

Handläggare:

Till

Beställarsektion 1 & 2

Telefon:

Beställarsektion 1 & 2

Verksamhetsplan 2014

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	4
<i>1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....</i>	<i>4</i>
<i>1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad</i>	<i>4</i>
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	6
<i>2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg</i>	<i>6</i>
<i>2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.....</i>	<i>9</i>
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	11
<i>3.1 Budgeten är i balans</i>	<i>11</i>
Övriga frågor	12

Inledning

Beställarenheten inom äldreomsorgen arbetar mot målgruppen personer 65 år och äldre, eller anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna, och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen. Det totala antalet brukare är cirka 1830 personer. Enheten beslutar om bistånd i form av hemtjänst till cirka 1100 personer. Cirka 450 personer bor på vård- och omsorgsboende.

Enligt stadens prognoser förväntas antal personer 80 år och äldre minska i stadsdelen de närmaste åren. Minskningen har dock inte skett i den takt som tidigare prognostiserats. Under 2013 förväntades en fortsatt minskning av behovet av vård- och omsorgsboenden, vilken uteblivit. Även insatser i form av hemtjänst är fortfarande omfattande. De yngre äldre (65-79 år) beräknas öka inom loppet av 5 år.

Beställarenheten inom äldreomsorgen driver sedan flera år ett arbete med resultatstyrning. Uppföljning på individnivå sker genom ett samtal mellan den enskilde och biståndshandläggaren. Uppföljningen genomförs med stöd av ett frågeformulär och ligger till grund för förbättringar/förändrade insatser för den enskilde och dess anhöriga. Resultaten återkopplas även till utförarna med förbättringsområden. Representanter från beställarenheten deltar i en resultat- och analysgrupp tillsammans med äldreomsorgens Stab. Här sammanställs resultaten från samtliga uppföljningar som ligger till grund för måluppfyllnad.

Under 2014 kommer beställarenheten i projektform att bedriva ett fördjupat arbete med metodutveckling. En biståndshandläggare kommer att ta fram en projektplan utifrån de syften och mål som beställarchefen fastställer. I arbetet med att bl.a. öka likställighet, säkerställa rättssäkerhet och skriva tydliga målbeskrivningar kommer samtliga biståndshandläggare att vara delaktiga.

En förändring som enheten sett är att gruppen yngre äldre, med behov av andra insatser än den äldreomsorgen traditionellt har fattat beslut om, har ökat. Äldreomsorgen står här inför en utmaning och det gäller att hitta fungerande insatser för dessa grupper och deras anhöriga. Vid behov måste detta ske i samverkan med andra enheter inom socialtjänsten, t.ex. vuxenheten och socialpsykiatri.

Enheten deltar sedan 2001 som enda stadsdel i Stockholm i forskningsprojektet SNAC-K (The Swedish National Study on Aging and Care). Målsättningen för SNAC-K är att öka kunskapen om åldrandeprocessen och utveckla förebyggande åtgärder för att förbättra vården och omsorgen av äldre. Studien bygger på en individbaserad, longitudinell insamling av data vilken enheten kontinuerligt tar del av.

Organisation

På beställarenheten arbetar 20 biståndshandläggare och två administrativ personal uppdelade i två sektioner med vardera beställarchef. Beställarsektion 1 består av 10 biståndshandläggare, en adm. assistent inriktning ekonomi, en utredare/ansvarig för verksamhetssystem och beställarchef. Beställarsektion 2 består av 10 biståndshandläggare och beställarchef.

Biståndshandläggarna är organiserade i fem olika basgrupper. Fyra av basgrupperna arbetar i uppdelade geografiska områden med hjälp- och stödinsatser för personer som bor i ordinärt boende. Den femte basgruppen, kvalitets- och uppföljningsgruppen, arbetar främst mot personer som bor på vård- och omsorgsboende med bl.a. handläggning och kvalitetsuppföljningar på individnivå. Gruppen arbetar också med boendesamordning och samordning av enhetens

mottagningsgrupp, vilken handhar vårdplaneringar på sjukhus och brådskande ärenden. I mottagningsgruppen arbetar en biståndshandläggare från varje basgrupp utifrån ett rullande fyra-veckorsschema där varje handläggare är i mottagningsgruppen en vecka för att sedan arbeta i basgrupp tre veckor med de ärenden man är huvudhandläggare för. Inom basgrupperna finns man som stöd och hjälp för varandra, och man har ett gemensamt ansvar för varandras arbets-situation i enlighet med vad varje grupp själva kommit överens om. Arbets sättet med bas-grupper och mottagningsgrupp startades upp som ett ettårigt projekt i maj 2013, och har lö-pande utvärderats månadsvis med hjälp av ett frågeformulär som varje handläggare har fyllt i. Under projektets gång har vissa smärre förändringar av arbets sättet genomförts som resultat av utvärderingarna. En avstämning gjordes också under en planeringsdag i november, och då det nya arbets sättet hittills resulterat i att enheten kommit närmare syften och mål för projek-tet (jämnare arbetsfördelning, ökad effektivitet och minskad sårbarhet) kommer detta att fort-sätta projektiden ut, och eventuellt då göras permanent.

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndmål:

-

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vid byte av vitvaror och glödlampor ska energieffektiva alternativ väljas	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Kungsholmen upplevs som en trygg och säker stadsdel

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetens plan för brandskyddsarbete är aktuell (systematiskt brandskyddsarbete)	2014-01-01	2014-12-31
Kartlägga omfattningen av erbjudet stöd inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer samt genomförda insatser inom sin målgrupp.	2014-01-01	2015-12-31
Kartlägga omfattningen av personer utsatta för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten.	2014-01-01	2015-12-31
Säkerställa att det finns en kompetens hos medarbetare inom ra- men för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala riktlinjer för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Årlig uppföljning av resurspersoner och specialisters uppdrag, utifrån arbete mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2014-12-31
Enhetens kris- och säkerhetsplan uppdateras årligen	2013-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Kungsholmen upplevs som en trygg och säker stadsdel

Förväntat resultat

Enheten har en årligen uppdaterad kris- och säkerhetsplan. Att enhetens arbete med hot och våld är känt bland alla medarbetare.

Arbetsätt

Enheten har utarbetade rutiner för säkerhetshantering – ”Hot och våld”. Det gäller förebyggande åtgärder, samt rutiner då enskilt hot och/ eller våld inträffar och uppföljning av dessa.

Vid extraordinära händelser är båda beställarcheferna resurspersoner, utöver förvaltningsledningen och inkallas vid behov. Samtliga medarbetares telefonnummer och anhörigkontakter finns nedskrivna och är kända av alla. Vid en extraordinär händelse är det viktigt att verksamheten fungerar så lika normala förhållanden som möjligt då behov av bistånd ständigt kan förekomma.

Enheten har en checklista om vad som skall göras vid eventuell brand.

Kungsholmens stadsdelsnämnd, tillsammans med Norrmalm och Östermalm bedriver sedan 2009 KNÖ-projektet, för att utveckla sitt kvinnofridsarbete. Inom Kungsholmen har kvinnofridsarbetet organiserats i en lokal resursgrupp med representanter från varje enhet samt en specialistfunktion. Gemensamma rutiner inom KNÖ-projektet planeras bli färdiga att användas under december månad 2012 för att underlätta det praktiska arbetet på enheterna. Tre biståndshandläggare från beställarsektionen medverkat i arbetsgruppen Våld i nära relation/ Värn för äldre/ Kvinnofrid. Arbetsgruppen har arbetat med insatser för äldre, som utsatts för våld, hot eller övergrepp. De medverkande handläggarna har detta område som ett speciellt ansvarsområde och kan vid behov vara extra stöd till sina kolleger. Inom enheten har det skapats rutiner för hur biståndshandläggarna ska kunna bevaka om en person kan behöva insatser från äldreomsorgen. Värn för äldre kan innebära mer av socialkurativa insatser än vad som normalt ingår i biståndshandläggarnas arbete. Samverkan med utförarna har skett genom möten, checklista och informationsmaterial till äldre och personal inom omsorgsverksamhet.

Uppföljning

Dokumentet om hot och våld går årligen igenom på arbetsplatsträff och samtliga medarbetare är delaktiga att uppdatera dokumentet.

Brandsäkerhet går igenom årligen vid arbetsplatsträff.

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 års- mål	Periodici- tet
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	90 %	90 %	År
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	80 %	84 %	År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Nämndmål:

Anhöriga är informerade och får vid behov stöd för egen del

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Ordinärt boende: Andel anhöriga med anhörigstöd som instämmer i att de vet vart de ska vända sig för information och stöd (äldreomsorg)			År
Ordinärt boende: Andel anhöriga med anhörigstöd som upplever att de får det stöd de behöver (äldreomsorg)			År

Åtagande:

Anhörig är informerade och får vid behov stöd för egen del

Förväntat resultat

Andelen anhöriga med anhörigstöd som instämmer i att de vet vart de ska vända sig för information och stöd 90 %

Andelen anhöriga med anhörigstöd som upplever att de får det stöd de behöver 75 %

Arbetsätt

Enheten kommer under 2014 fortsätta uppmärksamma anhörigas situation vid nyprövningar och hembesök. Sedan hösten 2012 görs individuppföljningar för de som vårdar en närstående. Genom att direkt ställa frågan kring om stödet är tillräckligt och om det fått information kan vi snabbare sätta in insatser. Enheten skall bli bättre på att dokumentera vad som informerats om och vad som erbjudits. Vid uppföljning vet då biståndshandläggaren hur ett fortsatt samtal skall följa. Enheten kommer även att i vissa fall arbeta med snabbare uppföljningar där vi ser att behovet av stöd finns men där de inte velat ansöka om insatser. Ofta handlar det om ett långt motivationsarbete. Samarbetet med anhörigkonsulenten är viktigt här då det gäller att hitta individuella lösningar för varje enskild anhörig. Samarbetet med anhörigkonsulenten behöver stärkas ytterligare på enhetsnivå. Det fungerar mycket bra i enskilda kontakter, men

tillsammans behöver vi diskutera hur vi kan öka resultaten så att fler anhöriga klarar situationen och upplever att de orkar/ kan stötta sin närstående.

Biståndshandläggare finns tillgängliga på Baltzars café en gång per månad i syfte att informera och fånga upp äldre som kan vara i behov av äldreomsorgens insatser. Arbetet med uppsökande verksamhet behöver intensifieras och enheten har skapat en arbetsgrupp som arbetar tillsammans med anhörigkonsulenten på stadsdelen för att hitta former för hur vi kan nå ut till fler äldre.

Uppföljning

Kvalitetsuppföljning på individnivå sker kontinuerligt under året både för enskilda personen och dess anhöriga.

Nämndmål:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Ordinärt boende: Andel brukare som har gjort aktiva val om hemtjänst			År
Ordinärt boende: Andel brukare som vet vilka insatser de ska få enligt beslut			År
Särskilt boende: Andel brukare som har gjort aktiva val om vård- och omsorgsboende			År

Åtagande:

Äldre får information om valfrihet

Förväntat resultat

80 % av målgruppen upplever att de har tillräcklig information för att kunna göra aktiva val.

Arbetsätt

Arbetet fortsätter med att förbättra informationen till de äldre. En svårighet med frågan är att den enskilde kan ha svårt att minnas om tillräcklig information givits då de kan ha haft samma utförare i flera år alternativt att valet av utförare skedde i ett akut skede, exv. vid vårdplanering på sjukhus.

Den enskilde och i förekommande fall dennes anhöriga/närstående får information om möjligheten att välja utförare, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet vid ansökningstillfället.

På Kungsholmen och Essingeöarna finns det ett högt antal hemtjänstutförare, cirka 100 stycken vilket gör det svårt för den enskilde att välja. Biståndshandläggarna har inte kännedom om alla utförare, men mer information kan fås på jämförservice på Stockholms stads hemsida alternativt genom att ringa Äldre Direkt.

I takt med att jämförservice förbättras kommer det att bli lättare för den enskilde att välja. Om

jämförservice skall fungera fullt ut hänger det också på att utförarna profilerar sig tydligare. Enheten kommer börja användning av har även tillgång till Ipads som ska möjliggöra att vi kan läsa/ visa information direkt vid hembesök. Intervjuformuläret har också ändrats då frågan om information inför val av hemtjänst ställs till de som inte kan välja, exempelvis inom servicehus och seniorboende. En arbetsgrupp har bildats som skall gå igenom hur vi informerar om valfriheten och vilka källor vi hänvisar till och vilket informationsmaterial vi skall ta med oss vid hembesök.

Uppföljning

Uppföljning sker en gång per år genom stadens brukarundersökning samt genom den kvalitetsuppföljning på individnivå som biståndshandläggarna gör kontinuerligt under året.

Nämndmål:

Brukare får god personlig vård och omsorg (äldreomsorg)

Åtagande:

Äldre får god personlig vård och omsorg

Arbetsätt

Enheten arbetar med stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument. Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är ett instrument för att utreda och bedöma äldres behov av stöd och hjälp i den dagliga livsföringen. Den äldre är delaktig i utredningen. Enheten arbetar även systematiskt med uppföljning och alla beslut följs upp regelbundet. Enheten arbetar med tydliga målformuleringar i utredningen och i beställningen till utföraren. När målen är tydliga ökar utförarens förutsättningar att tillsammans med den enskilde att upprätta en tydlig genomförandeplan där det framgår vad som ska göras, när och av vem.

Nyprövning och kvalitetsuppföljning på individnivå genomförs mist en gång årligen, uppföljning görs efter 3 veckor och återigen efter 4 veckor därefter efter behov för att säkerställa att den enskilde får den beviljade hjälpen.

Uppföljning

Kvalitetsuppföljning på individnivå löpande under året.

Aktgranskning en gång i tertialen.

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

Nämndmål:

Brukare har självbestämmande och integritet (äldreomsorg)

Åtagande:

Äldre upplever att de bemöts med respekt och känner sig delaktiga

Arbetsätt

Alla kontakter med äldre bygger på respekt för människors lika värde, den enskildes värdig-

het, självbestämmande och integritet. Vi är lyhörda och empatiska i vårt bemötande. Den äldre är delaktig i utredningen av dess behov. Vi är lyhörda för den enskildes egen uppfattning. Vi använder ett lättfattligt språk när vi skriver utredning och beslut. Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vid behov kan utredning läsas upp för den enskilde.

Utredningen skickas alltid ut med beslutet. Vi använder tolk vid behov, samt går på hembesök istället för byråbesök och försöker anpassa våra tider så att det passar den enskilde och dess anhöriga/närstående.

Uppföljning

Årlig enkät om den enskildes upplevelse av delaktighet vid utredningsprocessen. Årlig enkät om den enskildes upplevelse om att de bemöts med respekt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Ordinärt boende: Andel brukare som har aktuella genomförandepplaner.			År
Ordinärt boende: Andel brukare som upplever att de bemöts respektfullt av personal.			År
Särskilt boende: Andel brukare som har aktuella genomförandepplaner			År
Särskilt boende: Andel brukare som upplever att de bemöts respektfullt av personal.			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetens enkät	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
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	60 st	5100	År
Aktivt Medskapandeindex		80	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.		92 %	År
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings arbetsplatser är medskapande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla enheter följer månadsvis upp förteckning över utbetalda löner (tas ur Infoview LIS) och attesterar den.	100		År

Åtagande:

Beställarenheten är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Förväntat resultat

Att enheten upplevs som en attraktiv arbetsgivare av medarbetarna
Att den sammanlagda sjukfrånvaron ligger under 4,5 %.

Arbetssätt

Enhetens vision omfattar en kreativ arbetsplats, där personalen känner sig delaktig och ser sig som en del i ett sammanhang. I uppdraget ingår att alla medarbetare på olika sätt medverkar i utvecklings-, förändrings- och förbättringsarbete. Alla har varit med i arbetet med resultatbaserad styrning och alla är delaktiga i arbetet med individuppföljningar. Resultaten går igenom gemensamt och utefter det analyseras vad vi skall arbeta vidare med nästa år. Genom den samlade uppföljningen ges enheten underlag för fortsatta prioriteringar. På planeringsdagar har de punkter där vi inte nått upp till målen diskuterats och arbetsgrupper, rutiner har genomarbetats. Utifrån detta ser vi vad medarbetarna har för behov av kompetensutveckling för att vi skall nå de uppsatta målen.

Inom området våld i nära relationer/ värn har vi sett att vidare utbildning gällande bemötande behövs för att utveckla området till att gälla hela enheten. Enheten har tre resurspersoner med uppdrag att erbjuda äldre personer stöd utifrån personens behov som brottsoffer. Resurspersonerna ska vara extra kunniga i frågor gällande våld i nära relationer, aktivt uppdatera sig på vad som händer på området och sprida detta, samt fungera konsultativt för kollegor. Vad hela enheten behöver är stöd i att våga ställa frågan om våld i nära relationer och att veta hur vi skall bemöta svaret.

Vår värdegrund är basen för den psykiska och fysiska arbetsmiljön. Medarbetarna har relativt låg sjukfrånvaro trots att kontakterna är omfattande och besök på sjukhus är en av de arbetsuppgifter som förekommer regelbundet. Som medarbetare och ledare bygger vårt samarbete på att vi kommunicerar och visar respekt för varandra. Vi tar gemensamt ansvar för vår arbetsplats och miljö - såväl fysisk som psykisk. Skyddsronde och riksinventering genomförs regelbundet. Vid behov anlitas företagshälsovårdens ergonom

Uppföljning

Genomgång och analys av medarbetarenkät, AMI samt TQM mätning.
Sjukskrivna på hel- eller deltid följs upp genom regelbundna samtal och i förekommande fall rehabiliteringsmöten.

Åtagande:

Enhetens medarbetare är medskapande

Förväntat resultat

Höga värden på såväl deltagande som värden på TQI och AMI. Tas fram under 2014.

Arbetsätt

Enheten arbetar med resultaten genom "visuell dialog" på arbetsplatsträffar och tar fram åtgärdsplaner som enheten arbetar efter.

Uppföljning

Uppföljning av åtgärdsplanen sker kontinuerligt under året beroende på uppföljningsdatumet för respektive åtgärd.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Resursanvändning

	Totalt	IKB 7211	IKB 7222
Intäkter	-480		-480
Lön	13 824	8108	5716
Övriga administrations kostnader	611	395	216
Netto	13 955	8 503	5 452

Budgeten för beställning av insatser är gemensam, medan vardera sektion har separat personalbudget. Beställarbudgeten står för största delen av stadsdelsnämndens totala budget. För att fortsätta hålla budgetramen för 2014 följer enheten de rutiner som uppdaterades 2013. Ärendedragning sker dagligen vid behov innan beställarchef tar beslut om ansökningar som avser vård- och omsorgsboende, servicehus, korttidsboende (i olika former) samt hemtjänstären i höga ersättningsnivåer. Sedan beställarenheten började arbetet med resultatbaserad styrning har det blivit ännu tydligare att regelbundna, täta uppföljningar är avgörande för ekonomin i första hand men även för den enskilde personen.

Budget 2014

Nämndmål:

Nämndens verksamhet ska rymmas inom fastställd budget

Åtagande:

Budget ska vara i balans

Förväntat resultat

Att kostnaderna för köp av verksamhet rymms inom budgetramen.

Arbetsätt

Enheten arbetar strukturerat med nyprövning och uppföljning av beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde får det stöd denna behöver/blivit beviljad samt att rätt ersättningsutgång till utförarna.

Uppföljningar görs efter tre veckor när personen har beviljats dagliga insatser från hemtjänsten. Ny uppföljning ska göras återigen efter 4 veckor och därefter efter behov. Uppföljning görs i samtliga ärenden minst en gång per år. Enheten har regelbundna möten gällande ekonomin med biståndshandläggarna för att öka delaktigheten i den ekonomiska processen.

Regelbunden individuell återkoppling för biståndshandläggarna gällande handläggningen och ekonomin.

Vid ansökan om vård och omsorgsboende är grunden att personen har provat med insatser i form av hemtjänst, dagvård och annat. Nya ärenden och nyprövningar på hemtjänstinsatser fr.o.m. 136 timmar i månaden beslutas av beställarchef.

Fortsatta samtal med landstingets slutenvård t.ex. när det gäller utskrivningar och boendebedömningar.

Biståndshandläggarna informerar om alternativa insatser i form av ej biståndsbedömda insatser t.ex. seniorboende, trygghetsboende.

Servicehuslägenheter ska utnyttjas till personer med stora vård- och omsorgsbehov.

Korttidsvård erbjuds som stöd för kvarboende i ordinärt boende.

Uppföljning

Uppföljning månadsvis med ekonom och med ledning. Kontinuerlig uppföljning av antal ärenden och nivåer

Övriga frågor

Jämställdhet och mångfaldsarbete

Jämställdhetsarbetet syftar till att skapa förutsättningar för dialog där alla medarbetare har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter att utvecklas och där de kan känna att de kan påverka sin arbetsituation. Stadsdelens värdegrund sammanfattar värden som är gemensamma för alla och där medarbetare förstår vår roll och verksamhetens uppgift.

Frågor om jämställdhet är en stående punkt vid arbetsplatsträffarna. Anställda, som är föräldralediga, får information och kan ta del av minnesanteckningar från arbetsplatsträffar. Vid schemaläggning av möten tas hänsyn till deltidsarbetande och småbarnsföräldrar.

Mångfald bygger på att vi har en öppen och inkluderande arbetsplats och att vi möter varandra med förståelse och respekt. Beställarenheten uppmärksammar jämställdhet och mångfald vid rekrytering av personal. Beställarsektionerna tar emot praktikanter och studiebesök från högskolor. Det bidrar till utveckling av arbetsplatsen.

Beställarenheten inom äldreomsorgen arbetar mot målgruppen, personer 65 år och äldre, eller anhöriga till personer 65 år och äldre, som bor på Kungsholmen och Essingeöarna, och som behöver någon form av insats från äldreomsorgen. Alla ansökningar behandlas, i höga nivåer av hemtjänst, vård- och omsorgsboende, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst, ledsagning, dagverksamhet, avlösning och enstaka kurser dras ärendet i ”ärendedragning” för att medverka till en rättssäker handläggning och lika bedömning. I valet av biståndsbedömda insatser strävar vi

efter att inom valfriheten tillgodose individens önskemål med respekt för etnicitet, kulturell bakgrund och ålder.

Enhetens vision är att medverka till en trygg äldreomsorg för personer som är i behov av insatser enligt socialtjänstlagen och inte kan få sina behov tillgodosedda på annat sätt. Mångfaldsarbetet innebär att människors lika värde respekteras, vi använder ett lättfattligt språk när vi skriver utredning och beslut. Vid behov kan utredning läsas upp för den enskilde. Vi använder tolk vid behov, samt går på hembesök istället för byråbesök och försöker anpassa våra tider så att det passar den enskilde och dess anhöriga.

Samordnad Individuell Plan (SIP) inom Äldreomsorgen och Hälso- och sjukvården

Enheten arbetar sedan 2013 med SIP. Enligt Hälso- och sjukvårdslagen och Socialtjänsten är kommun och landsting skyldiga att tillsammans med den enskilde upprätta en samordnad individuell plan (SIP) om det behövs för att personens behov av vård- och omsorg skall tillgodoses och den enskilde samtycker till att den upprättas. Närstående ska erbjudas möjlighet att delta i planeringen om den enskilde önskar det.

Avvikelsehantering

Beställarenheten arbetar kontinuerligt med synpunkter och klagomålshantering. Ofta handlar det om att ta emot och vara den äldre eller dess anhöriga/närstående behjälplig med att nedteckna synpunkter eller klagomål på annan verksamhet och följa upp dessa.

Den äldre erhåller information via kvalitetsgarantierna om synpunkts- och klagomålshandlingen inom beställarenheten.

Enheten har rutiner för lex Sarah hantering. Vid introduktion av nyanställda informeras de om skyldigheten att rapportera om man uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som rör den som får, eller kan komma i fråga för, insatser genom beställarenheten.