

Handläggare: Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2014-02-06

Enheten för biståndsbedömning

Verksamhetsberättelse 2013

Sammanfattande analys

Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument har använts för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Behovsbedömningen har byggts på en helhetssyn och valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation. Alla åtgärder som kan bidra till möjliggöra kvarboende i det egna hemmet har övervägts. Under 2013 har totalt ca 7 500 beslut fattats varav 95 % var bifall, motsvarande siffra för 2012 var 9 617 beslut.

Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov gett på annat språk.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2013 framkom att 94 % av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, det är en stor ökning de senaste åren.

Vi har arbetat för en god kontinuitet vad gäller biståndshandläggare och en organisationsförändring har genomförts för att förbättra både arbetsmiljön för biståndshandläggarna samt kontinuiteten, tillgängligheten och tryggheten för den enskilde. Det har under året skett en centralisering av köhanteringen. Viss administration finns kvar inom SDF rörande boendesamordning men bedömningen är att köfunktionen fungerar bra.

Uppsökande verksamhet har erbjudits drygt fyrahundra personer som fyllde 75 år under året och som inte är beviljade annan insats. Uppsökande verksamhet har även erbjudits 200 personer över 80 år som inte är beviljade annan insats.

Under året har alla beslut om insatser i hemtjänsten följts upp och alla som bor inom vård- och omsorgsboende har fått besök av en biståndshandläggare. Resultatet av individuppföljningen hos stadsdelens entreprenörer har sammanställs och redovisats för nämnden. Tyvärr finns i dagsläget finns en viss eftersläpning vad gäller uppföljning av beslut inom hemtjänsten.

Biståndshandläggare har informerat muntligt och skriftligt brukare och närstående om olika sätt att öka tryggheten och säkerheten i vardagen. Vi har påbörjat arbetet med att implementera riktlinjer som vänder sig till biståndshandläggare som utreder personer som utsätts för, eller utövat våld mot närstående. Det finns två resurspersoner som är representanter i projektet Kvinnofrid – mot våld i nära relationer.

Samtliga biståndshandläggare har deltagit i utbildningar som staden anordnat ex rörande det nya tidsregistreringssystemet i hemtjänst, bedömning vid kognitiv svikt och juridik och samtalsmetodik. Biståndshandläggarna har under året haft extern handledning. Flera personer har deltagit i utbildningar rörande socialtjänstlagens nationella värdegrund inom äldreomsorgen. Uppföljningsteamet har ingått i ett projekt anordnat av stadsledningskontoret med målet att nå utvecklade former för individuppföljning.

Anhörigkonsulenterna har bland annat anordnat anhöriggrupper har i samarbete med innerstads-SDF. Utvärdering visade att deltagarna var nöjda eller mycket nöjda med anhöriggruppernas utformning och innehåll.

Utveckling av samverkan med primärvården är en prioriterad fråga för att underlätta kvarboende i det egna hemmet. För att ta fram ett lokalt samverkansprogram har två konferenser anordnats av förvaltningen med deltagare från primärvårdens

husläkarmottagningar och rehabiliteringsverksamhet, biståndsenhet, hemtjänstutförare och dagverksamhet och Stockholmsgeriatrikens minnesmottagning.


Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st		0 st	1600 st	VB 2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndmål:


En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram ger vägledning.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	24,39 %		20 %		2013

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad negativ påverkan på miljön

Kommentar

Vi har anlitat upphandlade verksamheter för inköp och resor. Vi har kopierat dubbelsidigt och sorterat glas och förpackningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

Nämndmål:

Invånare på Östermalm ska uppleva en rik, varierad och tillgänglig kultur och fritid

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler samt barn i kommunal förskoleverksamhet ska få tillgång till stadens kulturutbud genom förvaltningens försorg.

Förväntat resultat

Äldre, ungdomar och barn i stadsdelen kommer att uppleva ett tillgängligt och innehållsrikt kulturutbud. Berörda inom förvaltningens verksamheter är nöjda med sina kulturupplevelser.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldres deltagande i kultur och friskvårdsaktiviteter kommer att öka.

Kommentar

I våra kontakter med Östermalms invånare har brukare och närstående getts information muntligen och skriftligen om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Stadsdelens hemsida och månadsannonser är viktiga informationskanaler och en lokal broschyr finns framtagen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

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

Beskrivning

Det våld som förekommer i stadsdelsområdet ska motverkas. Målet är att minska alkoholkonsumtion och drogmissbruk. Boende ska uppleva sin närmiljö som trygg. Samverkan både inom och utanför förvaltningen ska ske för att uppmärksamma våld i nära relationer och i riskmiljöer. Stödinsatser ska särskilt ges till dem som utsatts för våld i nära relationer.

Förväntat resultat

Att FUSSION medverkar till en fortsatt minskning av ungas alkohol- och drogkonsumtion. Att arbetet kring våld i nära relationer har förbättrats genom väl fungerande rutiner för handläggning, ansvarsfördelning och samarbete, både internt och externt.

Åtagande:

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



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Öka de äldres kunskap om trygghet och säkerhet.

Kommentar

Biståndshandläggare har informerat muntligt och skriftligt brukare och närstående om olika sätt att öka tryggheten och säkerheten i vardagen. Till sin hjälp har handläggarna haft olika broschyrer att lämna till den enskilde och som kan användas vid diskussion i frågor såsom ökad brandsäkerhet, brottsminskande åtgärder, förbyggande av fallskador.



Staden har under året tagit fram riktlinjer som vänder sig till biståndshandläggare som utreder personer som utsatts för, eller utövat våld mot närstående. Vi har påbörjat arbetet med att implementera dessa. Det finns två resurspersoner som är representanter i projektet Kvinnofrid – mot våld i nära relationer. Den ena representanten är tillika anhörigkonsulent som i sitt arbete möter många anhöriga. Representanterna har under hösten deltagit i en tredagars utbildning om relationsvåld som anordnades av länsstyrelsen.

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	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	94 %	92 %	71 %	71 %	2013
Kommentar Andelen personer som kände till möjligheten att välja hemtjänst har ökat sedan brukarundersökningen år 2012 då 92 % uppgav att de kände till detta.					
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	85 %	88 %	56 %	56 %	2013

Nämndmål:


Invånare på Östermalm ska erbjudas valfrihet och mångfald

Beskrivning

Förvaltningen verkar för att olika typer av verksamheter och driftsformer inom respektive ansvarsområden blir kända.

Förväntat resultat

Informationen om valfrihet har nått ut och brukarna har gjort aktiva val. Att fler brukare upplever att de har valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2013-01-01	2014-12-31	

Åtagande:

Invånare på Östermalm ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Kommentar

Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov gett på annat språk. För att underlätta valfrihet har information och vägledning funnits tillgänglig, exempelvis via Kontaktcenter/Äldre Direkt, Jämför service på stadens hemsida och en skriftlig kundvalskatalog vilken har uppdaterats regelbundet.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2013 framkom att 94 % av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare och siffran var 85 % bland äldre som bodde på ett vård- och omsorgsboende. Vetskapen om valfrihetssystemen har ökat de senaste åren, för tre år sedan uppgav 68 % av brukare i ordinärt boende att de hade denna kännedom.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	90 %	97 %	90 %	90 %	2013
◆ Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	83 %	79 %	84 %	84 %	2013
Kommentar	Andelen nöjda brukare har ökat inom hemtjänst i stadsdelen totalt sett sedan år 2011 då andelen nöjda var 69 % men minskat något sedan 2012 då 84 % var nöjda. Undersökningen visar att andelen nöjda omsorgstagare inom den kommunala hemtjänsten är totalt 87 % vilket är en ökning från 79 % år 2012. Andelen nöjda med privata utförare på Östermalm är 80 %. Stadsdelens förväntade årsmål om 80 % nöjda har uppnåtts, förvaltningen arbetar vidare med frågan för att uppnå KF:s mål.				
◆ Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	83 %	84 %	84 %	84 %	2013
Kommentar	Andelen nöjda har ökat totalt sett på boendena inom stadsdelen sedan brukarundersökningen år 2011, andelen var då 79 %, men har minskat något sedan år 2012 då 84 % var nöjda. Förvaltningen arbetar vidare med frågan för att uppnå KF:s mål. Andelen nöjda totalt i staden är 84 %.				
◆ Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	69 %	69 %	76 %	76 %	2013
Kommentar	Nöjdheten med maten är totalt sett densamma sedan brukarundersökningen år 2012 men är en lägre siffra jämfört med 2011 då andelen nöjda med maten var 74 %. Förvaltningen arbetar vidare med frågan för att uppnå KF:s mål. Nöjdheten med maten totalt i staden är 76 %.				
◆ Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	75 %	74 %	76 %	76 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
omsorgsboende (äldreomsorg)					
Kommentar					
Nöjdheten med måltidssituationen har totalt sett ökat på boendena inom stadsdelen sedan brukarundersökningen år 2011 då 71 % var nöjda och ökat något sedan år 2012 då andelen var 74 %. Förvaltningen arbetar vidare med frågan för att uppnå KF:s mål. Nöjdheten med måltiden totalt i staden är 76 %.					
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	73 %	71 %	75 %	75 %	2013
Kommentar					
Upplevelsen av hur brukarna kunde påverka hur hjälpen utförs i ordinärt boende har ökat sedan brukarundersökningen år 2012 men minskat något sedan 2011. Andelen som upplever att de kan påverka är totalt i staden 73 %.					
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	82 %	83 %	85 %	85 %	2013
Kommentar					
Upplevelsen av trygghet i hemtjänsten har ökat totalt sett i stadsdelen sedan brukarundersökningen år 2011 då andelen var 80 % men minskat något sedan 2012 då 83 % upplevde trygghet. Tryggheten inom den kommunala hemtjänsten är 86 % för år 2013. Upplevelsen av trygghet totalt i staden är 80 %. Förvaltningen kommer att arbeta vidare med frågan.					
◆ Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	88 %	88 %	90 %	90 %	2013
Kommentar					
Upplevelsen av trygghet har ökat totalt sett på boendena inom stadsdelen sedan brukarundersökningen år 2011 då 86 % upplevde trygghet och är i likhet med andelen för 2012. Förvaltningen arbetar vidare med frågan för att uppnå KF:s mål. Upplevelsen av trygghet totalt i staden är 89 %.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska strukturerat arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Resultaten av de centrala brukarundersökningarna ligger till grund för förbättringsåtgärder. Äldreomsorgens resultat i stort följer genomsnittsnivån i staden.			
✓ Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
värdegrund och värdighetsgarantier			
Kommentar			
Under året har medarbetare deltagit i högskolekurser och föreläsningar om äldreomsorgens värdegrundsarbete.			
✓ Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utveckla principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Stockholms stad har under 2013 arbetat med ett projekt i syfte att skapa ett nytt sätt att följa upp vård- och omsorgsboenden och på så sätt bidra till en enhetlig kvalitet inom äldreomsorgen. Fyra representanter från Östermalm har under året deltagit i pilotprojektet.			

Nämndmål:

1. Förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Olika insatser sker så tidigt som möjligt för att undvika behov av vård, rehabilitering och stora ingrepp i den enskildes liv. Exempelvis erbjuds dagsutflykter för äldre under hela året i förebyggande syfte. Det lokala brottsförebyggande rådet samordnar i medverkan av polisen arbetet för att stoppa våld och övergrepp mot äldre, samt även samordna det drog- och brottsförebyggande arbetet bland ungdomar. Förebyggande arbete för barn och ungdomar prioriteras. Föräldrastödsprogram erbjuds föräldrar. Samarbete mellan skola och socialtjänst på lokal nivå uppmärksammas särskilt. Stadsdelsförvaltningen skapar meningsfull sysselsättning för barn och ungdomar under ledigheter från skolan, genom bl a feriearbeten och dagkollo. Hemlöshet motverkas, förvaltningen och bostadsbolag samarbetar för att förebygga vräkningar. Familjer med osäkra boendeförhållanden prioriteras.

Förväntat resultat

Förutsättningar ges för ett så självständigt liv som möjligt. Trygghet för alla boende i stadsdelsområdet där utsatthet ska motverkas. Färre individer som under sin uppväxt riskerar en ogynnsam utveckling. Minskat våld inom familjer, minskad kriminalitet. Mindre alkohol- och drogbruk. Bromsad rekrytering till missbruk.

Åtagande:

Vi åtar oss att informera om förebyggande arbete

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser tex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör,

anhörigstöd mm

Kommentar

Uppsökande verksamhet har erbjudits 419 personer som fyllde 75 år under året och som inte är beviljade annan insats. Av dessa ville 50 % ha skriftlig information hemskickad, 9 % komma på informationsmöte och 22 % både ha skriftlig information och komma på möte, 4 % önskade ett hembesök. Uppsökande verksamhet har även erbjudits 200 personer över 80 år som inte är beviljade annan insats, insatsen kommer att försätta under 2014.

Biståndshandläggare har informerat muntligt och skriftligt brukare och närstående om olika sätt att öka tryggheten och säkerheten i vardagen. Till sin hjälp har handläggarna haft olika broschyrer att lämna till den enskilde och som kan användas vid diskussion i frågor såsom ökad brandsäkerhet, brottsminskande åtgärder, förbyggande av fallskador.

Nämndmål:

2. Personalen ska ha grundläggande yrkesutbildning

Beskrivning

All personal ska ha grundutbildning inom sitt specialområde och kontinuerligt erbjudas kompetensutveckling (utbildning, handledning). Andelen tillsvidareanställd vård- och omsorgspersonal med grundutbildning ska öka. Äldreomsorgens personal erbjuds grundutbildning och vidareutbildning i framför allt demens. Genom validering av personal med lång praktisk erfarenhet kan behovet av kompletterande utbildningsinsatser kartläggas och åtgärdas. Personal inom hemtjänsten prioriteras. Inom socialtjänstavdelningen har all personal adekvat grundutbildning.

Förväntat resultat

Professionalitet och god kvalitet i verksamheterna. Få klagomål. Ökad andel personal har grundläggande yrkesutbildning.

Åtagande:

Vi åtar oss att alla medarbetare har kompetens för sina arbetsuppgifter



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har rätt utbildning för sina arbetsuppgifter

Kommentar

Alla medarbetare har rätt utbildning för sina arbetsuppgifter. Vi har kriterier för varje anställning. Vid medarbetasamtal har behov av utveckling och fortbildning diskuterats. Biståndshandläggare har deltagit i utbildningar som staden anordnat ex rörande det nya tidsregistreringssystemet i hemtjänst, bedömning vid kognitiv svikt och juridik och samtalsmetodik. Biståndshandläggare har under året haft extern handledning.

Under året har flera personer deltagit i utbildningar om 7,5 hp på Karolinska institutet och

Uppsala universitet rörande socialtjänstlagens nationella värdegrund inom äldreomsorgen. Syftet med utbildningen var att öka kunskaperna om värdegrundens intention samt att lära sig hur man konkret bör tillämpa värdegrunden i det dagliga arbetet inom äldreomsorgen. Flera medarbetare har även deltagit i olika föreläsningar och inspirationsdagar om värdegrundsarbetet.

Nämndmål:

3. Stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska ha hög kvalitet, vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.

Beskrivning


Stadsdelsförvaltningens verksamheter ska vara tillgängliga och präglas av ett bra bemötande. Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning. Som ett led i att öka brukarinflytandet ska samarbetet med frivilligorganisationer stärkas liksom deras delaktighet i drift och utveckling av verksamheterna. Det förebyggande arbetet med äldre ska utvecklas. Vid ett förebyggande hembesök ska information, tips och råd ges som kan underlätta och förbättra livssituationen för den enskilde.

En viktig del i kvalitetsarbetet är att de personer som kommer i kontakt med stadsdelsförvaltningen uppfattar att de blir väl bemötta.

Förväntat resultat

Att få klagomål kommer in avseende tillgänglighet, bemötande och information, att kvaliteten i vården och omsorgen för alla som har behov höjs och att samverkan med landstinget förbättras.

Fler äldre personer liksom personer med funktionsnedsättning ska uppleva att de ha en innehållsrik vardag, fler anhörigvårdare ska vara nöjda med hur anhörigstödet fungerar, både gamla och unga i olika livssituationer ska känna sig trygga. Det förebyggande arbetet bedrivs så att färre personer behöver socialtjänstens insatser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Öka medarbetarnas kunskap om levnadsförhållanden, och vikten av ett bra bemötande, för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Genomföra kompetensutveckling/insatser som klargör konsekvenser av olika typer av funktionsnedsättningar samt insiktsutbildningar för beslutsfattare och personal	2012-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Kommentar

Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov gett på annat språk. För att underlätta valfrihet har information och vägledning funnits tillgänglig, exempelvis via Kontaktcenter/Äldre Direkt, Jämför service på stadens hemsida och en skriftlig kundvalskatalog vilken har uppdaterats regelbundet.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2013 framkom att 94 % av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare och siffran var 85 % bland äldre som bodde på ett vård- och omsorgsboende. Vetskapen om valfrihetssystemen har ökat de senaste åren, för tre år sedan uppgav 68 % av brukare i ordinärt boende att de hade denna kännedom.

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta professionellt och med en rättssäker handläggning

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldre upplever en lika bedömning utifrån sina individuella behov.

Kommentar

För att upprätthålla en rättssäker handläggning har regelbundna ärendedragningar och metodmöten genomförts.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldre upplever en lika bedömning utifrån sina individuella behov

Kommentar

I vår handläggning har vi utgått från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. På gemensamma ärendedragningar och metodmöten har vi diskuterat handläggningen i det

enskilda ärendet, synsätt och arbetsmetoder. Särskild vikt har lagts vid stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument.

Åtagande:

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

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

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

Kommentar

Under året har alla beslut om insatser i hemtjänsten följts upp och alla som bor inom vård- och omsorgsboende har fått besök av en biståndshandläggare. Resultatet av individuppföljningen hos stadsdelens entreprenörer har sammanställs och redovisats för nämnden. Tyvärr finns i dagsläget finns en viss eftersläpning vad gäller uppföljning av beslut inom hemtjänsten.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Kommentar

Alla ansökningar eller anmälan om behov av stöd och hjälp har hanterats skyndsamt. Utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet har utmynnat i beslut inom 14- dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende har beslut fattas inom en månad. Alla utredningar och beslut har skickats hem till den enskilde eller dennes legale företrädare.

Nämndmål:

4. Insatser ska i första hand ske i öppenvård och i eget boende

Beskrivning

De insatser som ges ska i största möjliga omfattning erbjudas i närmiljön och i ett tidigt skede. Öppna verksamheter kan utvecklas ytterligare i samarbete med frivilligorganisationer. Strävan ska vara så stor normalitet i boendet som möjligt för alla i stadsdelsområdet. Antalet personer med funktionsnedsättning och psykisk funktionsnedsättning som bor i eget boende ska öka. Personer som bor i eget boende med beviljat boendestöd minimerar risken för vräkning eller externa placering.

Förväntat resultat

Antalet externa placeringar minskar och fler får stöd i eget boende med gott resultat.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Kommentar

Vi har informerat äldre och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. Behovsbedömningen har byggt på en helhetssyn och valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation. Alla åtgärder som kan bidra till detta har övervägts.

Utveckling av samverkan med primärvården är en prioriterad fråga för att underlätta kvarboende i det egna hemmet. För att ta fram ett lokalt samverkansprogram har SDF under 2013 anordnat två konferenser med deltagare från primärvårdens husläkarmottagningar och rehabiliteringsverksamhet, hemtjänstutförare och dagverksamhet, Stockholmsgeriatrikens minnesmottagning samt äldreomsorgens biståndsenhet.

Nämndmål:

6. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden ska vara säker och av god kvalitet**Beskrivning**

Stadsdelsnämnden ansvarar för hälso- och sjukvården upp till och med sjuksköterske-, arbetsterapeut och sjukgymnastnivå på de särskilda boendena.

Förväntat resultat

Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna är säker, och riskbedömningar genomförs planenligt.

Åtagande:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat


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

Kommentar

Under året har alla som bor på vård- och omsorgsboende fått besök av en biståndshandläggare. Resultatet av individuppföljningen hos stadsdelens entreprenörer har sammanställts och redovisats nämnden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro	6,9 %		4,4 %	4,4 %	VB 2013
Kommentar Korttidsfrånvaron har ökat något under året.					

Nämndmål:


Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare


Beskrivning

Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser och för personalens delaktighet och trivsel. Förvaltningens friskvårdspolicy ska vara välkänd av medarbetarna. Förvaltningens enheter ska aktivt samarbeta med personalenhet, företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer. Cheferna ska ha aktiv kontakt vid nya sjukfall och vara väl förtrogna med och arbeta i enlighet med stadens rehabiliteringsprocess. Enheterna ska aktivt följa och analysera utvecklingen av sjukfrånvaron. Varje arbetsplats ska ha skriftliga och väl kända rutiner vid sjukdom.

Förväntat resultat

Resultatet skall vara att personalen känner sig motiverad och delaktig, att sjukfrånvaron är låg och att förvaltningen kan rekrytera nödvändig kompetens.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	82,35 %		80 %		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
förbättringsområden.			
Kommentar			
I samband med specifikt avsatta planeringsdagar med samtliga medarbetare har resultatet av enkäten gått igenom.			
✓	Erbjuda praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31
✓	Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2013-12-31
✓	Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2013-12-31
Kommentar			
Under året har medarbetarna varit engagerade och delaktiga i processen vid utformning av åtagandena.			

Åtagande:

Vi åtar oss att vara en engagerad och utvecklande arbetsplats

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

Kommentar

Under året har det varit en viss personalomsättning på vår arbetsplats. Vi har arbetat för en god kontinuitet vad gäller biståndshandläggare och en organisationsförändring har genomförts för att förbättra både arbetsmiljön för biståndshandläggarna samt kontinuiteten, tillgängligheten och tryggheten för den enskilde.

Planering finns för att återigen lyfta fram och diskutera vår gemensamma arbetsmiljö och enhetens gemensamma "Budord"

- Vi är alla delaktiga i vår verksamhet och tar ett gemensamt ansvar för dem.

- Vi respekterar varandras åsikter, olikheter och känslor och vi har en tydlig och god kommunikation med varandra.

- Tillsammans bygger vi en attraktiv arbetsplats som utmärks av jämställdhet, mångfald och en öppen dialog.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Nämndmål:

Stadsdelens budget ska vara i balans

Förväntat resultat

Säkra prognoser och budget i balans.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	Kommentar
✓ Alla chefer och medarbetare med kostnadsansvar ska vidta åtgärder för att få budget i balans vid befarat överskridande.	2013-01-01	2013-12-31		
✓ Alla medarbetare ska av sin chef få information om förvaltningens samt enhetens budget och kostnadsutveckling under året.	2013-01-01	2013-12-31		Medarbetarna har informerats regelbundet om enhetens och förvaltningens budgetläge i samband med enhetsmöten och APT.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en budget i balans



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Kommentar

Alla medarbetare är delaktiga i verksamhetens budgetarbete. På arbetsplatsträffar och planeringsdagar presenteras och diskuteras verksamhetens verksamhetstal och resultat.

Uppföljning av driftbudget

Äldreomsorgens beställarenhet							
Budget 2013				Bokslut 2013			
	Tkr						
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Diff
Biståndsenheten							
* personal	25 500		25 500	22 205	377	21 828	-1 474
* hyra inkl drift			0	1 934		1 934	
* övrigt			0	3 212		3 212	
						0	
Hemtjänst	196 000	15 000	181 000	201 811	14 301	187 510	-6 510
Sevicehus	9 600	600	9 000	10 633	470	10 163	-1 163
Vård- o omsorgsboende	445 200	63 800	381 400	406 504	53 354	353 150	28 250
Dagverksamhet/fritid aktiver	6 500	600	5 900	7 349	626	6 723	-823
Övrig vård o service							
* Utskrivn klara	800		800	250		250	550
* Riksfärdtjänst	1 500		1 500	1 108		1 108	392
* KBH	200		200	114		114	86
SUMMA	685 300	80 000	605 300	655 120	69 128	585 992	19 308

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Effektivitet och fokus på stadsdelsnämndens kärnverksamheter

Beskrivning

Den gemensamma administrationen ska ge effektiv service till enheterna till en så låg kostnad som möjligt, så att stadsdelsnämndens resurser huvudsakligen används i kärnverksamheterna och kommer invånarna till del.

Förväntat resultat

Enheterna upplever att de får ett bra stöd från den gemensamma administrationen. De administrativa kostnaderna och lokalkostnader fortsätter att vara låga och helst minskar ytterligare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Medarbetarnas förslag på kostnadseffektiva arbetsmetoder har diskuterats i samband med information om budget på enhetsmöten och APT.			

Synpunkter och klagomål

Totalt har åtta registrerade klagomål inkommit rörande handläggning under 2013, samtliga har besvarats.

Övrigt

Anhörigstöd

Anhörigkonsulenten, som är frikopplad från utrednings- och beslutsförfarande, har under året erbjudit samtalsstöd vid besök på förvaltningen eller hembesök hos den anhörige. För att utveckla det preventiva arbetet har samarbetet med biståndshandläggarna utökats. En samverkan med minnesmottagningen har inletts för att på ett tidigt stadium erbjuda stöd till dem som vårdar en demenssjuk anhörig. Anhörigcafé, för att erbjuda anhöriga/närstående stöd och samtalskontakt, har anordnats. Östermalm har gått med i det webbaserade kommunikationsverktyget "Gapet". I samarbete med innerstads-SDF har en bussutflykt för anhörigvårdare till Steninge Slott genomförts samt att SDF har medverkat i evenemanget "En dag för anhöriga". Även anhörigrupper har i samarbete med innerstads-SDF genomförts vid sex tillfällen med olika teman under hösten 2013. Utvärdering visade att deltagarna var nöjda eller mycket nöjda med anhörigruppernas utformning och innehåll.