

Handläggare:
Gisela Lamerstedt Palm

Telefon: 076-12 10 360

Till
Östermalms stadsdelsnämnd,
Sammanträde 2014-02-06

Stöd och serviceenheten

Verksamhetsberättelse VB 2013

Stöd och serviceenheten

Box 24156
104 51 Stockholm

gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	7
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	7
1.2 <i>Invånare i Stockholm är självförsörjande</i>	7
1.3 <i>Stockholms livsmiljö är hållbar</i>	7
1.4 <i>Det byggs många bostäder i Stockholm</i>	8
1.6 <i>Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm</i>	10
1.7 <i>Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad</i>	10
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	11
2.1 <i>Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald</i>	11
2.3 <i>Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg</i>	12
2.4 <i>Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten</i>	17
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	20
3.1 <i>Budgeten är i balans</i>	20
3.2 <i>Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva</i>	21
Synpunkter och klagomål	22
Övrigt	22

Bilagor

Bilaga 1: ÅRSBERÄTTELSE AVLÖSARE ..

Bilaga 2: Årsberättelse för Gärdets gruppbostad 2013

Bilaga 3: KOMMENTARER TILL BRUKARUNDERSÖKNING FRÅN GRUPPBOENDET

Sammanfattande analys

Inledning

Stöd och Serviceenheten på Östermalm ansvarar för myndighetsutövning och utförande med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten arbetar för målgruppen personer med nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell förmåga under 65 år enligt SoL samt personer under och över 65 år tillhörande LSS personkretsar LSS 1,2 och 3 med omfattande behov av stöd i vardagen. Stöd- och serviceenheten leds av en enhetschef och består av en myndighetsdel och en utförardel. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker.

Myndighetsdelen handlägger insatser för cirka 350 brukare med funktionsnedsättning. Inom utförardelen bor sex brukare i Gärdets Gruppbostad, och cirka 70 personer har beviljade insatser avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersoner. Under våren 2014 startas ett nytt boende upp med sex brukare, Värtans Gruppbostad.

Sex biståndsbedömare utreder behov av ansökta insatser enligt LSS och/eller SoL men också insatser enligt Lag om Riksfärdtjänst. Kommunalt bostadstillägg (KBH) utreds och beviljas till de personer som tillhör målgruppen och som har sådant behov av ekonomiskt stöd för att klara av sin hyra.

Myndighetsdelen handhar också avgiftshantering gällande hemtjänst, särskilda boenden och korttidsboenden enligt SoL samt avgifter för boenden för barn och ungdomar och korttidsboenden enligt LSS. Enheten hanterar också externa avtal för boenden och daglig verksamhet samt ansvarar för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna och ansvarar för verksamhetsuppföljning av stadsdelens entreprenad Amygdalus AB, fyra gruppbostäder och VH Assistans.

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

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

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

I myndighetsutövningen är kraven på juridisk korrekthet och objektiv utredning av ärenden av största vikt. I handläggningen finns en mängd olika bestämmelser såsom serviceskyldighet, information och dokumentation av utredning och beslut.

Enheten följer bestämmelser om offentlighet, tillgänglighet, underrättelse om beslut och handläggningstid som måste tillämpas inom skäligen tid. Förutom lagstiftningarna i SoL och LSS följer enheten förvaltningslag, sekretesslag, Lex Sarah, föräldrabalk med mera. Enheten följer även stadens *Riktlinjer Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*. Stadens riktlinjer anknyter också till följande anvisningar som uppdateras årligen; Tillämpningsanvisningar för avgiftssystemet

inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och äldre. Tillämpningsanvisningar för KBH (Kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning). Det finns också centrala överenskommelser mellan Stockholms stad, länets kommuner och Stockholms läns landsting i frågor som rör samverkan och ansvarsfördelning mellan stadsdelarna. Enheten följer också Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter m m.

Enheten har 22 medarbetare och ett trettiotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett fyrtiotal som har uppdrag som kontaktperson. Enheten ansvarar för tränings- och försökslägenheter. Sex biståndshandläggare utreder insatser enligt SoL och LSS, två administratörer ansvarar för fakturahantering och administration och en handläggare arbetar med KBH och färdtjänst handläggning och är också arbetsledare för avlösare, ledsagare och kontaktpersoner. Det finns en enhetschef och biträdande enhetschef samt en gruppleddare för gruppboendena som också har paraplyansvar. Tio medarbetare arbetar på befintlig gruppboende och inför start av nya gruppboendet förväntas personalstyrkan utökas med minst sex personer.

Enheten beställer insatser för kunds räkning från en mångfald, inkluderat egen utförande verksamhet, av utförare inom stadens valfrihetssystem men köper även tjänster externt för placeringar i boenden och daglig verksamhet där man inte kunnat verkställa beslut inom staden av olika skäl. För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Enhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen p g a olika funktionshinder och sjukdomar. Inom området funktionsnedsättning finns gruppen barn och vuxna med olika diagnoser såsom exempelvis CP skador, mental retardation, neuropsykiatriska diagnoser, MS, Parkinson, hjärnskador efter stroke, cancersjukdomar etc. En del av våra kunder har missbruksproblematik, psykiska sjukdomar, behov av försörjningsstöd eller där barn- och ungdomen och föräldrar har kontakter med Barn- och Ungdomsenheten inom Socialtjänsten. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde.

För att omfattas av LSS utreder biståndsbedömare personkretstillhörighet. Personkretsarna är tre enligt LSS; utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande tillstånd (1), betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld / kroppslig sjukdom (2), eller andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service(3).

Denna bedömning utgör de första kriterierna för att kunna gå vidare i bedömning av insats. Efter personkretsbedömning föreligger därefter *rätt till insats* om behov föreligger.

Personlig assistans är en insats och avser personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sin personliga hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den funktionshindrade (grundläggande behov).

Försäkringskassan beviljar insats enligt LASS (statlig assistansersättning) när de

grundläggande behoven överstiger 20 timmar i vecka. När de grundläggande behoven är 20 timmar eller lägre beviljar kommunen insatsen.

Andra insatser som beviljas är ledsagarservice, biträde av kontaktperson, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse utanför det egna hemmet (barnet/ungdomen ges möjlighet till fritidsaktiviteter utanför hemmet oftast med övernattnings och föräldrar ges avlastning), korttidsstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov (fritids), boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet, bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna, daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av representanter av utförare att välja på och bestämmer hur hjälpen ska utföras individuellt tillsammans med vald utförare. Ett av våra många uppdrag är att stödja den enskilde i att välja utförare. Det gör vi genom att delge objektiv och god information om varje utförare och visa var man kan hitta informationen.

De tjänster vi erbjuder den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och som bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. De ska utgå från helhetssyn kring den enskilde, vara samordnade och präglas av kontinuitet och tillgänglighet. De ska vara trygga, jämlika och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Utförandet ska hålla hög kvalitet och genomförs av brukarens självbestämmande och delaktighet.

Biståndsbedömarna är socionomer och inom utförarsidan har samtliga vård- och omsorgsutbildning. Alla medarbetare ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp. All personal har möjlighet att förutom utbildningar anordnade av staden eller privata anordnare också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter. All personal har gått Lex Sarah utbildning och fått brandskyddsutbildning.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de ärendedragningar och metodmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende.

Handledning ges en gång per månad inom både utförar- och beställarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom. Gruppbestaden har haft planeringsdagar, utbildningsdagar om brandskydd. Kompetensutveckling inom Carpe och Cognus. Man har målat och tapetserat i gruppbestaden och inköpt soffa och köksstolar. En elev från omvårdnadsprogrammet har praktiserat i gruppbestaden. Personalen har deltagit i vårruset och stegtävling.

Verksamheten avlöser, ledsagare och kontaktpersoner har haft föreläsningar och nätverksmöten för kontaktsekreterare i staden och nationellt. Man har haft inspirationskväll för personalen med föreläsningar om Tourettes syndrom, stroke, demens och MS. Man har haft nätverksmöten för korttidsfamiljer i staden, planeringsdagar, riktlinjeutbildning etc.

Under augusti 2013 anställdes ny enhetschef till enheten. Under hösten slutade fem anställda som tidigare ansökt och fått nya tjänster vilket har gjort att personalen inom

biståndsbedömaregruppen i princip utom en, är utbytt. Enheten har en hel del utmaningar och förärringsområden att arbeta med under 2014. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan måste förbättras inom myndighetsutövningen. Nya erfarna handläggare har anställts. Samtliga är nu i arbete på enheten.

I medarbetarenkät var svarsfrekvensen 95 %. Sjukfrånvaron har minskat från 6,9 % under sista tertialet till 3%.

Under hösten har kontaktcenter för funktionshinder startat. Enheten har i samband med detta ökat tillgängligheten genom att införa säkrast telefontid på beställarsidan, tisdag och torsdagar mellan 9.00-10.00 och en öppen jourtelefon under kontorstid för att medborgare ska kunna nå oss lättare än tidigare.

Gruppboenden har en aktivitet för de boende per dag och under helgerna är enskilda aktiviteter schemalagda i samråd med den enskilde. Det bjuds på musikunderhållning regelbundet. Det finns en målarverkstad i boendet som är tillgänglig när som helst för de boende och en konstnär kommer och undervisar de som vill. Några av de boenden har också skapat fina konstverk.

Ett par ej verkställda beslut gällande särskilt boende enligt LSS § 9:9 har gått vidare till IVO (Inspektionen för Vård- och Omsorg) och ett av dem har IVO ansökt om särskild avgift enligt 28 a § LSS hos Förvaltningsrätten på 38700 kronor per månad från 20120907--20130531. Ärendet ej avgjort under 2013 och beslut kommer under 2014. Inom staden finns det förmedlings- och bedömningskansli som ansvarar för förmedling av lägenheter till personer med beslut enligt LSS § 9:9. När beslut om insats tagits av biståndsbedömaren lämnas verkställighet till förmedlingskansliet som sedan anvisar den enskilde ett boende inom stadens 14 stadsdelar. Behoven av boende för personkretsen är större än tillgången på bostäder i staden varför handläggaren också måste erbjuda den enskilde med beslut om boende externa platser utanför LOV:en. Om den enskilde tackar nej till erbjudanden eller att staden inte kan erbjuda boende inom LOV:en, blir beslutet ej verkställt. Detta måste sedan rapporteras till IVO var tredje månad av stadsdels-nämnden. Enheten har sett över rutiner för erbjudande för att minimera risk för särskilda avgifter.

I resultat från brukarundersökningen 2013 finns vissa utvecklings- och förbättringsområden som enheten ska arbeta med under 2014. De personer som möter oss ska känna sig väl bemötta, de ska känna till att de har möjlighet att påverka och utforma sina beviljade insatser i utförandet. Vi ska öka det förebyggande arbetet med individuella planer men också öka samverkan med andra aktörer inom vårt område både internt och externt.

Våra brukare och anhöriga ska känna sig trygga och nöjda med sina boenden och dagliga verksamheter och vi ska verka för att barn- och ungdomar ges möjlighet till goda alternativa fritidsaktiviteter.

Enheten visar ett överskott om 0,6 mnkr vilket är förbättring mot förra årets resultat om -1,3 mnkr. Ökning av schabloner, retroaktiva LASS beslut samt återbetalningsärenden från externa utförare har medverkat till resultatförbättring.

Årets resultat har fördelats enligt följande: administration inkl lokaler för egna gruppboenden -2,4 mnkr, köp av insatser/beställarsidan +2,0 mnkr, utförarsidan +1,0 mnkr.

Lokalkostnader översteg budget med 2,0 mnkr vilket motsvarar ombyggnadskostnader för det planerade LSS gruppboende på Sandhamnsgatan 8.

Beställarsidan visar överskott om 2,0 mnkr som beror på att kostnader för icke prestationsrelaterade insatser har minskat: för hemtjänsten med 0,4 mnkr, avlösarservice med 0,7 mnkr, särskilt boende Sol med 0,5 mnkr men framförallt personlig assistans LSS med 1,8 mnkr. Dessutom har kostnader om 0,4 mnkr för sjuklöner för personal inom LASS assistans riktat mot äldre brukare har överförts till Äldreomsorg. Antal brukare i prestationsrelaterade verksamheter har ökat från 174 till 183 mellan augusti 2012 och 2013. Kostnader för prestationsrelaterade insatser, främst vuxenboende och daglig verksamhet har ökat med 3,3 mnkr. För dessa har enheten fått prestationsjusteringar.

Enhetens utförare, gruppboenden på Sandhamnsgatan 4 samt insatserna avlösning och ledsagning visar sammantaget ett överskott om 1,0 mnkr.


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
Kommentar Enheten strävar efter att till 2014 kunna ta emot 1 aspirant.					

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	100 %		10 %		2013
Kommentar					
Målsättning är att andelen ska öka. Ingen mätning har genomförts tidigare. Inom utförarsidan är det ingen som går eller cyklar till arbetet. Inte heller inom administration och beställarenhet, är det någon som går eller cyklar till arbetet. Om tolkningen är att man går till och från alt cyklar till kommunikation gör samtliga detta.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2013-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

Enheten ska verka för en miljöeffektiv arbetsplats

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Miljöbelastningen blir mindre.

Kommentar

Miljöarbetet pågår enligt plan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal nytilkomna bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st		0 st	tas fram av nämnden	2013
Kommentar					
Inga nya bostäder har färdigställts under 2013. Under 2014 kommer ett boende att vara inflyttningsklart under april.					

Nämndmål:

Nämnden yttrar sig över omfattning och inriktning på bostadsbyggandet i stadsdelsområdet.

Beskrivning

Bostadsbyggandet i stadsdelsområdet sker i hög takt, med beaktande av miljö, hälso- och livsstilsfrågor. Förvaltningen ger nämnden information om aktuella planprojekt i ett tidigt skede och upprätthåller dialog med andra ansvariga förvaltningar. Förvaltningen bevakar att behovet av förskolor och boenden med särskild service blir tillgodosett.

Förväntat resultat

Nämnd och förvaltning bidrar till att planeringsprocessen för nya bostadsområden i Östermalm är genomtänkt och effektiv.

Åtagande:

Nämnden medverkar vid utformningen när det byggs nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov.

Kommentar

Nämnden medverkar aktivt i planering och projektering av nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.

Åtagande:

Vid nybyggnation i stadsdelen medverkar enheten vid planering när det gäller kartläggning av behov av bostäder för personer med funktionsnedsättning.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses.

Kommentar

Nämnden medverkar aktivt i planering och projektering av nya grupp och servicelägenheter för personer med funktionsnedsättning

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:

Brukare i boenden och i daglig verksamhet erbjuds personalstöd vid kulturaktiviteter

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Varje brukare har erbjudits att delta i minst två kulturaktiviteter per år.

Kommentar

Varje brukare erbjuds att delta i minst två kulturaktiviteter per år.

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:

Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet i närmiljön för brukare

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad trygghet för den enskilde.

Kommentar

Trygghetsaspekter diskuteras tillsammans med brukarna i samband med utredning av inkommen ansökan om bistånd samt vid uppföljningsmöten av pågående insatser. Personal i boenden och andra utförarverksamheter tar regelbundet upp trygghetsaspekter tillsammans med brukarna och deras närstående.

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 omsorg om personer med funktionsnedsättning	71 %		68 %	68 %	2013
<p>Kommentar</p> <p>Frågeställningen vilar på stadens valfrihetsmodell och frågan har gått ut stadsgemensamt i brukarenkät. Biståndsbedömarna på Östermalm informerar om de valmöjligheter som finns och var den enskilde kan hitta information om de olika utförarna på Jämför service. Enheten har åtagit sig att verka för att den enskilde ges en god och objektiv information av de utförare som finns inom stadens valfrihetssystem och visar var information finns att ta del av på stadens hemsida. Vid första möte med den enskilde informerar biståndsbedömaren om den valfrihetsmodell staden antagit och de möjligheter att välja utförare som finns för funktionshindrade samt var den enskilde kan vända sig för mer vägledning (Jämför service, Stadens hemsida) samt stadens informationsbroschyr En vägledning om egna val - Valfrihet i Stockholm stad.</p> <p>Den enskildes önskemål beaktas <i>alltid</i> vid val av utförare.</p>					

Nämndmål:

Invanare 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:

Alla brukare informeras om valbara alternativ inom de områden där valfrihet råder.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Fler nöjda brukare.




Kommentar






Biståndsbedömarna informerar alltid den enskilde om den valfrihet som råder inom staden och var man kan hitta information om valfrihet.


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
● Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	100 %		100 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar					
Beställarenheterna i staden påbörjade 2010 utredningsarbete enligt DUR för vuxna personer med omfattande och stadigvarande behov av stöd. Målet var att senast vid utgången av 2011 skulle arbetet vara igång till fullo och en ökning av antal utredningar enligt DUR skulle ha skett inom enheten. Senare infördes BarnDUR. Brukare med omfattande och långt behov av stöd har en DUR utredning upprättad. Uppföljning av insatser sker regelbundet och minst en gång per år. Mätning av åtagandet ska göras två gånger per år.					
◆ Andel personer med	80 %		85 %	öka	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)					
Kommentar Enheten arbetar för att de personer som har kontakt med oss ska känna sig väl bemötta och uppleva att tillgängligheten på Stöd och Serviceenheten är god. I brukarundersökning för 2013 är utfallet 80% vilket betyder att enheten inte riktigt nått upp till målet 85%. Ett viktigt förbättrings- och utvecklingsområde under 2014.					
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	65 %		72 %	öka	2013
Kommentar Frågan har gått ut stadsgemensamt till brukarna. Förbättrings- och utvecklingsområde både stadsgemensamt och på enheten. Frågeställningen bör tydliggöras och påtalas vid de årliga verksamhetsuppföljningar som stadsdelen gör med utförare men också vid de individuella uppföljningar som handläggarna gör tillsammans med brukare och utförare minst en gång per år. Den enskilde ska ha god kännedom om att genomförandeplan upprättas efter beställning och att den enskilde alltid har rätt att påverka insatsens utformning.					
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	54 %		70 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Förbättrings- och utvecklingsområde för enheten och för stadsdelen. Här behöver man analysera och fundera på hur man kan förändra både de inre och yttre miljöerna i stadsdelen så att det blir en mer funktionell tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.					
 Andelen barn och ungdomar med funktionsnedsättning som deltar i fritidsverksamhet. (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)			80 %	tas fram av nämnderna	2013
Kommentar Indikatorn går ej att följa upp för stadsdelen, då resultatet hämtas från brukarundersökningen särskola, vilken ligger inom utbildningsnämndens ansvarsområde, samt då ingen sådan fråga har ställts i undersökningen för 2013. Stadsdelsförvaltningarna gör ingen prognos på indikatorn enligt anvisning från SLK. Stöd och Serviceenheten beviljar fritidsverksamhet för barn över 12 år med funktionsnedsättning och Avdelningen Barn- och ungdom har fritidsverksamheter för alla barn. När det gäller beslut om fritidsverksamhet för barn över 12 år, har samtliga unga beviljats insatsen som ansökt under 2013 vilket gör att målet uppnåtts. Det finns troligen ett mörkertal då det kan finnas barn som har funktionsnedsättning men inte har beviljade insatser från stadsdelen men som deltar i någon form av fritidsverksamhet inom staden eller i stadsdelen. Åtagandet är idag svårt att mäta för samtliga verksamheter men är definitivt ett förbättrings- och utvecklingsområde för alla berörda verksamheter 2014.					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %		75 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar I brukarenkät som gått ut till de personer som har beviljade boenden enligt LSS är upplever 78% att de har en fungerande bostad.					
 Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	1,2 %		0 %	tas fram av nämnden	2013
Kommentar Av 82 personer som har daglig verksamhet har en person övergått från daglig verksamhet till lönearbete.					
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	79 %		80 %	91 %	2013
Kommentar Det finns boenden för vuxna och barn med insatser enligt LSS. Brukarenkäten har gått ut till kommunal och privat verksamhet samt entreprenad. I de uppföljningar som biståndsbedömaren ska göra en till två gånger per år är detta en av flera frågeställningar som finns i det uppföljningsmaterial handläggaren använder sig av, DUR (dokumentation utvärdering resultat). Det möjliggör vid uppföljning att tidigt få klarhet i om den enskilde inte trivs i sitt boende och på detta sätt ges det möjlighet att påverka själva utförandet av insatsen. Ett förbättringsområde för både beställare och utförarverksamheter.					
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	81 %		83 %	91 %	2013
Kommentar Brukarenkäten har gått ut till kommunal och privat verksamhet samt entreprenad. I de uppföljningar som biståndsbedömaren ska göra en gång per år är detta en av flera frågeställningar som finns i det uppföljningsmaterial handläggaren använder sig av, DUR (dokumentation utvärdering resultat). Det möjliggör vid uppföljning att tidigt få klarhet i om den enskilde inte är nöjd med insatsen och på detta sätt påverka själva utförandet av insatsen. Ett förbättringsområde för både beställare och utförarverksamheter.					
 Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %		85 %	91 %	2013
Kommentar Det finns korttidsboenden för vuxna och barn med insatser enligt SoL och LSS. I de uppföljningar som biståndsbedömaren ska göra minst en gång per år är detta en av flera frågeställningar som finns i det uppföljningsmaterial handläggaren använder sig av, DUR (dokumentation utvärdering resultat). Det möjliggör					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
vid uppföljning att tidigt få klarhet i om den enskilde inte trivs i sitt boende och på detta sätt ges möjlighet till att påverka själva utförandet av insatsen.					
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	71 %		80 %	89 %	2013
Kommentar Det finns boenden för vuxna och barn med insatser enligt LSS. Brukarenkäten har gått ut till kommunal och privat verksamhet samt entreprenad. I de uppföljningar som biståndsbedömaren ska göra en till två gånger per år är detta en av flera frågeställningar som finns i det uppföljningsmaterial handläggaren använder sig av, DUR (dokumentation utvärdering resultat). Det möjliggör vid uppföljning att tidigt få klarhet i om den enskilde inte trivs i sitt boende och på detta sätt ges möjlighet att påverka själva utförandet av insatsen. Ett förbättringsområde för både beställare och utförarverksamheter.					

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:

Förebyggande arbete prioriteras

 Uppfylls delvis

Kommentar

Det förebyggande arbetet inom Stöd och Serviceenheten har ett förbättrings- och utvecklingsområde. Bl a ska fler personer inom LSS- området erbjudas individuella planer enligt LSS eller samordnade individuella vårdplaner. Samverkan med andra aktörer inom

området ska förbättras under 2014.

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:

Alla anställda på enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att rättssäkerheten upprätthålls och att den enskilde får professionellt stöd.

Kommentar

Alla enhetens biståndshandläggare har socionomutbildning eller motsvarande. Personalen på gruppbostad 5 har skötarutbildning eller motsvarade.

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:

Den enskilde har en fungerande och hållbar situation inom DUR:s livsområden där stöd ges.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Den enskilde uppfattar själv en bra eller förbättrad livssituation.

Kommentar

Utföraren upprättar genomförandeplan tillsammans med klienten i vilken det klart framgår hur stödet som ges skall utformas och utföras. Biståndshandläggaren följer upp stödet tillsammans med klienten. Åtagandet ska utvecklas under 2014.

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	3 %		4,4 %	4,4 %	VB 2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar					
Sjukfrånvaron för hela enheten är 3% för 2013. Beställare och administration har haft en sjukfrånvaro på 2,79%. Utförarverksamheternas sjukfrånvaro låg på 2,58% resp 3,7 %. Det minskade resultatet från 6,9 % vid tertial 2 beror sannolikt på att en person som varit långtidssjukriken länge, avslutades under hösten.					

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 förtrodda 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	95 %		77 %		2013
Kommentar					
Svarefrekvensen utförare var 100% Beställare och adm hade en svarefrekvens på 89%. Sammanlagd svarefrekvens 95%					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheter ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2013-12-31	
 Erbjud praktiktjänster för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig	2012-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
för praktikanter med funktionsnedsättning.			
✓ 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	

Åtagande:

Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat antal sjukskrivningar.

Kommentar

Åtagandet och arbetssätt/rutinen följs. Rehabiliteringsplan upprättas efter de rutiner staden har och samarbete sker med Previa om behov finns.

Åtagande:

Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetare som trivs och upplever att de har en meningsfull arbetssituation.

Kommentar

Medarbetarna är delaktiga i planering av enhetens arbete och utveckling. Enhetens medarbetare informeras fortlöpande om enhetens resultat samt viktiga händelser och förändringar såväl internt som externt som påverkar arbetet på enheten. Metoddagar har förts in i verksamheten där den enskilde medarbetaren tillsammans med kollegor och chef i samråd bestämmer arbetsmetoder och hur rutiner ska utformas.

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		

Åtagande:

Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetarna är medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.

Kommentar

Åtagandet följs. Medarbetarna är mycket medvetna om de resurser som finns tilldelade och är uppdaterade på budgetrutiner, det budgetresultat enheten har och arbetar efter den lagstiftning som styr verksamheten. På gruppbestäderna är man mycket noga med budgethållning.

Uppföljning av driftbudget

Enheten visar ett nettoöverskott om 0,6 mnkr vilket är förbättring mot förra årets resultat om -1,3 mnkr. Ökning av schabloner, retroaktiva LASS beslut samt återbetalningsärenden från externa utförare har medverkat till resultatförbättring.

Årets resultat har fördelats enligt följande: administration inkl lokaler för egna gruppboende -2,4 mnkr, köp av insatser/beställarsidan +2,0 mnkr, utförarsidan +1,0 mnkr.

Lokalkostnader översteg budget med 2,0 mnkr vilket motsvarar ombyggnadskostnader för det planerade LSS gruppboende på Sandhamnsgatan 8.

Beställarsidan visar överskott om 2,0 mnkr som beror på att kostnader för icke prestationsrelaterade insatser har minskat: för hemtjänsten med 0,4 mnkr, avlösarservice med 0,7 mnkr, särskilt boende Sol med 0,5 mnkr men framförallt personlig assistans LSS med 1,8 mnkr. Dessutom har kostnader om 0,4 mnkr för sjuklöner för personal inom LASS assistans riktat mot äldre brukare har överförts till Äldreomsorg. Antal brukare i prestationsrelaterade verksamheter har ökat från 174 till 183 mellan augusti 2012 och 2013. Kostnader för prestationsrelaterade insatser, främst vuxenboende och daglig verksamhet har ökat med 3,3 mnkr. För dessa har enheten erhållit prestationsjusteringar.

Enhetens utförare, gruppboenden på Sandhamnsgatan 4 samt insatserna avlösning och ledsagning visar sammantaget ett överskott om 1,0 mnkr.

Bokslut 2013					
Funktionshinder					
		Utfall 2013			
(mnkr)	Budget netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Resultat 2013
Administration	7,1	7,5	0,1	7,4	-0,3
Lokalkostnader	0,9	4,8	1,8	3,0	-2,1
Extern vård beställare	87,8	87,5	2,1	85,4	2,4
Egna insatser	6,8	6,0	0,2	5,8	1,0
LASS-assistans	22,4	25,7	2,9	22,8	-0,4
Totalt	125,0	131,5	7,1	124,4	0,6

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 (verksamhet 0xxx, gemensam administration) 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	

Åtagande:

Utredningar görs i befintliga utredningssystem och all personal ska vara budgetmedveten



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Rättsäker handläggning och bedömning av insats till lägsta möjliga kostnad.

Kommentar

Åtagandet följs. Medarbetarna är mycket medvetna om de resurser som finns tilldelade och är uppdaterade på budgetrutiner och budget läge och arbetar efter den lagstiftning som styr verksamheten. Rättsäker handläggning och bedömning av insats till lägsta möjliga kostnad. På gruppbestäderna är man mycket noga med budgethållning.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål inkommer till enheten regelbundet. Dessa besvaras alltid omgående enligt de rutiner som finns inom stadsdelen.

Övrigt

Under augusti 2013 anställdes ny enhetschef till enheten. Under hösten slutade fem anställda som tidigare ansökt och fått nya tjänster vilket har gjort att personalen inom biståndsbedömggruppen i princip utom en, är utbytt. Enheten har en hel del utmaningar och förärringsområden att arbeta med under 2014. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan måste förbättras inom myndighetsutövningen. Nya erfarna handläggare har anställts. Samtliga är nu i arbete på enheten.

Under hösten har kontaktcenter för funktionshinder startat. Enheten har i samband med detta ökat tillgängligheten genom att införa säkrast telefontid och jourtelefon för att medborgare ska kunna nå oss lättare än tidigare.

Ett par ej verkställda beslut gällande särskilt boende har gått vidare till IVO (Inspektionen för Vård- och Omsorg) och ett av dem har IVO ansökt om särskild avgift enligt 28 a § LSS hos Förvaltningsrätten på 38700 kronor per månad från 20120907-20130531. Ärendet ej avgjort under 2013 och beslut kommer under 2014. Inom staden finns det förmedlings- och

bedömningskansli som ansvarar för förmedling av lägenheter till personer med beslut enligt LSS § 9:9. När beslut om insats tagits av biståndsbedömaren lämnas verkställighet till förmedlingskansliet som sedan anvisar den enskilde ett boende inom stadens 14 stadsdelar. Behoven av boende för personkretsen är större än tillgången på bostäder i staden varför handläggaren också måste erbjuda den enskilde med beslut om boende externa platser utanför LOV:en. Om den enskilde tackar nej till erbjudanden eller att staden inte kan erbjuda boende inom LOV:en, blir beslutet ej verkställt. Detta måste sedan rapporteras till IVO var tredje månad av stadsdels-nämnden. Enheten har sett över rutiner för erbjudande för att minimera risk för särskilda avgifter.