Enhetschef: Kerstin Malmport

Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Beställarenheten äldre

Sammanfattande analys

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer. Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, boendestöd, vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av landstingets färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare, två utredare på deltid för färdtjänst samt ytterligare två biståndshandläggare som arbetar med individuppföljningar och avgiftsrelaterade frågor.

Enheten är organiserad i sex basgrupper med fyra handläggare i varje. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar vårdplaneringar samt brådskande ärenden för hela enheten. Organisationen infördes under 2012 och har visat sig fungera bra dels genom att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och dels genom att skyndsamt frigöra handläggare för brådskande situationer. Biståndshandläggarna har en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut hållts aktuella under året. Organisationen har lett till att biståndshandläggarna kunnat arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

I november 2014 var totalt 2 083 personer aktuella på enheten varav cirka 1 451 personer hade hemtjänst i ordinärt boende, 94 personer bodde på servicehus och 521 personer bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg.

Enheten uppnår nästan samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer förutom två; att minska sjukfrånvaron och en budget i balans.

Beställarenheten har ett underskott med 9,4 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har sedan början av 2013 och till och med november 2014 varit relativt konstant.

Behovet av vård- och omsorgsboende har minskat sedan mer än ett år tillbaka. Antalet helmånadsplatser har sjunkit från 556 i januari 2013 till 521 i november 2014.

Några av de åtgärder enheten har vidtagit för att minska budgetunderskottet är att enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende.

I vår risk- och väsentlighetsanalys har vi fokuserat på biståndshandläggarnas arbetssituation och på att utveckla vår dokumentation och på att uppmärksamma avvikelser i samverkan mellan stadsdelsförvaltningen och landstingets slutenvård.

Enheten vann Stockholms stads förnyelsepris i maj 2014.

Enheten har arbetat aktivt med kvalitetsutveckling och har haft fokus på uppföljning samt att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen.

Under de första månaderna 2014 har vi gjort individuppföljningar på närmare hälften av de äldre som bor i vård- och omsorgsboende.

Under våren genomgick samtliga medarbetare en intern fortsättningskurs i dokumentation med fokus på äldreomsorgens kartläggnings- och bedömningsinstrument.

En majoritet av biståndshandläggarna har under våren deltagit i utbildningar i LSS, psykisk ohälsa hos äldre som arrangerats av äldreförvaltningen.

Enheten har två traineer anställda under ett års tid. Traineeanställningen är ett led i kvalitetsutvecklingen. Den ena anställningen avslutades i juni 2014 och den andra traineeanställningen avslutades i augusti 2014.

Vi har följt arbetsbelastningen noggrant under 2014 och har kunnat konstatera att den nya organisationen lett till en minskad arbetsbelastning.

Hösten 2014 hade vi en MI inriktad handledning för samtliga biståndshandläggare.

Vi har rapporterat in några avvikelser till landstinget, såsom brister i samverkan mellan kommun och landsting, och fått svar på dessa. Svaren har redovisats vid våra arbetsplatsträffar, APT.

De förbättringsområden vi fokuserat på inför 2014 är att uppnå en budget i balans, att utveckla vårt bemötande genom att arbeta vidare med MI, att utveckla vår dokumentation samt arbetet med individuppföljningar.

Vi har behandlat verksamhetsberättelsen dels i basgruppsdiskussioner och dels på APT den 17 december 2014 samt den 27 januari 2015.

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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	27,38 %	20,58 %	20 %	20 %	VB 2014

Nämndmål:
Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:
Vi åtar oss att minska vår del av energiförbrukningen.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Analys

Enheten har under 2014 samplanerat taxiresor samt utnyttjat kollektivresor, enhetens cyklar eller promenerat vid besök inom stadsdelen.

Enheten har sopsorterat och kopierat dubbelt närhelst möjlighet finns. Vi har släckt i rum som inte används och prioriterat att läsa utredningar med mera direkt i datorn utan att skriva ut handlingarna.

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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	82 %	93 %	90 %	90 %	2014
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	87 %	88 %	84 %	84 %	2014

Enheten har under hela 2014 aktivt arbetat med att förmedla information om valfriheten såväl inom hemtjänst som inom vård- och omsorgsboenden.

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.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Uppsökande verksamhet ska erbjudas personer över 80 år.	2012-01-01	2014-12-31	

Analys

Vi har genomfört två informationstillfällen under 2014.

Den första träffen genomfördes i mitten av maj och ca 45 personer deltog.
Hösten 2014 deltog ett par biståndshandläggare i en uppsökande information i Liljeholmsgallerian i samband med anhörigdagen.

Åtagande:
Vi åtar oss att ge en tydlig och bra information om äldreomsorgens olika hjälpinsatser och utföraralternativ.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Äldre och deras närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de är väl informerade om äldreomsorgens utbud i staden och inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsområde.

Analys

Medarbetarna har förmedlat korrekt och saklig information såväl skriftligt som muntligt vid möten med äldre och deras närstående.

Enheten har ett informationspaket som bland annat innehåller information om valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. Informationspaketet lämnas i kontakter med äldre och närstående/företrädare.

Från och med maj 2014 använder enheten Jämför service som underlag och gör utdrag av information om hemtjänstutförare utifrån den enskildes önskemål och behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet:
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Nämndmål:
All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens myndighetsutövande enheter ska få sina rättigheter tillgodosedda i samband med utredningar och beslut. Alla ska också känna att deras egna resurser beaktas i kontakten med förvaltningen och vid beslut om insats.

Åtagande:
Vi åtar oss att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättsäker myndighetsutövning av god kvalitet.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde upplever att den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

Analys

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en mottagningsgrupp där biståndshandläggare finns tillgängliga under kontorstid och stadens gemensamma kontaktcenter Äldre direkt svarar på samtal angående stadsdelens biståndshandläggning och stadens utbud.

Biståndshandläggarna skriver utredningar i stadens kartläggnings- och utredningsinstrument vilket ger ett allsidigt underlag vid beslut. Våren 2014 har handläggarna deltagit i en intern skriv-kurs med fokus på att skriva i kartläggnings- och utredningsinstrumentet.

Samtliga tidsbegränsade beslut är aktuella.

Medarbetarna har deltagit i vidareutbildningar via äldreförvaltningen. Enheten har deltagit i "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre. Under hösten 2014 har samtliga biståndshandläggare deltagit i en MI-inriktad handledning.

Möten hålls en gång per månad för enhetens interna kvalitetsutvecklingsarbete.

Nämndmål:
Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

Förväntat resultat

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.

Åtagande:
Vi åtar oss att uppmärksamma anhörigas behov, informera om och erbjuda stöd för anhöriga.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Anhöriga/närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de har fått sina behov uppmärksammade och att de fått information och vägledning om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen.

Analys

Enheten har erbjudit anhöriga stöd och avlastning i olika former av insatser som anpassats efter den enskildes önskemål och behov. Insatserna som erbjudits finns att tillgå i stadsdelen i form av biståndsbedömda insatser, frivilliga organisationer samt av anhörigkonsulenter inom förvaltningen.

Anhörigstöd besöker enhetens möten och deltar i de möten enheten anordnat med hemtjänstutförare i stadelen.

Nämndmål:
Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

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

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Äldreomsorgens verksamheter ska fortsatta arbetet med att förankra äldreomsorgens värdegrund.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:
Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:
Vi åtar oss att uppmärksamma våld i nära relationer samt i förekommande fall kontakta och samråda med teamet mot våld i nära relationer.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Biståndshandläggarna uppmärksammar signaler om våld i nära relationer och samråder med teamet mot våld i nära relationer så att de äldre som utsätts för våld i nära relationer får erforderligt stöd.

Analys

Enheten har representanter i Fridagruppen som arbetar ihop med teamet mot våld i nära relationer. Medarbetarna diskuterar varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt och vara uppmärksam på våld i nära relationer.

Merparten av medarbetarna har deltagit i Länsstyrelsens utbildning avseende våld i nära relation under de tre senaste åren.

Enheten har inkluderat fråga om våld som ställs i samband med den övriga kartläggningen av äldres behov enligt stadens kartläggnings- och utredningsinstrument för äldreomsorgen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Aktivt Medskapandeindex	80	80	80	80	2014
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	42,5 %	22,92 %	100 %	100 %	2014
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	91 %	90 %	80 %	2014
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	93 %	93 %	92 %	2014
Sjukfrånvaro	6,2 %	5,5 %	5,8 %	4,4 %	VB 2014

Enhetens AMI har sjunkit från att vara 87 år 2013 till 2014 års resultat på 78. Enheten genomför en fördjupad enkät för att analyser skälet till minskningen av värdet och kommer att ta fram en åtgärsplan för år 2015.

Samtliga medarbetare som arbetar deltid har erbjudits heltid men ingen har önskat det.

82 % av medarbetarna upplevde att det ställdes tydliga krav på dem.
89 % av medarbetarna vet vad som förväntas av dem i deras arbete.

Sjukfrånvaron för enheten var 6,2 %.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31	
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31	

Analys

Enheten har arbetat med uppföljning av sjukfrånvaro i linje med stadens rehabiliteringsprocess.

Åtagande:
Vi åtar oss att förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har låg sjukfrånvaro.

Analys

Sjukfrånvaron på enheten följs upp regelbundet. Sjukfrånvaron var 7,10 % i februari 2014 och i november 2014 var frånvaron 6,2 %.

Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord och de medarbetare som önskar får tillgång till mousetrappers för att minska belastningsskador. Samtliga medarbetare har speciella mattor för att underlätta att arbeta stående.

Friskvårdsstöd och friskvårdstimme när arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna uppmuntras till att utnyttja sin friskvårdstimme. Under medarbetarsamtalen i mars och oktober månad 2014 har samtliga handläggare beskrivit att de har möjlighet att ta ut friskvård om de önskar.

Enheten har utvecklat friskvården inom enheten och utsett hälsocoacher.

Nämndmål:
Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet.	2014-01-01	2014-04-30	
▶	Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31	
Analys				

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Enheten har inte rekryterat några deltidsanställda under 2014.			

Åtagande:
Vi åtar oss att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten.

Analys

Samtliga medarbetare har erbjudits kompetensutveckling utifrån sitt yrkesområde. Enhetschef, biträdande enhetschef och handläggarna har deltagit i de utbildningar som äldreförvaltningen anordnar.

Under vårvintern 2014 har två utbildningar arrangerats i LSS samt i psykisk ohälsa hos äldre. I maj 2014 deltog handläggare och enhetschef och biträdande enhetschef i den juridikutbildning som arrangeradess av äldreförvaltningen. Under hösten har fyra handläggare deltagit i en anhörigstödsutbildning och tre handläggare har påbörjat en utbildning kring missbruk och äldre.

Under hösten 2014 har samtliga biståndshandläggare deltagit i MI-inriktad handledning av en extern handledare.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,99 %	99,96 %	100 %	100 %	VB 2014

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 arbeta inom given budgetram.

Uppfylls inte

Förväntat resultat

Enheten har en likställd myndighetsutövning, erbjuder en skälig levnadsnivå och håller budgeten i balans.

Analys

Beställarenheten har ett underskott med 9,4 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har sedan början av 2013 och till och med november 2014 varit relativt konstant.

Behovet av vård- och omsorgsboende har minskat sedan mer än ett år tillbaka. Antalet helmånadsplatser har sjunkit från 556 i januari 2013 till 521 i november 2014.

Några av de åtgärder enheten har vidtagit för att minska budgetunderskottet är att enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende.

Uppföljning av driftbudget

Enhet : Beställarenheten ÄO
Enhetschef: Kerstin Malmport
Beloppen anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2014	Budget	Avvikelse
Intäkter			
Förvaltningsinterna intäkter	9 537	0	9 537
Bidrag	570	0	570
Försäljning av verksamhet	32 748	33 000	-252
Övriga externa intäkter	1		1
Summa intäkter	42 856	33 000	9 856
Kostnader			
Förvaltningsinterna kostnader	153 520	152 000	-1 520
Personalkostnader	16 613	16 100	-513
Övriga personalkostnader	506	700	194
Lokalkostnader	1 611	2 130	519
Entreprenader och köp av verksamhet	410 087	392 370	-17 717
Övriga kostnader	3 852	3 600	-252
Summa kostnader	586 189	566 900	-19 289
Summa netto	543 333	533 900	-9 433

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

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter.	2014-01-01	2014-12-31	

Åtagande:
Vi åtar oss att ha en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom kontinuerlig uppföljning vidtar vi åtgärder vid befarade avvikelser från planen.

Analys

Varje månad har verksamhet och ekonomi följts upp genom en sammanställning av alla insatser som är beviljade inom enheten kopplat till förbrukad budget och en ekonomisk prognos av kostnader och intäkter för resterande delen av året.

Vid varje arbetsplatsträff har personalen informerats om det aktuella ekonomiska läget och diskussioner har förts kontinuerligt under året om möjliga förändringar i arbetssätt och rutiner för att uppnå budgetbalans.

Enheten har i samverkan med administrativa avdelningen och beställarenheten funktionsnedsättning inlett ett arbete för att utveckla prognosarbetet.

Synpunkter och klagomål

Enheten har tagit upp och behandlat inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Under 2014 har det inkommit ett klagomål via stadsdelsförvaltningens klagomåls- och synpunktshanteringen. Klagomålet rörde att personens ansökan om en insats hade blivit avslagen och att personen därigenom upplevt sig diskriminerad på grund av sin ålder.

Övrigt

Enhetens verksamhetsberättelse har behandlats på APT den 17 december 2014 samt APT den 27 januari 2015.

Enheten har under 2014 genomfört rekryteringar i linje med förvaltningens jämnställdhets- och mångfaldsplan.