



Assistansenheten

Verksamhetsberättelse

Dnr: 553-2013-1.2.1

Sid 1 (12)

Handläggare:

Hans Saarela

Assistansenheten

Verksamhetsberättelse VB 2013

Assistansenheten

Sammanfattande analys

Assistansenheten är det kommunala alternativet som utförare av biståndsbeslutade stöd- och serviceinsatser. Den enskilde kan enligt lagen om valfrihet (LoV) välja assistansenheten till att utföra de insatser som beviljats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller socialtjänstlagen (SoL) samt socialförsäkringsbalken (SFB).

Assistansenheten har under 2013 utfört personlig assistans, avlösar- och ledsagarservice samt hemtjänst i assistansliknande form. Vår primära målgrupp är personer 0-65 år men enheten har även brukare som är över 65 år.

Enheten leds av enhetschef och två biträdande enhetschefer, alla tre med 100 % tjänstgöringsgrad, och c:a 130 medarbetare. Av medarbetarna är det 27 som är tillsvidareanställda, övriga är behovsanställda och PAN-anställda (rekryterad av brukaren).

Under andra halvåret har en ny brukare med assistansersättning tillkommit och en brukare med assistansersättning har avlidit. Fyra brukare med assistansersättning har bytt från kommunal utförare till extern. Tre av dessa byten var planerade sedan längre tid tillbaka. Antalet brukare inom enheten är cirka 65. Av dessa har vid utgången av året sju personer rätt till assistansersättning enligt 51 § SFB. Tre av dessa har behov som innebär sjukvårdande insatser i varierande omfattning och den sjukvårdande delen har bekostats av landstinget.

I och med att en brukare med stort omsorgs- och vårdbehov avled under första halvan av september uppstod en övertalighetssituation som direkt berörde elva medarbetare. Två av de övertaliga är föräldralediga och därmed fryses övertaligheten, en fick annat arbete inom enheten, tre fick arbete på andra enheter inom förvaltningen. Fem av de totalt elva som drabbades finns vid årsslutet kvar för enheten att hantera och arbetet med detta pågår. De tre brukare som återgick till tidigare anordnare tog sin personal med sig. Den fjärde brukaren som valde annan anordnare hade egen personal vilket inte innebar någon övertalighet för enheten eftersom de alla följde med brukaren vid bytet.

Den kompetenssatsning som gjorts under året har handlat om utbildning inom Lex Sarah, utbildning i den egna yrkesrollen, lagstiftningens intentioner och det egna förhållningssättet. Arbetsledningen har också uppmuntrat medarbetarna till att ta vara på de möjligheter som Carpe kunnat erbjuda. Enhetens arbete med värdegrunden har handlat om att hålla den levande genom att återkommande hänvisa till den under arbetsplatsträffar (APT) eller planeringsdagar. I stort kan dessutom sägas att brukarnas delaktighet har förbättrats i och med att alla insatser vid utgången av året har godkända genomförandeplaner.

Måluppfyllelsen av enhetens åtaganden är god och samma sak gäller indikatorerna. Enheten uppvisar ett ekonomiskt överskott med 1,15 mnkr för verksamhetsåret. Det förklaras främst av retroaktiv utbetalning från Försäkringskassan.

Enheten följer upp internkontrollplanen genom att enhetschef kontrollerar löneutbetalningar direkt efter lönekörning och även sjukfrånvaron per månad. Dessutom sker återkommande avstämningar med enhetschef och biträdande chefer om bemanning och schemaläggning.


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:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20,58 %		20 %	15 %	VB 2013

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha ett miljöperspektiv i det dagliga arbetet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Om åtagandet kan uppfyllas beror främst på om brukaren vill och kan. Det kan till exempel handla om att inhandla ekologiska varor, sopsortera med mera.

De flesta medarbetarna reser med kommunala färdmedel eller cykel.

Kommentar

Enheten gör minimalt med inköp av livsmedel, arbetet utförs i brukarnas hem.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla

Förväntat resultat

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att arbetsledning och chefer ska vara lätta att nå för brukare och anhöriga.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Bra kontaktmöjligheter mellan brukare, anhöriga och verksamhet.

Kommentar

Enhetschef och biträdande enhetschef har hög tillgänglighet. De är lätta att nå per telefon eller e-post.

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

Nämndmål:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

Förväntat resultat

Brukarna ska på ett välinformerat sätt kunna välja en utförare som ger den insats som brukarna önskar och fått beviljad.

Åtagande:

Brukarna ska få tydlig och tillgänglig information om Assistansenheten.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Med tydlig och bra information om verksamheten så ökar antalet brukare.

Kommentar

Assistansenhetens informationsbroschyr finns att läsa och att ladda ned som pdf-fil på stadens webbplats Jämför service. Enhetschef och biträdande enhetschef finns lättillgängliga på telefon eller e-post och informerar om enhetens arbete vid eventuell förfrågan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Enhetens medarbetare är väl förtrogna med stadsdelsförvaltningens värdegrund och ger ett gott bemötande.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde ska få ett gott bemötande och en verksamhet av god kvalitet.

Kommentar

Värdegrunden hålls levande genom att diskuteras på APT och planeringsdagar.

Nämndmål:

Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv

Förväntat resultat

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Åtagande:

Vi åtar oss att alla insatser är av god kvalitet och tar tillvara den enskildes resurser genom delaktighet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat






Hög grad av kundnöjdhet.

Kommentar

Enheten har samverkat med brukarna i upprättandet av genomförandeplaner i alla ärenden och har då varit flexibel och följsam till nya eller förändrade önskemål från brukaren.

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
 Aktivt Medskapandeindex	80	68	80	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	92 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	8,1 %			4,4 %	VB 2013
Kommentar					
Novembers utfall 4,77 %, rullande 12 månader 8,13 %					



Nämndmål:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policier kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Det pågår ett ständigt arbete med att öka delaktigheten på APT och planeringsdagar.			
 Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.			
Kommentar			
APT har fokus på att öka medarbetarnas engagemang i verksamhetens mål.			
 Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013- 2015	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Enhetschef går igenom planen på APT och den beaktas även vid nyrekrytering. Enhetens rutiner för att motverka kränkande behandling är att dels ta upp dokumentet Riktlinjer vid kränkande behandling under APT och koppla detta till stadsdelens värdegrund, dels enskilda samtal då det funnits tveksamheter i bemötande och uppträdande medarbetare emellan.			
 Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Under medarbetarsamtal diskuteras kompetensbehov och utveckling och i förekommande fall upprättas en plan.			

Åtagande:

Vi åtar oss att höja kompetensen hos medarbetare, chef och biträdande chefer.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett säkerställande av en hög kvalitet på de enskilda insatserna samt en höjning av den totala kompetensen på enheten.

Kommentar

Flera bland medarbetarna har under året deltagit i utbildning bland annat kring Lex Sarah, även cheferna har gjort detta. Medarbetarna har även under året fått utbildning i förhållnings- och arbetssätt utifrån LSS och SoL genom att enheten konsulterat extern utbildare för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att stärka medarbetarnas delaktighet och kompetens.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förbättrad psykosocial arbetsmiljö och förhoppningsvis sänkt sjukfrånvaro.

Kommentar

Genom hög grad av tillgänglighet från arbetsledningens sida och genom ett tillåtande samtalsklimat främjas delaktigheten hos medarbetarna. APT och andra möten har också fokus på att öka delaktigheten.

Medarbetarna erbjuds utbildning i yrkesrollen, lagstiftningens intentioner och det egna förhållningssättet. Arbetsledningen uppmuntrar också medarbetarna till att ta vara på de möjligheter som CARPE kan erbjuda.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
	Kommentar Enhetschef eller biträdande chefer genomför återkommande möten med arbetslag i enskilda ärenden. Under dessa undersöks eventuella risker i arbetet vilket i förekommande fall resulterar i en handlingsplan. Biträdande chefer gör skyddsronder i enskilda brukares hem och enhetschef gör årlig skyddsrund på kontoret.			
✓	Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
	Kommentar Enhetschef arbetar utifrån rehabprocessen. Det finns en medarbetare i steg 1 av rehabprocessen. Det finns ingen som blivit utförsäkrad det sista kvartalet.			
✓	Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar.	2013-01-01	2013-12-31	
	Kommentar Enheten följer stadens rehabprocess.			
✓	Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31	
	Kommentar I mesta möjliga mån undviker enheten timavlönad personal men verksamhetens natur är sådan att det inte alltid går. De flesta insatser är beställningar på vissa timmar per vecka eller månad.			
✓	Beskriva arbetet med att minska upprepade korta	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
sjukfrånvarotillfällen.			
Kommentar			
Enhetschef följer kontinuerligt upp frånvaron och agerar utifrån regelverk och policys. Tillåtande samtalsklimat inom enheten. Medvetet arbete för att främja delaktighet för medarbetarna, en bra psykosocial arbetsmiljö. Diskuterar möjligheter att ta ut friskvårdstimme om och när arbetet tillåter med dem det berör.			
✓	Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31
Kommentar			
Arbetsledningen har ett förhållningssätt som präglas av tydlighet i kommunikationen med medarbetarna, tillåtande där det är möjligt utifrån verksamhetens mål och komplexitet. Delaktighet för medarbetarna vid schemaläggning. Öppenhet och tillgänglighet.			
✓	Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31
Kommentar			
Enheten har minst tio APT under året, och dessutom återkommande träffar med olika arbetslag. Dessa träffar gör att det är lättare att ta upp frågor som medarbetarna har och som påverkar dem i deras vardagliga arbete. Enhetschef redogör minst en gång per år under APT för stadens och stadsdelsförvaltningens policy och riktlinjer vad gäller kränkande särbehandling. Arbetsledningen och enhetschef är lätta att komma i kontakt med. I och med arbetet med att i större utsträckning involvera medarbetarna i kvalitetsarbetet med genomförandeplaner, dokumentation och diskussioner i allmänhet ökar delaktigheten och detta främjar en bra arbetsmiljö. Enhetschef och arbetsledning tar bestämt avstånd från mobbing och annan särbehandling, och är tydliga på den punkten. Enhetschef ser till att hålla stadsdelsförvaltningens värdegrund levande för medarbetarna genom att återkommande hänvisa till den under möten, planeringsdagar eller enskilda samtal.			
✓	Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31
Kommentar			
Enhetschef gör detta.			

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för en sänkt sjukfrånvaro.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten förväntar sig friskare personal och sänkta kostnader.


Kommentar

Enheten har i stor utsträckning fokuserat på den psykosociala arbetsmiljön. Man har lagt stor vikt vid tillgänglighet för medarbetarna, god stämning och tydlighet. Arbetsledningen har lagt ned mycket kraft på schemaläggningen och i mesta möjliga mån försökt ta hänsyn till

medarbetarnas hela livssituation med familj och annat. Medarbetarna har i stor grad varit med i planeringen av arbetsschema och arbetsledningen har haft återkommande möten i de större ärendena.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,96 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2013

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att verksamheten ska vara kostnadseffektiv.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamhet bedrivs inom budget.

Kommentar

Enhetschef har genomfört månatlig ekonomisk uppföljning tillsammans med controller. Enhetschef och biträdande chefer har återkommande, nästan dagliga, möten där man diskuterar kostnadseffektivitet såsom schemaläggning, eventuell tillfälligt obokad personal, eller annat som kan få negativa ekonomiska följder.

Enheten stod under september månad inför en övertalighetssituation på grund av att en brukare med omfattande omvårdnadsbehov avled. Detta fick till följd att elva medarbetare blev övertaliga, varav sju kvarstår som övertaliga vid utgången av 2013.

Uppföljning av driftbudget

	Utfall i bokslut 2013	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	5 958	0	5 958
Bidrag	18 789	10 000	8 789
Försäljning av verksamhet	3 039	5 000	-1 962
Övriga externa intäkter	23	0	23
Summa intäkter	27 808	15 000	12 808
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	552	0	-552
Personalkostnader	25 653	0	-25 653
Övriga personalkostnader	83	0	-83
Lokalkostnader	219	0	-219
Entreprenader och köp av verksamhet	30	15 000	14 970
Övriga kostnader	120		-120
Summa kostnader	26 656	15 000	-11 656
Summa netto	-1 153	0	1 153

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

KF:s mål för verksamhetsområdet:


3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Enhetschefen har gjort internkontroll under året.			

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en noggrann och tydlig uppföljning av både verksamhet och ekonomi.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten erbjuder ett högkvalitativt stöd och service till brukarna utifrån gällande lagstiftning och andra styr- och policydokument.

Kommentar

Enhetschef följer noggrant upp både verksamhet och ekonomi.

Synpunkter och klagomål

I speciellt ett ärende har det funnits en mängd synpunkter och klagomål. Allt har handlat om att brukaren inte samverkat med enheten i arbetsmiljöhänseende, vägrat använda erforderliga hjälpmedel såsom lyft vid förflyttningar. Enhetschef fattade slutligen beslut om att brukaren fick skötas i sängen och inga otillåtna lyft fick göras. Vid utgången av året har brukaren accepterat att takliftrar installerats men höj- och sänkbar säng saknas fortfarande varför fortsatta samtal med brukaren måste fortgå.

Övrigt

Jämställdhets- och mångfaldsplanen: Den absolut största delen av enhetens tillsvidareanställda medarbetare är av annan nationalitet och annat ursprung än svensk. Övervägande andel är kvinnor.

Verksamhetsberättelsen behandlades på APT den 22 januari 2014.