

Handläggare:
Anja Schulstad
Telefon: 08-508 13 156

Till
Beställarenhet för äldre

Beställarenhet för äldre

Verksamhetsplan 2014

Förslag till beslut

Beställarenhet för äldre

Södermalms stadsdelsnämnd
Box 4270
102 66 Stockholm

anja.schulstad@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	7
<i>1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....</i>	<i>7</i>
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	8
<i>2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald</i>	<i>8</i>
<i>2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg</i>	<i>8</i>
<i>2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.....</i>	<i>22</i>
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	28
<i>3.1 Budgeten är i balans</i>	<i>28</i>
Övriga frågor	30

Inledning

Verksamhetsidé och styrdokument

Beställarenheten för äldre svarar för myndighetsutövning utifrån socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lag om riksfärdtjänst, för personer som är 65 år och äldre. Enhetens uppdrag är att efter ansökan från enskild genomföra utredningar, fatta beslut om och beställa insatser samt följa upp besluten. Enheten har också uppdrag att informera om äldreomsorgen och att genomföra utredningar om behov av färdtjänst. Uppsökande verksamhet görs genom att brev med information om äldreomsorgen skickas till alla som fyller 80 år under året och inte har några insatser från äldreomsorgen. Enheten följer de av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen utfärdade riktlinjer och tillämpningsanvisningar inom verksamhetsområdet. Stadsdelsnämndens verksamhetsplan med angivna mål är styrande för enhetens arbete.

Enheten arbetar utifrån stadens värdegrund och värdighetsgarantier. Värdegrunden anger att äldreomsorgen ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. De äldre ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Värdighetsgarantin handlar om information och vägledning, delaktighet, valfrihet och inflytande.

Enheten fortsätter arbeta för att nå stadens Vision 2030 och en beställarenhet i världsklass.

Målgrupp och antal brukare

Målgruppen är personer som är 65 år och äldre och som behöver någon form av insats inom äldreomsorgen. Det totala antalet brukare är 3430 i oktober år 2013, varav ca 400 enbart har insatsen trygghetslarm. Trygghetslarm handläggs av äldreförvaltningen. Ca 2000 personer har hemtjänst varje månad, 153 personer bor i servicehuslägenhet och ca 780 bor i vård- och omsorgsboende.

Färdtjänstutredare utreder ansökningar om färdtjänst och ger förslag till beslut till trafiknämndens färdtjänstavdelning hos landstinget. De gör ca 1300 utredningar per år.

Organisation

Enheten leds av en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Dessa utgör tillsammans med administrativ sekreterare enhetens ledningsgrupp. Biståndshandläggarna är indelade i fyra geografiska team.

Medarbetare

Vid enheten arbetar två färdtjänstutredare, en administrativ sekreterare och tre administrativa assistenter med varierande utbildningsbakgrund samt 32 biståndshandläggare med socionomutbildning eller äldre motsvarande utbildning. Vidare finns en samordnare för korttidsvård och dagverksamhet, två personer som delar på en tjänst och arbetar med individuppföljning vid vård- och omsorgsboenden, två biträdande enhetschefer och en enhetschef. En översyn pågår av administrationen. En av de två biträdande enhetscheferna kommer att rekryteras under början av året.

Ekonomisk hushållning

Behovet av vård- och omsorgsboende har ökat under år 2013, vilket har medfört ökade kostnader. Enheten kommer att fortsätta arbetet med att säkra hög rättssäkerhet och budgethållning genom lika bedömningar och välunderbyggda beslut om rätten till bistånd. Vi kommer också att fortsätta ge kollegialt stöd inför beställningar om hemtjänst, fortsätta att noggrant studera domar, gå igenom bedömningar om rätten till olika insatser och följa det nya ersättningssystem till hemtjänst som införs i staden år 2014. Arbeta med att säkra intäkterna kommer också att utvecklas.

Verksamhetsutveckling

Biståndshandläggarnas uppdrag kommer att utvecklas alltmer mot uppföljning av insatser. Uppföljning görs med hjälp av årliga intervjuer med alla personer som har någon form av insats beviljad. Uppföljningsmodellen har utvecklats under de senaste åren och från och med år 2014 har intervjufrågorna anpassats till äldreförvaltningens modell. Resultatet av intervjufrågorna redovisas per utförare och ligger till grund för den fortsatta kvalitetsutvecklingen både hos beställarenheten och hos utförarna.

Ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet kommer att sammanställas under året.

Färdtjänstutredarnas processkartläggning kommer att användas i introduktionen av nyanställda utredare. Processkartan kommer att vidareutvecklas genom att fortsätta arbeta med att minimera riskerna i utredningsprocessen. Fokus ligger på snabba utredningar, tillräcklig information, korrekta underlag för beslut om färdtjänst och ett gott bemötande.

Från och med år 2014 ändras ersättningssystemet till vård- och omsorgsboendena. Systemet med fastställande av omvårdnadsnivå som styr ersättningen till utförarna ersätts av två fasta ersättningar, ett för somatiskt boende och ett för boende med demensinriktning. Den arbetstid som frigörs kommer framför allt att läggas på uppföljning vid vård- och omsorgsboenden. Mer resurser kommer också att kunna läggas på stöd till nyutbildade biståndshandläggare.

Samtliga biståndshandläggare har, vid sidan om myndighetsutövningen, ett specialuppdrag. Specialuppdragets syfte är att säkra att de äldres behov tillgodoses bland annat genom att utveckla både kompetensen hos enheten och samverka med samarbetspartners såsom hemtjänstutförare och landstinget.

Ett av specialuppdragen är ett projekt om att utveckla enhetens kompetens när det gäller att formulera individuella mål för insatserna, att göra tydliga beställningar till utförare, att granska utförarens genomförandeplaner och att göra individuppföljningar inleddes år 2013 och kommer att pågå under hela år 2014. Syftet är att knyta ihop de olika delarna så att den äldres behov blir tydliga och tillgodosedda.

Ett annat av specialuppdragen gäller arbete mot våld i nära relation. Fyra biståndshandläggare ingår i enhetens "Fridsgrupp". Alla biståndshandläggare ställer sedan hösten år 2013 "FREDA kortfrågor" på hembesök när den enskilde är ensam vid besöket och enheten arbetar med att ytterligare utveckla arbetet med att upptäcka våld i nära relation. Samtliga äldre får foldern "Våldet går inte i pension". "Fridsgruppen" ger stöd till övriga biståndshandläggare och har en fast punkt på enhetsmötena. Samarbete sker med sociala avdelningen.

Alla biståndshandläggare och färdtjänstutredare ska under året genomgå utbildning i Demens ABC.

Under år 2013 utvecklades enhetens organisation och arbetssätt genom att en mottagargrupp infördes, i vilken alla biståndshandläggare ingår veckovis på schema. Det nya arbetssättet har inneburit att nyprövningarna hinns med, att det är lättare att strukturera upp sitt arbete och att samarbetet vid enheten har ökat. Det i sin tur har medfört att olikheter i handläggning har synliggjorts, men även att de äldre kan vara tvungna att ha kontakt med många olika biståndshandläggare. En avvikelislista finns där oönskade händelser som är kopplade till organisation och arbetssätt noteras. Listan går igenom på möte/planeringsdag, orsak till det inträffade analyseras och beslut tas om vad som behöver göras för att händelsen inte ska inträffa igen. Organisation och arbetssätt kommer att vidareutvecklas under året.

En gång per år genomför enheten en dag om äldreomsorgens värdegrund och värdighetsgarantier.

Kompetensförsörjning med Södermalmsbornas behov som utgångspunkt

Enheten lägger stor vikt vid att rekrytera medarbetare med rätt kompetens. Att tala finska är en merit, för att kunna tillgodose kravet att kommunicera med finsktalande personer, då Stockholm är förvaltningsområde för finska. En systematisk rekryteringsprocess finns som innefattar en genomarbetad annons, noggranna urval, intervjuer och referenstagningar. Särskilda mallar används för intervjuer och referenstagning. Nyanställda får alltid en mentor och introduktion utifrån en introduktionsplan och checklista. Förutom mentorn bidrar administrativ assistent, sekreterare, färdtjänstutredare, enhetschef med flera i introduktionen så att den nyanställda ska få en så komplett bild som möjligt av uppdrag och mål.

För att säkerställa och upprätthålla kompetensen hos medarbetarna deltar enheten i de utbildningar som anordnas framför allt av äldreförvaltningen. Medarbetarna tar även del av andra utbildningar och föreläsningar som erbjuds inom de olika specialistområdena. Vid behov bjuds föreläsare in för att utbilda i något specifikt område. Dialog sker även med äldreförvaltningen om vilka utbildningar som behövs.

Enheten tar varje år emot studenter från socionomutbildningen.Handledningen omfattar 15 veckor och många av studenterna anställs sedan som vikarier. Flera av de tidigare studenterna har nu tillsvidareanställningar.

Målet är att alla medarbetare ska ha god kompetens för att kunna utföra sitt arbete med hög kvalitet så att de äldres behov blir tillgodosedda, de möts av en rättssäker handläggning, av en tillgänglig organisation och att de får ett gott bemötande från alla medarbetare.

Kommunikation

Med brukarna

Kommunikation med brukarna sker i mötena med de äldre, i samband med hembesök, vårdplanering eller telefonsamtal. Biståndshandläggarna och färdtjänstutredarna vinnlägger sig om att ha ett mycket gott bemötande gentemot den enskilde och anhöriga. Kommunikation sker även genom att ta emot synpunkter, beröm och klagomål. Alla inkomna synpunkter redovisas vid arbetsplatsträff och klagomålen åtgärdas och besvaras. Intervjuer görs en gång per år med alla som har insatser i form av hemtjänst, dagverksamhet eller bor i vård- och omsorgsboende i syfte att följa upp kvaliteten på insatserna. FREDA kortfrågor ställs för att upptäcka våld i nära relation. Samordnaren för korttidsvård kommunicerar med personer som har beviljats korttidsvård, växelvård, servicehus eller dagverksamhet så att insatsen kan verkställas enligt personens önskemål i så hög utsträckning som möjligt.

Enheten tar även del av resultaten från brukarundersökningar. Samverkan sker med Stockholms stads kontaktcenter för äldreomsorg - Äldre Direkt. Enskilda äldre och deras anhöriga får i drygt hälften av alla fall sina frågor och ärenden direkt lösta via telefonsamtal med Äldre direkt. Övriga ärenden skickas till enheten och kontakt tas med den enskilde inom två arbetsdagar.

Enheten vidarebefordrar även synpunkter från enskilda som riktar sig till utförare genom att antingen informera den enskilde om hur man kan lämna synpunkter via Tyck till eller genom att den som tar emot synpunkten själv fyller i formulär i Tyck till.

Med medarbetarna

Kommunikation med medarbetarna sker i den ständiga dialogen framför allt på möten och planeringsdagar, på medarbetar- och lönesamtal, genom medarbetetarenkät och friskvårdsenkät, via veckobrev från enhetschefen, i borådsmöten och ärendegenomgångar. Kommunikation mellan medarbetarna sker dels i det närmaste geografiska teamet, dels i mottagargrupp och specialistgrupper där biståndshandläggare från alla team representeras. Stadens vision 2030 om ett Stockholm i världsklass kommuniceras på möten och planeringsdagar, då samtal förs om hur enheten ska fortsätta att utveckla arbetet mot en enhet i världsklass.

Med andra

Dialog förs med samarbetspartners såsom landstinget och utförare, i olika samverkansmöten. Regelbundna samverkansmöten genomförs med Södersjukhuset och med geriatriken på Dalens sjukhus. Möten genomförs med utförare av hemtjänst, dagverksamhet och vård- och omsorgsboende. Ett projekt pågår om samverkan med de största hemtjänstutförarna. Möten genomförs också med Stockholms stads kontaktcenter - Äldre direkt. Erfarenhets- och kunskapsutbyte med andra stadsdelsförvaltningar görs när olika frågor uppkommer. Syftena med samtliga samverkansmöten är att stödet till de äldre ska ges på bästa möjliga sätt för att bidra till en fungerande tillvaro. Färdtjänstutredarna har regelbundet kontakt med landstingets trafikförvaltning.

Utveckling

Kommunikation och information sker idag i hög utsträckning genom e-post, via intranätet, Stockholms stads hemsida och i gemensamma interna dokument. Utvecklingen av fler digitala hjälpmedel kan ytterligare effektivisera arbetet. Enheten kommer därför att se över olika tekniska lösningar, såsom smarta telefoner och hjälpmedel för att underlätta de äldres val genom att på ett bättre sätt kunna informera om valfriheten inom äldreomsorgen.

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:

Nämndens verksamhet är miljövänlig

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Följa nämndens miljöhandlingsplan 2014. Redovisa åtgärder vid avvikelser i samband med tertialrapporter och i verksamhetsberättelsen.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Enheten är en miljövänlig enhet

Förväntat resultat

Att alla medarbetare vid enheten arbetar efter beslutade arbetssätt som resulterar i minskad energi- och pappersförbrukning

Arbetssätt

Vi släcker belysningen i rum som inte används samt stänger av datorer och skärmar efter dagens slut. Vi läser direkt i paraplssystemet så mycket det är möjligt för att minska antalet utskrifter. Vi skriver ut och kopierar dubbelsidigt i så hög grad som möjligt. Vi återvinner papper genom att lämna enkelsidig makulatur för tillverkning av anteckningsblock och sorterar papper i kärl för returpapper. För minskad energiförbrukning har alla medarbetare på enheten lagt in en särskild formulering i signaturen i Outlook, som påminner mottagaren om att tänka på miljön innan man skriver ut. Resor i tjänsten sker miljömedvetet enligt nämndens resepolicy för tjänsteresor. De allra flesta resor görs med kollektiva färdmedel, cykel eller till fots. Inköp görs av upphandlade leverantörer.

Enheten använder engångsmuggar, engångstallrikar etcetera i så begränsad omfattning som möjligt och diskar i diskmaskinens mest energisnåla program.

Enheten beställer ekologisk frukt i möjligaste mån till veckans fruktkorg.

Fysisk skydds rond genomförs varje år för att se över så att inomhusmiljön är sund.

Resursanvändning

Stadens verksamhetssystem paraplyet är vårt huvudsakliga hjälpmedel. Enheten har ett miljöombud som informerar och introducerar nya medarbetare om arbetssätt samt påminner övriga medarbetare så att miljöåtagandet efterlevs. Kärl för pappersåtervinning och sopsortering finns och används. Diskmaskinen ställs in på energisnålt program.

Uppföljning

För att mäta pappersförbrukningen för vaktmästaren statistik över antal kartonger med kopieringspapper som levereras till enheten. Vi följer upp att arbetssättet efterlevs dels vid de årliga medarbetarsamtalen med alla medarbetare, dels vid arbetsplatsträffar i maj och november. Vid uppföljningen av introduktionen av nyanställda efter 1-2 månader följs även miljöåtagandet upp.

Utveckling

Vi ska bli ännu bättre på att minska energi- och pappersförbrukning genom att påminna varandra att släcka belysning, stänga av dator och skärm, inte skriva ut e-post om det inte är nödvändigt, använda dubbelsidig utskrift och att använda kärl för pappersåtervinning och sopsortering.

Enheten har inlett en dialog med landstingets utförare av geriatrik och andra stadsdelsförvaltningar om möjligheten att införa ett system med vårdplaneringar via webb-kamera, för att bland annat minska restider. I förlängningen skulle systemet kunna utvecklas även med sjukhus belägna på större avstånd från stadsdelsförvaltningen. Dessa resor företas ibland med taxi varför ytterligare vinster skulle kunna göras i form av minskad miljöpåverkan av transporter.

Information och kommunikation internt sker idag i hög utsträckning genom e-post, via intranätet och i gemensamma interna dokument. Information till brukarna om valfriheten inom äldreomsorgen ges idag genom Stockholm stads hemsida men fortfarande i hög grad via pappersdokument, såsom informationsfoldrar och utförarkataloger. Utvecklingen av fler digitala hjälpmedel kan ytterligare minska miljöpåverkan. Enheten kommer därför att se över olika tekniska lösningar, såsom smarta telefoner och andra tekniska hjälpmedel.

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

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 %	95 %	År

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

Nämndmål:

Äldre har en meningsfull tillvaro

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Andelen äldre som får hjälp av hemtjänsten att göra det de tycker om (hemtjänsten)	85 %		Tertial
Andelen äldre som får hjälp av sitt boende att göra det de tycker om (vård- och omsorgsboende)	85 %		Tertial

Åtagande:

Den enskilde upplever sig ha en meningsfull tillvaro

Förväntat resultat

Minst 85 % av de äldre som har insatser i ordinärt boende eller servicehus och de som bor i vård och omsorgsboende upplever att vardagen är meningsfull.

Arbetsätt

Biståndshandläggaren träffar den enskilde vid ett personligt besök vid ansökan om bistånd, där den enskilde får information om äldreomsorgen. Biståndshandläggarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

Biståndshandläggaren lämnar muntlig och skriftlig information om träffpunkter och mötesplatser som finns inom stadsdelen.

För att fånga upp hur äldreomsorgen behöver utveckla sitt arbete med att ge det stöd som behövs för att den äldre ska ha en meningsfull tillvaro ställs intervjufrågor.

Intervjufrågorna har använts i flera år och har under tiden utvärderats, analyserats och utvecklats.

Vid nyprövning av insatser i ordinärt boende, servicehus och vård och omsorgsboende ställer biståndshandläggaren 12 intervjufrågor för att mäta effekten av insatserna och kvaliteten på utförarna.

Individuppföljning på vård och omsorgsboende sker en gång per år, övriga insatser tidsbegränsas till max ett år, därefter sker en nyprövning. Omfattande insatser av hemtjänst följs upp efter 1-2 månader.

Biståndshandläggaren kartlägger och utreder den enskildes behov utifrån Stockholms stads kartlägnings och bedömningsinstrument som är framtaget av bland annat äldreförvaltningen och äldrecentrum och fattar beslut om insatser. Kartlägnings och bedömningsinstrumentet infördes 2009.

Biståndshandläggaren begär in en genomförandeplan i samband med att beställningen skickas till vald utförare. Begäran dokumenteras i den skriftliga beställningen

Arbetsätten är säkerställda genom att en kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system finns upprättad.

Resursanvändning

Biståndshandläggarnas kompetens och erfarenhet är viktiga resurser. Stockholms stads kartlägnings och bedömningsinstrument och verksamhetssystem paraplyet är viktiga resurser i utredningsarbetet. Biståndshandläggarna skickar beställning digitalt till utförarna via stadens dokumentationssystem för utförare, parasol. Stadsdelens träffpunkter och mötesplatser är viktiga resurser för en meningsfull tillvaro. Enhetens pågående projekt för utveckling av målformuleringar, beställningar och genomförandeplaner och samverkansprojektet mellan beställare och hemtjänstutförare är andra resurser inom enheten. Finsktalande biståndshandläggare finns på enheten.

Uppföljning

Åtagandet om meningsfull tillvaro följs fortlöpande upp genom att biståndshandläggarna ställer nedanstående intervjufråga i samband med nyprövning av hemtjänst, dagverksamhet och ledsugning i ordinärt boende, servicehus och vid individuppföljning på vård och omsorgsboende och hvb-hem.

Intervjufråga i ordinärt boende och servicehus:
Får du hjälp av hemtjänsten/äldreomsorgen att göra det du tycker om?

Intervjufråga i vård- och omsorgsboende:
Får du hjälp att göra det du tycker om?

För att få mer information ställs ytterligare intervjufråga om den enskilde får komma ut i den utsträckning den önskar?

Vi följer upp att arbetssättet följs genom att ha en stående punkt där intervjufrågorna diskuteras på biståndshandläggarnas fredagsmöten. Biståndshandläggarna noterar i beslutsfönstret i paraplyet när frågorna ställts.

Administrativ assistent registrerar i en excelfil där resultatet sammanställs per fråga och utförare.

Resultatet redovisas på arbetsplatsträffar i april och september och diskuteras på planeringsdagar i maj och oktober. Resultatet redovisas för utförarna under året, samt i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Enheten har ett projekt för att utveckla målformuleringar, beställningar, ta fram kriterier för en godkänd genomförandeplan och för att utarbeta arbetssätt för granskning av genomförandeplanen. I och med att målformuleringarna utvecklas och beställningarna till utförarna blir tydligare kommer det bidra till att de äldres behov tillgodoses bättre.

Projektet ska även vidareutveckla sätt att återkoppla individuppföljningarna till utförarna för att kunna använda resultaten på beställarenheten för fortsatt utvecklingsarbete.

Enhetens pågående samverkansprojekt med hemtjänstutförare fortsätter och fler hemtjänstutförare involveras och projektet följs fortlöpande upp.

Nämndmål:

Äldre är delaktiga i utformningen av sin livssituation

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodi- citet
Andelen äldre som kan påverka hur hjälpen genomförs (hemtjänst)	91 %		Tertial
Andelen äldre som kan påverka hur hjälpen genomförs (vård- och omsorgsboende)	91 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Granskning och godkännande av inkomna genomförandeplaner (beställarenheten)	2013-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Den enskilde känner sig delaktig i utformningen av de beviljade insatserna.

Förväntat resultat

Minst 91 % av de äldre som har insatser i ordinärt boende eller servicehus och de äldre som bor i vård- och omsorgsboende upplever sig delaktiga i utformningen av sin livssituation.

Arbetssätt

Biståndshandläggaren träffar den enskilde vid ett personligt besök vid ansökan om bistånd, där den enskilde får information om äldreomsorgen.

Biståndshandläggarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

För att fånga upp hur äldreomsorgen behöver utveckla sitt arbete med att ge det stöd som behövs för att den äldre ska känna sig delaktig i utformningen av de beviljade insatserna ställs intervjufrågor. Intervjufrågorna har använts i flera år och har under tiden utvärderats, analyserats och utvecklats.

Vid nyprövning av insatser i ordinärt boende, servicehus och vid individuppföljning i vård och omsorgsboende ställer biståndshandläggaren 12 intervjufrågor för att mäta effekten av insatserna och kvaliteten på utförarna.

Individuppföljning på vård och omsorgsboende sker en gång per år, övriga insatser tidsbegränsas till max ett år, därefter sker en nyprövning. Omfattande insatser av hemtjänst följs upp efter 1-2 månader.

Biståndshandläggaren kartlägger och utreder den enskildes behov utifrån Stockholms stads kartläggnings och bedömningsinstrument som är framtaget av bland annat äldreförvaltningen och äldrecentrum och fattar beslut om insatser. Kartläggnings och bedömningsinstrumentet infördes 2009.

Biståndshandläggaren begär in en genomförandeplan i samband med att beställningen skickas till vald utförare. Begäran dokumenteras i den skriftliga beställningen.

Arbetsätten är säkerställda genom att en kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system med rutiner finns upprättad.

Resursanvändning

Biståndshandläggarnas kompetens och erfarenhet är viktiga resurser. Stockholms stads kartläggnings och bedömningsinstrument och verksamhetssystem paraplyet är viktiga resurser i utredningsarbetet. Biståndshandläggarna skickar beställning digitalt till utförarna via stadens dokumentationssystem för utförare, parasol. Enhetens pågående projekt för utveckling av målformuleringar, beställningar och genomförandeplaner och samverkansprojektet mellan beställare och hemtjänstutförare är andra resurser inom enheten. Finsktalande biståndshandläggare finns på enheten.

Uppföljning

Åtagandet om delaktighet följs fortlöpande upp genom att biståndshandläggarna ställer nedanstående intervjufråga i samband med nyprövning och uppföljning av hemtjänst, dagverksamhet, ledsugning i ordinärt boende eller servicehus och vid individuppföljning på vård och omsorgsboende och hvb-hem.

Intervjufråga i ordinärt boende, servicehus och vård och omsorgsboende:
Kan du påverka hur hjälpen genomförs?

För att få mer information ställs ytterligare intervjufrågor om hur hemtjänsten/dagverksamheten/omvårdnaden har planerats och om den enskilde får den hjälp den behöver?

Vi följer upp att arbetssättet följs genom att ha en stående punkt där intervjufrågorna diskuteras på biståndshandläggarnas fredagsmöten. Biståndshandläggarna noterar i beslutsfönstret i paraplyet när frågorna ställts. Administrativ assistent registrerar i en excelfil där resultatet sammanställs per fråga och utförare.

Resultatet redovisas på arbetsplatsträffar i april och september och diskuteras på planeringsdagar i maj och oktober. Resultatet redovisas för utförarna under året, samt i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Enheten har ett projekt för att utveckla målformuleringar, beställningar, ta fram kriterier för en godkänd genomförandeplan och för att utarbeta arbetssätt för granskning av genomförandeplanen. I och med att målformuleringarna utvecklas och beställningarna till utförarna blir tydligare kommer det bidra till att de äldres behov tillgodoses bättre.

Projektet ska även vidareutveckla sätt att återkoppla individuppföljningarna till utförarna för att kunna använda resultaten på beställarenheten för fortsatt utvecklingsarbete.

Enhetens pågående samverkansprojekt med hemtjänstutförare fortsätter och fler hemtjänstutförare involveras och projektet följs fortlöpande upp.

Nämndmål:

Äldre är självständiga utifrån sin förmåga

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som känner att de uppmuntras att göra det de klarar själva (hemtjänst)	86 %		Tertial
Andelen äldre som känner att de uppmuntras att göra det de klarar själva (vård- och omsorgsboende)	80 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska upprätta ett lokalt ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Egenkontroller ska genomföras enligt fastställd plan	2014-01-01	2014-12-31
Alla medarbetare som kommer i kontakt med demenssjuka eller deras anhöriga ska genomgå Svenskt Demenscentrums nätbase-erade utbildning Demens ABC	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Den enskilde känner sig självständig utifrån sin förmåga.

Förväntat resultat

Minst 86 % av de äldre med insatser i ordinärt boende eller servicehus och 80 % av de äldre i vård och omsorgsboende upplever att de får hjälp av äldreomsorgen med att behålla sina förmågor.

Arbetsätt

Biståndshandläggaren träffar den enskilde vid ett personligt besök vid ansökan om bistånd, där den enskilde får information om äldreomsorgen.

Biståndshandläggarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

Biståndshandläggarna lämnar muntlig och skriftlig information om frivilligorganisationer, heminstruktör för syn och hörsel, bostadsanpassning och de träffpunkter och mötesplatser som finns inom stadsdelen. Som stöd finns en checklista "Information att ta med vid hembesök". Biståndshandläggaren dokumenterar i utredningen vilken information som lämnats. Färdtjänstutredarna lämnar information om frivilligorganisationer, heminstruktör för syn och hörsel, bostadsanpassning och landstingets sjukresor och resecoaching.

För att fånga upp hur äldreomsorgen behöver utveckla sitt arbete med att ge det stöd som behövs för att den äldre ska känna sig självständig utifrån sin förmåga ställs intervjufrågor. Intervjufrågorna har använts i flera år och har under tiden utvärderat, analyserats och utvecklats.

Vid nyprövning av insatser i ordinärt boende, servicehus och vård och omsorgsboende ställer biståndshandläggaren 12 intervjufrågor för att mäta effekten av insatserna och kvaliteten på utförarna.

Individuppföljning på vård och omsorgsboende sker en gång per år, övriga insatser tidsbegränsas till max ett år, därefter sker en nyprövning. Omfattande insatser av hemtjänst följs upp efter 1-2 månader.

Biståndshandläggaren kartlägger och utreder den enskildes behov utifrån Stockholms stads kartlägnings och bedömningsinstrument som är framtaget av bland annat äldreförvaltningen och äldrecentrum och fattar beslut om insatser. Kartlägnings och bedömningsinstrumentet infördes 2009.

Biståndshandläggaren begär in en genomförandeplan i samband med att beställningen skickas till vald utförare. Begäran dokumenteras i den skriftliga beställningen.

Arbetsätten är säkerställda genom att en kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system med rutiner finns upprättad.

Resursanvändning

Biståndshandläggarnas kompetens och erfarenhet är viktiga resurser. Stockholms stads kartlägnings och bedömningsinstrument och verksamhetssystemet, paraplyet är viktiga resurser i utredningsarbetet. Biståndshandläggarna skickar beställning digitalt till utförarna via stadens dokumentationssystem för utförare, parasol. Enhetens pågående projekt för utveckling av målformuleringar, beställningar och genomförandeplaner och samverkansprojektet mellan beställare och hemtjänstutförare är andra resurser inom enheten. Finsktalande biståndshandläggare finns på enheten.

Uppföljning

Åtagandet om självständighet följs fortlöpande upp genom att biståndshandläggarna ställer nedanstående intervjufråga i samband med nyprövning av hemtjänst, dagverksamhet, ledsagning i ordinärt boende eller servicehus och vid individuppföljning på vård och omsorgsboende och hvb-hem.

Intervjufråga i ordinärt boende, servicehus och vård och omsorgsboende:
Känner du att du uppmuntras att göra det du klarar själv?

För att få mer information ställs ytterligare intervjufråga om den enskilde får komma ut i den utsträckning den önskar?

Vi följer upp att arbetssättet följs genom att ha en stående punkt där intervjufrågorna diskuteras på biståndshandläggarnas fredagsmöten. Biståndshandläggarna noterar i beslutsfönstret i paraplyet när frågorna ställts. Administrativ assistent registrerar i en excelfil där resultatet sammanställs per fråga och utförare.

Resultatet redovisas på arbetsplatsträffar i april och september och diskuteras på planeringsdagar i maj och oktober. Resultatet redovisas för utförarna under året, samt i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Enheten har ett projekt för att utveckla målformuleringar, beställningar, ta fram kriterier för en godkänd genomförandeplan och för att utarbeta arbetssätt för granskning av genomförandeplanen. I och med att målformuleringarna utvecklas och beställningarna till utförarna blir tydligare kommer det bidra till att de äldres behov tillgodoses bättre.

Projektet ska även vidareutveckla sätt att återkoppla individuppföljningarna till utförarna för att kunna använda resultaten på beställarenheten för fortsatt utvecklingsarbete.

Enhetens pågående samverkansprojekt med hemtjänstutförare fortsätter och fler hemtjänstutförare involveras och projektet följs fortlöpande upp.

**Nämndmål:
Äldre är trygga**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen äldre som känner att hemtjänsten bidrar till att de känner sig trygga i sin vardag (hemtjänst)	93 %		Tertial
Andelen äldre som känner sig trygga i sitt boende (vård- och omsorgsboende)	93 %		Tertial

Åtagande:

De boende i vård och omsorgsboende känner sig trygga med det stöd som äldreomsorgen ger.

Förväntat resultat

Minst 93 % av de äldre som bor i vård och omsorgsboende upplever sig trygga med den vård och omsorg de får.

Arbetsätt

Biståndshandläggarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

I samband med hembesök och vårdplaneringsmöten lämnar biståndshandläggaren muntlig och skriftlig information om hur handläggningen av ansökan går till, om vilka utförare det finns att välja på och vart den enskilde kan vända sig för att framföra synpunkter. Biståndshandläggaren dokumenterar i utredningen att information har lämnats.

Utredningen föredras på boråd där enhetschef eller biträdande enhetschef deltar och fattar beslut enligt delegationsordning. Vid bifall erbjuds den enskilde boende utifrån valfrihetsmodellen genom köhandläggaren på Stockholms trygghetsjour. Biståndshandläggaren skickar en beställning till aktuell utförare och begär skriftligt in en genomförandeplan. Biståndshandläggaren skickar kopia på ansökan, utredning, beslut om insats och ett avgiftsbeslut till den enskilde. Vid avslagsbeslut bifogas en besvärshänvisning. Biståndshandläggare med särskild kompetens inom avgiftsfrågor finns för att säkra att den enskilde får betala rätt avgift.

För att fånga upp hur äldreomsorgen behöver utveckla sitt arbete med att ge stöd för att den äldre som bor i vård och omsorgsboende ska känna sig trygg med det stöd som äldreomsorgen ger ställs intervjufrågor. Intervjufrågorna har använts i flera år och har under tiden utvärderats, analyserats och utvecklats.

Individuppföljning på vård och omsorgsboende sker en gång per år och i samband med det ställer biståndshandläggaren 12 intervjufrågor för att mäta effekten av insatsen och kvaliteten på utförarna.

För att få mer information ställs ytterligare intervjufrågor om respektfullt bemötande och om den enskilde tycker att eventuella synpunkter och klagomål åtgärdas.

Vid ansökan om vård och omsorgsboende utreder biståndshandläggaren den enskildes behov utifrån Stockholms stads kartläggnings och bedömningsinstrument som är framtaget av bland annat äldreförvaltningen och äldrecentrum och fattar beslut om insatser. Kartläggnings och bedömningsinstrumentet infördes 2009.

Resursanvändning

Biståndshandläggarna och köhandläggarna inom Stockholms trygghetsjour är viktiga resurser. Stockholms stads informationsbroschyr samt information på Stockholms stads hemsida om hur handläggningen går till är en annan resurs.

Äldre direkt är en viktig resurs där den enskilde och dess anhöriga kan få information om hur ansökan om äldreomsorg går till och om vilka rättigheter den enskilde har. Enhetens pågående projekt för utveckling av målformuleringar, beställningar och genomförandeplaner är en annan resurs inom enheten. Finsktalande biståndshandläggare finns på enheten.

Uppföljning

Åtagandet om trygghet följs fortlöpande upp genom att en biståndshandläggare ställer nedanstående intervjufråga i samband med individuppföljning på vård och omsorgsboende och hvb-hem.

Känner du dig trygg i ditt boende?

Biståndshandläggarna noterar i beslutsfönstret i paraplyet när frågorna ställts. Administrativ assistent registrerar i en excelfil där resultatet sammanställs per fråga och utförare.

Resultatet redovisas på arbetsplatsträffar i april och september och diskuteras på planeringsdagar i maj och oktober. Resultatet redovisas för utförarna under året, samt i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Enheten har ett projekt för att utveckla målformuleringar, beställningar, ta fram kriterier för en godkänd genomförandeplan och för att utarbeta arbetssätt för granskning av genomförandeplanen. I och med att målformuleringarna utvecklas och beställningarna till utförarna blir tydligare kommer det bidra till att de äldres behov tillgodoses bättre.

Projektet ska även vidareutveckla sätt att återkoppla individuppföljningarna till utförarna för att kunna använda resultaten på beställarenheten för fortsatt utvecklingsarbete.

Åtagande:

De äldre som bor i ordinärt boende upplever att de är trygga med det stöd som äldreomsorgen ger.

Förväntat resultat

Minst 93 % av de äldre som har insatser i ordinärt boende eller servicehus upplever att de blir respektfullt bemötta av personalen och är trygga med det stöd som äldreomsorgen ger.

Arbetssätt

Biståndshandläggarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

I samband med hembesök och vårdplaneringsmöten lämnar biståndshandläggaren muntlig och skriftlig information om hur handläggningen går till och om vilka utförare det finns att välja på.

Skriftlig information om hur handläggningen går till och om möjligheten att överklaga beslut finns dels i kundvalskatalogerna och i Stockholms stads informationsbroschyr. I den framgår även vart den enskilde kan vända sig för att framföra synpunkter. Biståndshandläggaren dokumenterar i utredningen att information har lämnats. Enhetens kvalitetsgaranti lämnas till alla som ansöker om insatser för första gången och till personer som ansöker om färdtjänst.

Information om kundvalssystemet lämnas även till personer i ordinärt boende som har kontakt sedan tidigare, när behov finns, till exempel när den enskilde inte är nöjd med utföraren. Den enskildes behov utreds och beslut om insats fattas. Biståndshandläggaren skickar en beställning till den utförare som den enskilde valt enligt stadens kundvalsmodell och begär skriftligt in en genomförandeplan. Biståndshandläggaren skickar kopia på ansökan, utredning, beslut om insats och ett avgiftsbeslut till den enskilde. Vid avslagsbeslut bifogas en besvärshänvisning. Biståndshandläggare med särskild kompetens inom avgiftsfrågor finns för att säkra att den enskilde får betala rätt avgift.

Biståndshandläggaren informerar vid hembesök och vårdplaneringar om avdelningens anhörigkonsulent och om vilket stöd anhörigvårdarna kan få. Biståndshandläggarna och färdtjänstutredarna lämnar även muntlig och skriftlig information om de träffpunkter och mötesplatser som finns inom stadsdelen.

Insatser i ordinärt boende och servicehus tidsbegränsas till max ett år, därefter sker en nyprövning. Omfattande insatser av hemtjänst följs upp efter 1-2 månader.

För att fånga upp hur äldreomsorgen behöver utveckla sitt arbete med att ge stöd för att den äldre som bor i ordinärt boende ska uppleva att de är trygga med det stöd som äldreomsorgen ger ställs intervjufrågor. Intervjufrågorna har använts i flera år och har under tiden utvärderats, analyserats och utvecklats.

Vid nyprövning av insatser i ordinärt boende och servicehus ställer biståndshandläggaren 12 intervjufrågor för att mäta effekten av insatserna och kvaliteten på utförarna.

Färdtjänstutredarna skickar hem ett brev med information om hur färdtjänstansökan går till när ett läkarintyg har inkommit till färdtjänstutredarna.

För att få mer information ställs ytterligare intervjufrågor om respektfullt bemötande, kontinuitet och om eventuella synpunkter och klagomål åtgärdas.

Den uppsökande verksamheten fortsätter genom att brev med information om äldreomsorgen skickas till alla som fyller 80 år under året och inte har några insatser från äldreomsorgen.

Vid ansökan om hemtjänst i ordinärt boende och servicehus kartlägger biståndshandläggaren den enskildes behov utifrån Stockholms stads kartläggnings och bedömningsinstrument som är framtaget av bland annat äldreförvaltningen och äldrecentrum och fattar beslut om insatser. Kartläggnings och bedömningsinstrumentet infördes 2009.

Arbetsätten är säkerställda genom att en kontinuitets- och avbrottsplan för sociala system finns upprättad.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens och erfarenhet är viktiga resurser. Stockholms stads informationsbroschyr samt information på Stockholms stads hemsida om hur handläggningen går till är en annan resurs. Avdelningens anhörigkonsulent är också en resurs som med sitt arbete ökar den enskildes möjlighet att känna sig trygg i kontakten med enheten och få information om vad äldreomsorgen kan erbjuda. Enhetens samordnare för korttidsvård och dagverksamhet är ett stöd och resurs både för den enskilde, anhöriga och biståndshandläggarna vid beslut om korttidsvård och dagverksamhet. Stockholms stads kontaktcenter Äldre direkt är en annan viktigt resurs där den enskilde och dess anhöriga kan få information om hur ansökan om äldreomsorg går till och vilka rättigheter den enskilde har. Enhetens pågående projekt för utveckling av målformuleringar, beställningar och genomförandeplaner och samverkansprojektet mellan beställare och hemtjänstutförare är andra resurser inom enheten. Finsktalande biståndshandläggare finns på enheten.

Uppföljning

Åtagandet om trygghet följs fortlöpande upp genom att biståndshandläggarna ställer nedanstående intervjufråga i samband med nyprövning av hemtjänst, dagverksamhet och ledsagning i ordinärt boende eller servicehus.

Bidrar hemtjänsten/äldreomsorgen till att du känner dig trygg i din vardag?

Vi följer upp att arbetssättet följs genom att ha en stående punkt där intervjufrågorna diskuteras på biståndshandläggarnas fredagsmöten. Biståndshandläggarna noterar i beslutsfönstret i paraplyet när frågorna ställts. Administrativ assistent registrerar i en excelfil där resultatet sammanställs per fråga och utförare.

Resultatet redovisas på arbetsplatsträffar i april och september och diskuteras på planeringsdagar senare i maj och oktober. Resultatet redovisas för utförarna under året, samt i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Enheten har ett projekt för att utveckla målformuleringar, beställningar, ta fram kriterier för en godkänd genomförandeplan och för att utarbeta arbetssätt för granskning av genomförandeplanen. I och med att målformuleringarna utvecklas och beställningarna till utförarna blir tydligare kommer det bidra till att de äldres behov tillgodoses bättre.

Projektet ska även vidareutveckla sätt att återkoppla individuppföljningarna till utförarna för att kunna använda resultaten på beställarenheten för fortsatt utvecklingsarbete.

Enhetens pågående samverkansprojekt med hemtjänstutförare fortsätter och fler hemtjänstutförare involveras och projektet följs fortlöpande upp.

Åtagande:

Den enskildes behov av färdtjänst utreds inom tre veckor efter att ansökan har inkommit.

Förväntat resultat

Den enskilde får sin ansökan utredd inom tre veckor efter att ansökan inkommit.

Arbetssätt

Arbetsgången är beskriven i en processkartläggning, vilken är utarbetad utifrån den kunskap och erfarenhet färdtjänstutredarna har.

Färdtjänstutredarna tar oftast emot den sökande på förvaltningskontoret för utredning om behov av färdtjänst. I vissa fall gör färdtjänstutredarna hembesök.

Färdtjänstutredarna värnar och respekterar den enskildes rätt till integritet, självbestämmande och delaktighet vid varje möte.

Utredarna skickar en ansökan efter att läkarintyg inkommit. Efter att ansökan har fyllts i och returnerats till färdtjänstutredaren kontaktas den enskilde, ett personligt möte bokas in och en bokningsbekräftelse skickas ut. Som ett led i att säkra trygghet, rättssäkerhet och ett gott bemötande genomförs färdtjänstutredningarna skyndsamt. Ett register förs där ankomstdatum för läkarintyget, ansökan inkommer samt när utredning är slutförd och ivägskickad till trafiknämndens färdtjänstavdelning för beslut.

Den sökande får ett informationsblad, antingen hemskickat eller överlämnat vid personligt besök, där det beskrivs vad som händer efter att utredningen har skickats till trafiknämndens färdtjänstavdelning. Färdtjänstutredarna dokumenterar i diarium över ansökningar och utredningar att information är lämnad.

Färdtjänstutredarna ringer upp den som lämnat meddelande på telefonen, eller via Äldre direkt, senast dagen efter. Utredarna ansvarar för utformande av informationsblad och att aktuell information finns, och ändrar dess innehåll vid behov. Vi skickar ut tydlig information om att ärendet arkiveras efter 3 månader då läkarintyget utfärdades om den enskilde inte skickat in sin ansökan. Färdtjänstutredarna arbetar aktivt med att kontakta sökande med demenssjukdom eller dennes anhörige i de fall ansökningar inte returneras till färdtjänstutredarna.

En avvikelislista finns för att säkra att arbetsgången följs. Eventuella avvikelser noteras och diskuteras på färdtjänstutredarnas möten. Vid dessa möten delger färdtjänstutredarna varandra även reflektioner från möten med enskilda. Oftast handlar det om möten som trots någon svårighet genomförts på ett bra sätt. Syftet är att dela med sig till varandra hur olika situationer kan lösas, för att den enskilde ska uppleva ett bra och professionellt bemötande.

Arbets sättet säkras vidare genom att en administrativ assistent varje år genomför intervjuer per telefon med cirka tio personer per färdtjänstutredare, om bemötande, information och utredningstid. Resultatet redovisas för färdtjänstutredarna.

Resursanvändning

Färdtjänstutredarnas kompetens och erfarenhet är viktiga resurser. En kartläggning av utredningsprocessen finns. I kartläggningen har vi fastställt risker och angivit hur vi ska arbeta för att undvika riskerna. Processkartan används vid introduktion av nya färdtjänstutredare. Utredning om rätten till färdtjänst görs i enhetlig webbaserad mall. Varje ansökan förs in i ett diarium i excel. Underlagen för utredningarna kopieras och sparas på enheten enligt arkivbestämmelserna. Färdtjänstutredarna har kontinuerlig dialog med varandra och trafiknämndens färdtjänstavdelning.

Uppföljning

Färdtjänstutredarna kontrollerar fortlöpande att ansökningar behandlas inom tidsramen. Möten genomförs var fjärde vecka där samtliga färdtjänstutredare medverkar. Där delger utredarna varandra information, kunskap vad gäller bemötande, nya regler/rutiner från trafiknämndens färdtjänstavdelning. Enhetscheferna/biträdande enhetscheferna från båda berörda enheter (beställarenheten för äldre och enheten för vuxna) medverkar vid dessa möten. Färdtjänstutredarna har även veckomöten då arbetsbelastning mm stäms av. Färdtjänstutredarna informerar övriga medarbetare om handläggningstider och nyheter inom färdtjänsten på arbetsplats-träffar. I mars genomförs telefonintervjuer av en administrativ assistent för att följa upp information, bemötande och handläggningstid. Resultatet redovisas på arbetsplatsträff i april och diskuteras på planeringsdag i maj.

Utveckling

Färdtjänstteamet utvärderar fortlöpande sitt arbete och utvecklar organisation, rutiner och arbets sätt för att den sökande ska få sin ansökan prövad snabbt, noggrant och med ett gott bemötande. En kartläggning av utredningsprocessen finns. I kartläggningen har vi fastställt risker och angivit hur vi ska arbeta för att undvika riskerna. Fortsatt arbete kommer att göras för att i ännu högre grad minimera riskerna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Aktivt Medskapandeindex	86	80	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	87 %	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	97 %	92 %	År
Sjukfrånvaro	3,5 %	4,4 %	Tertial

Nämndmål:

Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Medarbetares känsla av motivation (Motivationsindex)	83		År
Medarbetares upplevelse av chefens ledarskap (Ledarskapsindex)	84		År
Medarbetares upplevelse av styrning av verksamheten (Styrningsindex)	92		År

Åtagande:

Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt

Förväntat resultat

Enhetens mål och uppdrag är tydliga och förankrade hos alla medarbetare vid enheten. Samtliga medarbetare är delaktiga i verksamhetsutvecklingen vid enheten och har en gemensam bild av uppdrag och mål. Aktivt medskapandeindex uppgår till minst 86.

Arbetsätt

Ledarskapsfilosofi

Alla människor mår bra av att känna delaktighet, få ta ansvar och bli lyssnade på. Utveckling kräver inflytande och delaktighet av de personer som ska genomföra arbetet och utveckla det mot uppställda mål. Genom att ta ansvar för arbetets genomförande och fortsatt utveckling skapas motivation och arbetsglädje som leder till framgång. Framgången leder i sin tur till fortsatt motivation och arbetsglädje som leder till ytterligare framgång.

Enhetschefen ingår i äldreomsorgsavdelningens ledningsgrupp och kommunicerar information till enhetens ledningsgrupp och till medarbetarna. Enhetschef eller biträdande enhetschef medverkar i de möten för beställarenhetschefer som äldreförvaltningen bjuder in till.

Stadens, verksamhetsområdets och enhetens uppdrag och mål går igenom på arbetsplatsträff och/eller planeringsdag i samband med verksamhetsplaneringen, tertialrapporter och verksamhetsberättelsen.

Värdegrund och värdighetsgarantier går igenom på möten/planeringsdagar och samtal förs om hur enheten ska arbeta för att uppnå fastställda mål och uppnå visionen om en enhet i världsklass. Frågor om uppdrag och mål diskuteras även vid de årliga medarbetarsamtalen. Vid lönesamtalen stämmer vi av hur den enskilde medarbetaren har bidragit till måluppfyllelsen. I introduktionsplanen för nyanställda ingår att informera om stadens vision, om målen för äldreomsorgen och om verksamhetsplanen.

Alla resultat som uppnås vid enheten går igenom med medarbetarna vid särskilda tillfällen enligt enhetens årshjul, analys görs och beslut tas om det fortsatta arbetet med att uppnå mål och åtaganden. Samtliga medarbetare är delaktiga.

Detta arbetssätt har funnits vid enheten sedan den bildades år 2007. Organisation och arbetssätt har utvecklats i samverkan med alla medarbetare som är berörda, vi har prövat, utvärderat, analyserat resultaten och vidareutvecklat. Uppföljningar och medarbetarenkäter visar på att arbetssättet leder till att vi når de uppsatta målen och att medarbetarna är delaktiga och tar ansvar.

Resursanvändning

Enhetens arbetssätt med fasta och tillfälliga arbetsgrupper och den ständiga dialogen inom och mellan de olika grupperna och enhetschefen/biträdande enhetschef är en viktig faktor för att uppnå målet. Arbetsplatsträffar, enhetsmöten, gruppmöten, teammöten, planeringsdagar, medarbetar- och lönesamtal är medel för att uppnå målen. Introduktion av nyanställda utifrån introduktionsplan och checklista är andra viktiga resurser för att få alla medarbetare att ha en gemensam bild av uppdrag och mål. Alla olika uppföljningar som görs vid enheten är viktiga resurser för att involvera medarbetarna i verksamhetens utveckling. Informationen till och från äldreomsorgsavdelningens ledning om mål, uppdrag och aktuella verksamhetsfrågor är en annan resurs för att nå målet.

Uppföljning

Medarbetarenkäten som görs i staden varje år visar på resultatet av målet. Uppföljningar av verksamhetsmålen görs på arbetsplatsträffar, teammöten/enhetsmöten och planeringsdagar, då resultaten av alla uppföljningar presenteras för och analyseras tillsammans med medarbetarna. Vid medarbetar- och lönesamtalen följs målen upp. Resultaten redovisas på arbetsplatsträff och i verksamhetsberättelsen.

Utveckling

Resultatet av stadens medarbetarenkät år 2013 visar att enhetens "Aktivt medskapandeindex" (AMI) har ökat från 84 till 86 mellan åren 2012 och 2013.

Styrningsindex uppgick år 2012 till 91 och resultatet blev detsamma år 2013. Målet för år 2014 är ett styrningsindex på 92. Målet ska uppnås genom att dialogen om hur enheten ska arbeta för att nå målet om Vision 2030 och en enhet i världsklass ska intensifieras.

Ledarskapsindex har ökat från 83 till 84 mellan år 2012 och år 2013 och motivationsindex har ökat från 78 till 83. Målet för år 2014 är att behålla dessa högre värden.

87 % av medarbetarna svarar att chefen ställer tydliga krav och 97 % svarar att "Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete".

Resultatet av medarbetarenkäten har redovisats för medarbetarna och fokus har lagts på att lyfta fram de positiva delarna. Jämförelser har gjorts både med resultatet år 2012 och med det sammantagna resultatet från övriga stadsdelsförvaltningen. Medarbetarna diskuterar resultaten i den egna arbetsgruppen och diskussionerna sammanfattas vid arbetsplatsträff i december år 2013. I februari år 2014 ska en handlingsplan för det fortsatta utvecklingsarbetet vara klar. Särskild uppmärksamhet läggs på att säkerställa att framgångsfaktorerna blir synliga och kan behållas men även på de utvecklingsområdena enheten har.

Enheten fortsätter för övrigt att arbeta med hög delaktighet och inflytande för medarbetarna. De förbättringsområden som de olika uppföljningarna vid enheten visar på, ligger till grund för det fortsatta arbetet i vilket alla berörda medarbetare är delaktiga.

Det övergripande målet med att säkra att hela enheten har en gemensam bild av uppdrag och mål är att uppnå en biståndshandläggning i världsklass. Medarbetarna ska ha en god arbetsmiljö, ha den kompetens som behövs och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen.

Nämndmål:

Medarbetarskapet är aktivt, ansvarstagande och utvecklingsinriktad

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra fysisk skyddsron	2014-01-01	2014-05-31
Med utgångspunkt från medarbetarenkäten tar chef tillsammans med medarbetare fram en handlingsplan	2014-01-01	2014-03-03

Åtagande:

Medarbetarna vid beställarenheten åtar sig att på ett ansvarsfullt sätt ta aktiv del i utvecklingsarbetet vid enheten.

Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex uppgår till minst 86.

Arbetsätt

Hur medarbetarna är delaktiga

Medarbetarnas samlade kompetens, erfarenhet och vilja att vara delaktiga och ta ansvar, behövs och tas tillvara.

Alla medarbetare är aktiva i arbetet med att utveckla verksamheten, att komma med idéer, synpunkter och förslag och tar ansvar för att genomföra det som är bestämt. Medarbetarna involveras i hela processen med arbetsmetoder, organisationsutveckling, verksamhetsplanering och uppföljning. Arbetet vid enheten utvärderas, analyseras och utvecklas i samverkan mellan enhetschefen, biträdande enhetschefen och medarbetarna. Alla medarbetare har möjlighet att lämna sina idéer och synpunkter och vet att dessa fångas upp.

Verksamhetsplanen skrivs av enhetens ledningsgrupp men innehållet är förankrat hos alla medarbetare.

Hur dialogen förs vid enheten

En fast struktur och arbetssätt för att förankra beslut och förbereda frågor finns. Frågor ställs och besvaras muntligt på möten eller genom att maila frågor mellan enhetens ledning och grupperna vid enheten. När en gemensam diskussion behövs, tas frågan alltid upp på möte där alla berörda medverkar. Arbetsplatsträff genomförs tio gånger/år och utvecklingssamtal en gång/år. Arbetsplatsträff förbereds med medarbetare i ett rullande system, ordförandeskapet cirkulerar, dagordning finns alltid och protokoll skrivs och följs upp vid nästa apt. Enhetsmöten och planeringsdagar förbereds också alltid noggrant, dagordning finns och minnesanteckningar förs.

När särskilda frågor ska lösas, till exempel förändringar i organisation och arbetssätt, tillsätts arbetsgrupper, där medlemskapet kan vara rullande eller fast. Ett eller flera möten genomförs beroende på frågans karaktär och omfattning. Alla berörda grupper (till exempel biståndshandläggargrupper) representeras i arbetsgruppen för den särskilda frågan, representanterna ansvarar för att ta upp frågorna i sin egen grupp, återredovisa synpunkterna från denna till arbetsgruppen och sedan förankra besluten i den egna gruppen.

Alla medarbetare uppmanas att besvara, den av staden framtagna, medarbetarenkäten. Resultatet diskuteras med medarbetarna och används i det fortsatta utvecklingsarbetet.

På vilket sätt medarbetarna för övrigt är aktiva och tar ansvar

Medarbetarna genomgår fortlöpande olika externa utbildningar utifrån behov och förändringar i verksamhetsområdet. När enstaka medarbetare har deltagit i någon utbildning tas det upp på arbetsplatsträff, så att kunskapen sprids till alla. Alla färdtjänstutredare och biståndshandläggare ska gå utbildning i Demens ABC. En plan kommer att upprättas i början av året.

Färdtjänstutredarna har regelbundna möten där enhetschef eller biträdande enhetschef deltar. Vid mötena stäms av huruvida åtagandet om tre veckors utredningstid uppnås och om åtgärder behövs göras för att ytterligare effektivisera arbetet. En processkartläggning är gjord där riskfaktorer har angetts samt vad som behövs för att undvika riskerna. En administrativ assistent genomför varje år telefonintervjuer med färdtjänstsökande om bemötande, utredningstid och information. Resultaten redovisas för färdtjänstutredarna och samtliga är delaktiga i att arbeta fram de förbättringsåtgärder som behövs.

De administrativa assistenterna är delaktiga i möten med enhetschef/biträdande enhetschef om att ytterligare säkra processen med fakturahanteringen.

Biståndshandläggarna arbetar i team. Målet med teamarbetet är att bibehålla och utveckla en rättssäker och lika biståndshandläggning med god tillgänglighet och en lärande organisation. Den dagliga kommunikationen inom och mellan teamen leder till ett ständigt kunskapsutbyte och ett aktivt ansvarstagande för utveckling av verksamheten.

Alla biståndshandläggare har vid sidan av det ordinarie biståndshandläggandet ett specialuppdrag. Specialuppdragen är LSS, Avgifter, Samverkan med landstinget, Projekt om målformuleringar mm, Våld i nära relation, Boendefrågor och Samverkan med hemtjänstutförare. En eller två biståndshandläggare från varje grupp har samma specialuppdrag. Alla uppdrag är tydligt definierade och har ett tydligt brukarfokuserat mål.

På ovanstående sätt är alla medarbetare aktivt ansvarstagande i utvecklingen av verksamheten. Kompetensen inom myndighetsutövningen och inom specialområdena ökar och fördjupas och kunskap sprids till alla medarbetare.

Friskvård

En friskvårdsgrupp som anordnar olika aktiviteter cirka två gånger per år finns vid enheten. 71 % av medarbetarna använder möjligheten till friskvårdstimme, vilket är en förbättring jämfört med år 2012, då 57 % använde friskvårdstimmen. Enheten har en policy för hur friskvårdstimmen kan användas. Medarbetarna uppmanas att utnyttja möjligheten att använda det utbud av friskvårdsaktiviteter som anordnas inom förvaltningen eller att använda friskvårdstimmen till annan form av motion inom ramen för enhetens policy. Målet är att fler ska använda sin friskvårdstimme.

Sjukfrånvaro

Enhetens sjukfrånvaro var år 2011 2,7 och år 2012 2,3. Den ackumulerade sjukfrånvaron är tom november 2013 4,5 %. Kommunfullmäktige har angett årsmålet för år 2014 till 4,4 % och enhetens mål för året är 3,5 %. Genom att erbjuda medarbetarna delaktighet, inflytande och ansvar påverkas sjukfrånvaron positivt. För att motverka sjukskrivningar anlitar enhetschefen vid behov av stöd till en enskild medarbetare eller grupp, företagshälsovården eller annan konsult. Det kan vara hjälp av ergonom med arbetsplatsens utformning eller stöd av beteendevetare i samarbetsfrågor. Enhetschefen följer stadsdelens policy och ringer hem till sjuka medarbetare på tredje sjukdagen. En dialog kommer att inledas med medarbetarna om vad som för övrigt behövs för att motverka sjukfrånvaro.

Den fysiska arbetsmiljön

Fysisk skydds rond äger rum varje år och eventuella brister åtgärdas. Vid de senaste skydds ronderna har endast mindre åtgärder behövt vidtas. Alla medarbetare har ansvar för sin egen arbetsmiljö, för att vidta åtgärder vid sin egen arbetsplats och för att uppmärksamma enhetschefen på sådant som behöver rättas till.

Säkerhetspolicy

I enhetens risk- och väsentlighetsanalys har vi angett att hot och våld från enskilda personer gentemot biståndshandläggarna och färdtjänstutredarna är en risk. Nyanställda informeras om enhetens säkerhetspolicy och frågan tas upp på arbetsplatsträff två gånger per år samt vid behov. Enheten har tillgång till personlarm som medarbetarna ska använda vid besök hos personer där risk finns för hot eller våld.

Planering

Ett arbetsmiljöårshjul finns upprättat som bland annat beskriver när skydds rond, medarbetarenkät och genomgångar av olika policydokument vid förvaltningen ska göras, såsom jämställdhets- och mångfaldsplanen, riktlinjer om mutor och representation och rutin för att motverka kränkande behandling.

Rekrytering av nya medarbetare

Biståndshandläggare medverkar vid intervjuer av sökande till biståndshandläggartjänster. Ett noggrant urval görs och referenser inhämtas alltid. En introduktionsplan finns som uppdateras vid behov. Introduktionen utvärderas i samverkan med den nyanställda.

Enheten tar fortlöpande emot studenter från socialhögskolan. Våren 2014 kommer enheten att ta emot fyra studenter från socionomutbildningen.

Resursanvändning

Medarbetarnas engagemang, enhetens organisation och arbetssätt, kompetensutvecklingsplaner, olika mötesformer och uppföljningar, utvecklingssamtal, medarbetarenkäter och skyddsronder är resurser som bland annat används för att förbättra och utveckla verksamheten och arbetsmiljön. Samverkan mellan medarbetarna är en viktig resurs. Samverkan sker i arbetsgrupper och team samt mellan olika funktioner vid enheten.

Uppföljning

Uppföljning görs vid de årliga medarbetarsamtalen - då även en individuell kompetensutvecklingsplan upprättas och följs upp - och i medarbetarenkäter varje år.

Fast punkt på arbetsplatsträffarna om arbetsmiljö är en annan uppföljningsform. Fysisk skydds rond genomförs en gång om året. Enhetens sjukfrånvaro följs regelbundet genom information från administrativa avdelningen. Ett årshjul för arbetsmiljöarbetet är upprättat och följs regelbundet upp av enhetens ledningsgrupp.

Vid behov följs enskilda medarbetares eller arbetsgruppers arbetssituation upp genom att medarbetare eller gruppen och enhetschefen träffas och går igenom en uppkommen situation, arbetsfördelning, arbetsbelastning, samarbete eller annat som påverkar arbetssituationen. Dessa möten efterföljs alltid av uppföljningsmöten och avstämningar om situationen har förändrats eller om ytterligare åtgärder behöver vidtas. Användningen av friskvårdstimmen följs upp med en enkät till medarbetarna i oktober.

Utveckling

Resultatet av 2013 års medarbetarenkät, visar på att aktivt medskapandeindex har höjts från 84 år 2012 till 86 år 2013. Målet för år 2014 är att behålla indextalet 86.

Enheten har trots hög omsättning av medarbetare under år 2013 lyckats bibehålla engagemanget hos medarbetarna. Alla biståndshandläggare arbetar med sitt specialuppdrag och samtliga medarbetare tar ett stort ansvar för både det dagliga arbetet och för vidare utveckling. Alla specialuppdrag har ett tydligt brukarfokus.

Sjukfrånvaron har ökat vid enheten och arbete för att minska sjukfrånvaron ska prioriteras under året. En dialog kommer att föras med medarbetarna.

Under våren 2014 kommer de biståndshandläggare som så önskar att delta i handledning av en utomstående konsult.

Målet att behålla indextalet 86 ska uppnås genom att dialogen om hur enheten ska arbeta för

att nå målet om Vision 2030 och en enhet i världsklass ska intensifieras. Vidare ska alla medarbetare ges möjlighet till fortsatt delaktighet och ansvarstagande.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Resursanvändning

Budget 2014

Nämndmål:

Det ekonomiska resultatet är positivt

Åtagande:

Vi åtar oss att hålla budgeten.

Förväntat resultat

Det förväntade resultatet är en budget i balans.

Arbetsätt

Enhetschef och biträdande enhetschef stämmer av prognosen med ekonomicontroller varje månad. Om risk finns för budgetunderskott tas beslut om åtgärder. Samtliga medarbetare har hög medvetenhet om målet att hålla fastställd budget bland annat genom att budgeten har en särskild punkt på arbetsplatsträff. Biträdande enhetschefen har ett särskilt uppdrag att kontrollera att giltiga avtal med vårdgivare om köp av platser vid boenden för äldre finns och att upprätta sådana när köp utanför ramavtalet behöver göras.

Beslut om vård- och omsorgsboende och bland annat omfattande hemtjänst och ledsagarsservice fattas av biträdande enhetschef eller enhetschef enligt delegationsordning. En utsedd biståndshandläggare per grupp är ett stöd till sina kolleger genom att tillsammans med utredande biståndshandläggare gå igenom alla beslut om omfattande insatser av hemtjänst, innan beställning skickas till utförare. Arbetsätt för att återkräva pengar från utförare när insatser från hemtjänst har uteblivit, har utarbetats och implementerats vid enheten.

Arbete för lika bedömningar sker bland annat genom att ansökningar om vård- och omsorgsboenden och korttidsvård föredras vid boråd som äger rum vid fyra tillfällen/vecka. Biträdande enhetschef eller enhetschef deltar vid boråd och ärendegenomgång, tillsammans med de biståndshandläggare som har en ansökan att föredra.

Ärendegenomgång hålls två gånger per vecka då ansökningar om servicehus och komplicerade ärenden föredras. Enheten gör stora ansträngningar när det gäller att göra jämna och lika bedömningar över tid. Enhetschef och biträdande enhetschefer är beslutsfattare i borådet.

Ett annat sätt att säkra lika och över tid jämna bedömningar är att bedömning av vissa insatser, såsom ledsagarservice och dagverksamhet, diskuteras på enhetsmöten. Fokus ligger på hur bedömningen av skälig levnadsnivå görs.

Alla domar som kommer efter att personer har överklagat beslut om avslag, eller efter att nämnden begärt prövningstillstånd, redovisas för alla biståndshandläggare på enhetsmöten. Biståndshandläggarna som har specialuppdrag om boendefrågor, har som särskilt uppdrag att analysera domar där den enskildes ansökan har bifallits av domstolen. Gruppen granskar även de utredningar som föregår beslut om bifall till vård- och omsorgsboende och där den enskilde tackat nej till upprepade erbjudanden om boende. Gruppens arbete redovisas på enhetsmöten med alla biståndshandläggare.

Administrativa assistenterna är nyckelpersoner när det gäller fakturakontroll och är involverade i att fortlöpande arbeta med att utveckla kontroll och arbetsrutiner.

Regelbundna möten med assistenterna och biträdande enhetschef/enhetschef äger rum.

I enhetens risk- och väsentlighetsanalys har vi angett att budgetöverskridande är en finansiell risk. Strukturerat arbete för lika bedömningar och de månatliga avstämningarna med budgetcontroller och redovisning av budgetläget på arbetsplatsträff anger vi som arbetssätt för att minska risken.

Resursanvändning

Enhetens arbetssätt med boråd, ärendegenomgångar, arbetsgrupper och specialistteam/specialuppdrag är viktiga resurser för likvärdiga bedömningar och för att hålla budgeten. Förvaltningens economicontroller upprättar rapporter och levererar statistik och är ett mycket bra stöd för enheten i budgetarbetet.

Uppföljning

Enhetschefen och biträdande enhetschefen stämmer månadsvis av budgetprognosen med economicontroller och redovisar i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Budgetläget stäms också av med avdelningschef regelbundet. Fast punkt finns på arbetsplatsträff där budget och prognos redovisas för medarbetarna. Om behov finns, diskuterar enhetens ledningsgrupp vilka åtgärder som behöver vidtagas för att sänka kostnaderna och hur resurserna kan användas mer effektivt. Åtgärderna förankras med medarbetarna på arbetsplatsträff/enhetsmöte.

Utveckling

Ett nytt ersättningssystem till hemtjänsten införs år 2014. Enheten kommer att noggrant följa effekterna av det nya systemet och vidareutveckla effektiva arbetssätt för kostnadskontroll. Arbete med att i tid upptäcka enskilda personers skulder för avgift för äldreomsorg har inletts i samverkan med administrativa avdelningen och kommer att fortsätta år 2014.

Ett prioriterat område är att kvalitetssäkra granskningen av fakturor med mycket höga belopp. Samarbete med economicontroller ska inledas så att fler personer granskar fakturorna. Rutiner för arbete med förskottsfakturor ska utarbetas för att säkra att korrekta justeringar görs i efterhand.

Övriga frågor