunskap om trygghet och säkerhet.

#### Arbetsätt

Biståndshandläggare informerar muntligt och skriftligt brukare och närstående om olika sätt att öka tryggheten och minska utsattheten för brott, säkerhet i vardagen och hur man kan förebygga fallskador. Till sin hjälp har handläggarna olika broschyrer att lämna till den enskilde och som kan användas vid diskussion i vissa frågor t.ex. brandsäkerhet. Vi deltar i stadsdelens arbete kring operation Kvinnofrid.

#### Resursanvändning

Personal och informationsmaterial.

#### Uppföljning

Brukarenkät.

## Utveckling

För att nå ut med information kommer antalet informationstillfällen att utökas. Enheten samverkar också med andra organisationer i syfte att informera äldre om hur man minskar utsattheten för brott.



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 äldreomsorg, hemtjänst		90 %	År
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende		84 %	År

Nämndmål:

### Invånare på Östermalm erbjuds valfrihet och mångfald

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2013-12-31

Åtagande:

Invånare på Östermalm ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

#### Förväntat resultat

De äldre på Östermalm upplever att de har valfrihet och mångfald och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

#### Arbetsätt

I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna muntligen och skriftligen om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service".

#### Resursanvändning

Inom enheten finns ett sammanställt informationsmaterial som används av alla medarbetare i kontakten med invånarna. Detta uppdateras regelbundet. Under året kommer informationsmaterialet angående valfrihet inom dagverksamheten att ses över och utvecklas.

#### Uppföljning

En årlig enkät skickas ut till berörda invånare med särskilt fokus på information om valfrihet och stadens hemsida.

#### Utveckling

Inom enheten finns ett särskilt team, som arbetar med enhetens interna utvecklings- och uppföljningsarbete. Dit hör bl.a. att utveckla redovisning och uppföljning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)		95 %	År
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		85 %	År
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)		85 %	År
Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)		77 %	År
Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)		76 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		76 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		86 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)		90 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Bistå äldregruppen i att ta fram en utevistelsegaranti för äldre i vård- och omsorgsboenden	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnder ska succesivt under 2014 införa den fördjupade kvalitetsanalysen med uppföljare/observerare för förändrad kravställning och uppföljning	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnderna ska utöka arbetet och registrerandet i Senior alert och svenska palliativregistret för att gynna verksamhetsutvecklingen inom äldreomsorgen	2014-01-01	2014-12-31
Utveckla stadens information om vård- och omsorgsboendens popularitet	2014-01-01	2014-06-30

Nämndmål:

### 1. Förebyggande arbete prioriteras

Åtagande:

Anhöriga ska få stöd för egen del

#### Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare.

#### Arbetsätt

Erbjuda anhörigrupp till de som vårdar en sjuk make/ maka, eller vuxna barn som vårdar eller stöttar en förälder. I dessa grupper kan den anhörige träffa andra i samma situation för att

byta erfarenheter. Besök görs efter den anhöriges önskemål, i hemmet eller på stadsdelsförvaltningen. Anhörigkonsulenten deltar vid biståndshandläggarens hembesök vid behov. Föreläsningar med inriktning mot den som vårdar eller stödjer en äldre person, ordnas med jämna mellanrum.

### **Resursanvändning**

Anhörigkonsulenten arbetar fortlöpande med att nå ut till anhöriga inom stadsdelen. Biståndshandläggarna lämnar information i samband med hembesök och i andra kontakter med äldre och närstående. Anhörigkonsulenten samarbetar med Minnesmottagningen och vårdcentralerna inom stadsdelen. Målsättningen är att i tidigt skede komma i kontakt med de som vårdar.

### **Uppföljning**

Brukarundersökning

### **Utveckling**

För att förebygga psykisk och fysisk ohälsa utveckla stödformer till de personer som vårdar eller hjälper äldre personer.

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om förebyggande arbete

### **Förväntat resultat**

En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör, anhörigstöd mm

### **Arbetssätt**

Alla äldre som fyller 80 år under året, som inte är beviljade annan insats, erbjuds ett förebyggande hembesök, informationsmöte och informationsmaterial.

### **Resursanvändning**

Personal och informationsmaterial

### **Uppföljning**

Avstämning november månad, verksamhetsberättelse

### **Utveckling**

Enheten kommer se över möjligheten att samordna information och förebyggande i samarbete med landstingets öppenvård.

Nämndmål:

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

Åtagande:

Vi åtar oss att alla medarbetare har kompetens för sina arbetsuppgifter

### **Förväntat resultat**

Alla medarbetare har rätt utbildning för sina arbetsuppgifter

### **Arbetsätt**

Vid nyrekrytering finns framtagna kriterier för respektive anställning. Biståndshandläggare ska minst ha en socionomexamen eller likvärdig utbildning. Vid medarbetarsamtal diskuteras vars och ens behov av fortbildning och kompetensutveckling. På arbetsplatsträffar diskuteras hela gruppens behov av vidareutveckling. Biståndshandläggarna har handledning. Vi tar hand om nyanställd personal och sätter in denne i arbetet genom att utse handledare och vi använder oss av mentorskap.

### **Resursanvändning**

Personal, checklistor vid nyanställning. Stadens personalpolicy.

### **Uppföljning**

Sker vid medarbetarsamtal, arbetsplatsträffar, planeringsdagar och personalenkät.

### **Utveckling**

Förbättra checklistan för nyanställning och ta fram en mall för utvärdering. Implementera checklistan i det dagliga arbetet. Utveckla mentorskapet och erbjuda fortbildning.

Nämndmål:

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
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	2012-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att alltid informera enskilda och närstående om valfriheten inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet

### **Förväntat resultat**

De äldre upplever att de i högre grad får information om valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet.

**Arbetsätt**

I kontakter med brukare och närstående informerar biståndshandläggarna alltid om stadens valfrihet inom äldreomsorgen. Vi ger både muntlig och skriftlig information och hänvisar alltid till stadens hemsida.

**Resursanvändning**

Biståndshandläggare och övrig personal har tillgång till informationsmaterial kring stadens valfrihetssystem inom äldreomsorgen. Informationen finns tillgänglig både i pappersform och på stadsdelens hemsida.

**Uppföljning**

Brukarenkät

**Utveckling**

Efter nytt biståndsbeslut tas en förnyad kontakt inom tre månader för att efterhöra om hjälpen blev som det var planerat. Vid detta tillfälle kommer även upprepad information om äldreomsorgens valfrihet att ges.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att arbeta professionellt och med en rättssäker handläggning

**Förväntat resultat**

De äldre upplever en likabedömning utifrån sina individuella behov.

**Arbetsätt**

Vi följer alltid gällande lagstiftning, stadens och stadsdelens framtagna rutiner för handläggning och dokumentation i enskilda ärenden. Vi har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet.

**Resursanvändning**

Biståndshandläggare som minst har socionomexamen eller likvärdig utbildning. Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning, stadens gemensamma regelsystem och stadsdelens kvalitetsrutiner (KLEO).

**Uppföljning**

Uppföljning sker genom regelbundna ärendedragningar och metodmöten. Vi genomför minst en gång per år akt granskning och revision i Paraplyet (stadens dokumentationssystem). Resultatet av granskningen sammanställs och återkopplas alltid till respektive biståndshandläggare.

Brukarenkät

**Utveckling**

Vi kommer fortsätta med metodmöten i syfte att få en gemensam syn på utredning, kartläggning och bedömning av behov hos den äldre befolkningen.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att handlägga alla ansökningar, utredningar och beslut om insatser inom äldreomsorgen på ett likvärdigt sätt

**Förväntat resultat**

De äldre upplever en likabedömning utifrån sina individuella behov

**Arbetsätt**

I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Inom stadsdelen finns också en kvalitetshandbok till stöd i det dagliga arbetet. Vi har gemensamma ärendedragningar och metodmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder.

**Resursanvändning**

Alla biståndshandläggare har tillräckliga kunskaper om verksamhetsområdet och vi arbetar med fortbildning och kompetensutveckling.

**Uppföljning**

Akt granskning  
Brukarenkät

**Utveckling**

Vi kommer fortsätta med metodmöten i syfte att få en gemensam syn på utredning, kartläggning och bedömning av behov hos den äldre befolkningen.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att minst en gång per år följa upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende

**Förväntat resultat**

Genom uppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställa att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet.

**Arbetsätt**

Biståndshandläggaren kontaktar den enskilde och/ eller närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde.

**Resursanvändning**

Personal, informationsmaterial, riktlinjer

**Uppföljning**

Akt granskning  
Brukarenkät

**Utveckling**

Vidareutveckla metoder för individuppföljning.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att när en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommer, inleda utredning snarast och senast inom en vecka.

**Förväntat resultat**

Att de äldre på Östermalm upplever att deras ansökan prövas inom rimlig tid.

**Arbetsätt**

Vi tar alltid kontakt med den enskilde skyndsamt och senast inom en vecka från det att ansökan inkommit. Påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredning leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till den enskilde.

**Resursanvändning**

Personal, lagstiftningen inom området, riktlinjer, tillämpningsanvisningar och styrdokument.

**Uppföljning**

Akt granskning  
Brukarenkät

**Utveckling**

Regelbunden revision i paraplyet, följa antalet ärenden, utredningar mm.

**Nämndmål:****4. Insatser sker i första hand i öppenvård och i eget boende****Åtagande:**

Vi åtar oss att i första hand erbjuda insatser i det egna hemmet.

**Förväntat resultat**

De äldre som öskar bo kvar i det egna hemmet ska känna trygghet och livskvalitet.

**Arbetsätt**

Vi informerar alltid den enskilde och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska,

psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes totala situation och biståndet ska utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Alla åtgärder som kan bidra till detta ska övervägas tex bostadsanpassning.

**Resursanvändning**

Personal, riktlinjer, styrdokument.

**Uppföljning**

Akt granskning, individuppföljning

**Utveckling**

Förbättra samarbetet med landstingets öppenvård genom att besöka husläkarmottagningarna för att diskutera uppdrag och samverkansformer.

Åtagande:

Vi åter oss att erbjuda anhöriga stöd för egen del.

Nämndmål:

**5. Hemlöshet motverkas**

Åtagande:

I våra kontakter med medborgarna åtar vi oss att arbeta för att minska risken för bostadslöshet.

**Förväntat resultat**

Minskat antal äldre bostadslösa

**Arbetsätt**

Biståndshandläggarna ska aktivt ta de kontakter som behövs för att bistå den enskilde.

**Resursanvändning**

Biståndshandläggare

**Uppföljning**

Utveckla förmer för uppföljning av bostadslöshet.

**Utveckling**

Vidareutveckla arbetsformer för att eliminera risken för att äldre personer blir bostadslösa.



Nämndmål:

## **6. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säker och av god kvalitet**

Åtagande:

Vi åtar oss att genomföra uppföljning hos de brukare som har beslut om och bor inom vård- och omsorgsboende

### **Förväntat resultat**

Genom uppföljningar inom vård- och omsorgsboenden säkerställa att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet.

### **Arbetsätt**

Vi följer upp alla personer som har beslut om och bor inom vård- och omsorgsboende minst en gång per år. Till hjälp har biståndshandläggarna en halvstrukturerad intervjuenkät. Uppföljningen dokumenteras i den enskildes personakt. Informationen från uppföljningen avidentifieras, sammanställs och biläggs de avtalsuppföljningar som sker inom stadsdelen.

### **Resursanvändning**

Personal, lagstiftning inom området, riktlinjer och tillämpningsanvisningar.

### **Uppföljning**

Akt granskning, brukarenkät.

### **Utveckling**

Utvärdera och vidareutveckla metoder för individuppföljning.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

<b>Indikator</b>	<b>Årsmål</b>	<b>KF:s årsmål</b>	<b>Periodicitet</b>
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			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2014-12-31
Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2013-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att vara en engagerad och utvecklande arbetsplats

#### Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

#### Arbetssätt

Vi har ett tillåtande arbetsklimat. Vi är tydliga och engagerade. Vi respekterar varandra även när vi har avvikande mening och vi följer fattade beslut. Med ett gott omhändertagande av nyanställda, teamarbete och mentorskap skapar vi en lärande och utvecklande organisation.

#### Resursanvändning

Personal, personalpolicy.

#### Uppföljning

Skер genom dialog på arbetsplatsträffar, planeringsdagar, medarbetarsamtal och psykosocial arbetsmiljö rond.

#### Utveckling

Implementera enhetens "budord" i det dagliga arbetet, arbeta för ett högre medarbetarindex i medarbetarenkäten.

### **3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva**

#### **3.1 Budgeten är i balans**

Nämndmål:

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

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en budget i balans.

#### **Förväntat resultat**

Ett effektivt resursutnyttjande där alla medarbetare är delaktiga i verksamhetens gemensamma arbete och resultat.

#### **Arbetsätt**

Alla biståndshandläggare kontrollerar och godkänner "sina" månadsfakturor. Vi har månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå och paraplysamordnaren har regelbundna genomgångar med ekonom controller. Biståndshandläggarna träffar regelbundet hemtjänst utförare och stämmer av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser. På arbetsplatsträffar diskuteras verksamhetens arbete och resultat.

#### **Resursanvändning**

Personal med rätt kompetens för faktura- och ekonomiadministration. Verksamheten har rutiner för ekonomiuppföljning.

#### **Uppföljning**

Arbetsplatsträffar. Tertialrapporter. Månatliga avstämningsmöten med economicontroller.

#### **Utveckling**

Utöver den ekonomiska uppföljningen utveckla en kvalitetsuppföljning.

#### **Resursanvändning**

Beställarenheten fortsätter sitt arbete med styrning och uppföljning utifrån ett helhetsperspektiv i syfte att nå nämndens mål med äldreomsorgen och vad som uppnås för den enskilde, oavsett om utförarenheten drivs i egen regi eller av en entreprenör. Stadens gemensamma kartlägnings- och bedömningsinstrument används för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis och lika biståndsbedömning. Den individuella uppföljningen ska ge svar på om den enskilde får de insatser som denne har behov av och det nya ersättningssystemet i hemtjänsten kommer troligen ge en kvalitetsökning för brukaren. Vi eftersträvar en god kontinuitet vad gäller biståndshandläggare. En organisationsförändring har nyligen genomförts för att förbättra både arbetsmiljön för biståndshandläggarna samt kontinuiteten, tillgängligheten och tryggheten för den enskilde. Ett mål är förbättra öka brukarnas nöjdhet med bemötandet.

Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning.

År 2014 införs två nya ersättningssystem inom äldreomsorgen med höjda ersättningar, både för hemtjänst och för vård- och omsorgsboende. De nya ersättningarna kommer att innebära ökade kostnader och den ekonomiska situationen kan komma att kräva kräver att åtgärder vidtas för att ha en budget i balans. Den övergripande målsättningen är dock alltid vägledande och brukarna ska tillförsäkras skälig levnadsnivå enligt Sol.

Inom hemtjänst införs under 2014 ett nytt ersättningssystem som baseras på utförda timmar. Målet är att detta ska leda till att tiden hemma hos den enskilde överensstämmer med biståndshandläggarens bedömning och beslut och att den enskilde betalar avgift utifrån den tid personalen befinner sig i bostaden. För att ersättning efter utförda timmar ska vara möjlig kommer ett tidredovisningssystem via mobiltelefon att införas. Införandet av systemet kommer att ske successivt under första halvåret 2014 där förvaltningen startar tidsregistrering den 2014-05-01.

Allt fler väljer privat hemtjänst.

Ett nytt ersättningssystem för vård- och omsorgsboende införs 2014. De tre omsorgsnivåerna som tidigare har funnits ersätts av en nivå för personer med demensdiagnos och en nivå för personer med somatiska behov. Förändringen innebär ökade kostnader då det tidigare har funnits ett flertal personer i den lägsta ersättningsnivån som är betydligt lägre än de nya vårdnivåerna.

Stadsdelsområdet har de närmaste åren en fortsatt minskning av den äldsta åldersgruppen, 80 år och äldre, vilket leder till ett minskat köp av vård- och omsorgsboendeplatser.

Anhöriga som vårdar äldre i hemmet gör en viktig insats. Arbetet med anhörigstöd utgår från Stockholms stads program för stöd till anhöriga 2012-2016. Det ska finnas ett varierat, flexibelt och individualiserat stöd till anhörigvårdarna. Den anhöriges behov av stöd för egen del ska uppmärksammas särskilt, ex genom deltagande i samtalsgrupp. Indirekt stöd kan vara ex. avlösning eller korttidsboende. Anhörigvårdaren kan söka om individuella insatser för att minska den fysiska och psykiska belastning som det kan innebära att vårda en närstående.

Anhörigkonsulenten erbjuder råd, stöd och vägledande samtal samt är en resurs till handläggare och annan personal. Biståndshandläggarna ger information om anhörigstöd. Under 2014 kommer det regelbundet att finnas ett anhörigcafé där anhöriga ges möjligheten att träffa andra i liknande situation, få stödsamtal samt delta i föreläsningar i angelägna ämnen. Anhörig/samtalsgrupper som vänder sig till make, maka, partner samt vuxna barn har genomförts med gott resultat. Under 2014 planeras fortsatta samtalsgrupper, föreläsningar för anhörigvårdare samt utbildningar i samarbete med Normalm och Kungsholmen SDF. En samverkan med minnesmottagningen har inletts för att på ett tidigt stadium erbjuda stöd till dem som vårdar en demenssjuk anhörig. I den uppsökande verksamheten kommer information om anhörigstöd att ges. Sedan 2013 har Östermalm, i likhet med övriga innerstadsdelar, gått med i det webbaserade kommunikationsverktyget "Gapet" som är ett nätverk där anhöriga kan få råd och stöd.

Samverkansmöten mellan kommunen och landstinget bedrivs på olika nivåer.

Biståndsenheten fortsätter att besöka husläkarmottagningar för att diskutera uppdrag och samverkansformer. En kommunaliserad hemsjukvård kommer sannolikt att öka möjligheten

till kvarboende även för personer med omfattande vård- och omsorgsinsatser då helhetssynen och förutsättningarna för samordning mellan HSL- och Sol. insatser ökar. Under 2014 planeras ett samarbete med landstingets sluten- och öppenvård i syfte att införa videoteknik som en arbetsmetod vid vårdplanering.

Det kommer att ske en fortsatt implementering av Stockholms stads värdegrund och värdegrundsgarantier inom verksamheten. Det kommer att vara särskilt fokus på demens- och anhörigfrågor och vikten av en god arbetsmiljö. Fortsatt utveckling av former för samarbete med husläkarmottagningar och övriga landstingsfinansierade verksamheter t.ex. i frågor rörande anhörigstöd och de mest sjuka äldre.

### Budget 2014

Äldreomsorgens beställarenhet	
Budget/kostnader 2014	
	Tkr
	Kostnader
<b>Biståndsenheten</b>	
* personal	23 500
* hyra	1 800
* övrigt inkl. IT	2 300
Hemtjänst	224 200
Servicehus	10 500
Vård- o omsorgsboende	436 000
Dagverksamhet/fritid aktiver	7 200
<b>Övrig vård o service</b>	
* Kontaktperson	100
* Utskrivningsklara	500
* Riksfärdtjänst	1 500
* KBH	200
<b>SUMMA</b>	<b>707 800</b>

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

## Övriga frågor

Budord för enheten för biståndsbedömning:

- Vi är alla delaktiga i vår verksamhet och tar ett gemensamt ansvar för den
- Vi respekterar varandras åsikter, olikheter och känslor och har en tydlig och god kommunikation med varandra
- Tillsammans bygger vi en attraktiv arbetsplats som utmärks av jämställdhet, mångfald och en öppen dialog.