



Enheten för biståndsbedömning

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2014-752-1.2.1.
Sid 1 (20)

Handläggare
Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2015-02-19

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Enheten för biståndsbedömning

Enheten för biståndsbedömning

Karlavägen 104
104 51 Stockholm
08 50810652
08 50810000
ostermalm@stockholm.se
stockholm.se

Sammanfattande analys

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet genom inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av de insatser som ges ska kännetecknas av valfrihet, respekt och de äldre ska ges förutsättningar för ett självständigt och innehållsrikt liv både i ordinärt och särskilt boende. Stockholms stads värdegrund ska genomsyra äldreomsorgen. De äldre ska bemötas med respekt. Stockholms stads värdegarantier beskriver vilka värden som ska prägla äldreomsorgen och vad de äldre kan förvänta sig av äldreomsorgens verksamheter.

Enheten för biståndsbedömning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) till personer över 65 år. Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser till omfattning och kvalitet. Vidare har verksamheten i uppdrag att informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgift av brukare och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna.

Till verksamhetsområdet ingår också olika former av stöd till närstående som anhörigkonsulent, avlösning i hemmet- hemvårdsbidrag, uppsökande verksamhet samt förebyggande insatser som inte kräver biståndsbeslut. I uppdraget ingår också riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Ledningsstrukturen har bestått av 1 enhetschef, två biträdande chefer och en samordnare. Under året har ett 40 -tal medarbetare varit verksamma. Övervägande del av medarbetarna har främst arbetat med myndighetsutövning, utveckling och uppföljning, anhörigstöd, ekonomi, administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvaliteten, tryggheten, valfriheten och rättsäkerhet och likställighet inom staden har arbetet med att metodutveckla organisationen och biståndshandläggningen fortsatt. Under hösten har en genomgång och utvärdering skett av handläggargruppens organisation. Organisationen är i dagsläget inte optimal och förändringsarbete pågår. Biståndshandläggarna kommer i början av 2015 återgå till tidigare organisation med s.k. hemmahandläggare och en vårdplanerargrupp.

Under året har metoder för individuppföljning uppmärksamats och några förbättringsområden genomförts.

Det uppsökande arbetet har riktats till personer 80 år och äldre. Ca 1 700 personer har kontaktats för att ge möjlighet till information antingen genom ett besök och/eller få skriftlig information hemskickad.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård var ett prioriterat område för året. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på de kommunala insatserna. För att förbättra samverkan har enhetschef och medarbetare under året träffat företrädare för landstingets slutenvård.

Enheten för biståndsbedömning ansökte i början av året medel om 650 tkr från äldreförvaltningen för att tillsammans med landstinget utveckla ett lokalt program för samverkan kring demensriktlinjerna. Programmet är i stort sett klart och har tagits fram i samverkan med representanter från husläkarmottagningar, minnesmottagning. City rehab och utförarverksamheter. Programmet kommer att undertecknas och börja gälla februari 2015.

Under året infördes ett nytt tidregistrerings- och ersättningssystem inom äldreomsorgens

hemtjänst. Nya former för uppföljning och kontroll av att rätt ersättning utgår till hemtjänstutförare har utvecklats och samarbetet med enhetens fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller har formats. För brukarna har förändringen inneburit att de betalar för faktiskt utförd tid vilket i sin tur inneburit färre fel i kundfakturan.

Administrativa uppgifter

Enheten för biståndsbedömning
Enhetschef Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652
E-post: birgitta.charlez@stockholm.se
Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm
Antal anställda: 43

Organisations- och ledningsstruktur

Verksamheten leds av en enhetschef, två biträdande enhetschefer och en samordnare. En omorganisation av verksamhetens medarbetare skedde december 2013 och i dagsläget är enhetens biståndshandläggare indelade i två arbetsgrupper. En grupp om 23 handläggare som i huvudsak arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet. Den andra gruppen består av tre handläggare var arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare arbetar 50 % med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också en riks- och färdtjänsthandläggare och en anhörigkonsulent.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner, bl. en ekonomiassistent var huvudsakliga arbetsuppgifter är att hantera leverantörsfakturer och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratörer sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskänmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete.

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och verksamhetens Paraplysamordnare har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare. I arbetsuppgiften ingår att införa nya och bidra till att förbättrade verksamhetssystem. Utbildning och handledning till både beställare och utförarverksamheter är en viktig insats som bidrar till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift. Andra arbetsuppgifter är att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen.

Inom verksamheten finns i dagsläget en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men också med äldreomsorgens arkiv.

Verksamheten har under året haft regelbundna möten. För att planera och följa upp verksamheten arbete har ledningen träffats varje vecka. En gång per månad har alla medarbetare träffats arbetsplatsträff. På träffarna har verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö diskuterats. gånger per år är alla medarbetare inbjudna till planeringsdagar där verksamhetens mål, resultat och vidareutveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter träffar enhetschef en gång per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden. Biståndshandläggarna träffar varje vecka, dels i metodmöte som handlar

om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare, dels i biståndshandläggarmöten som ofta handlar om stadens information och utveckling.

Anhörigkonsumenten träffar enhetschef regelbundet och ingår som en naturlig del i biståndshandläggarmötena.

Medarbetar- och lönesamtal genomförs minst en gång per år, likaså en fysisk och psykosocial skydds rond.

Verksamhetens lokaler är inte optimala. Medarbetare sitter utspridda i olika korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Inför 2014 kommer vi återigen se över lokalanvändningen och försöka möjliggöra ett mer optimalt användande.

Brukare/Kunder/Klienter

Socialtjänstens/ äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv och andelen äldre som erhållit insatser från äldreomsorgen har fortsatt minska under året, från 2546 personer 1 januari till 2529 personer per den sista december. Framskrivningen från Stockholms stads utredning och statistikkontor visar på ett lägre resursutnyttjande de närmaste åren, både vad gäller hemtjänst som inom det särskilda boendet.

Enheten för biståndsbedömning har under det senaste året arbetat med att metodutveckla synsätt och arbetsformer för att möta invånarnas behov och önskemål. Den senaste brukarundersökningen visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna, vilket gjorts tidigare år. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakten med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 68 % jämfört med 68 % för staden. På frågan har du fått information om att du kan välja utförare av hemtjänst svarade 87 % jämfört med 82 % för staden. På frågan ”fick du välja utförare av hemtjänst” svarade 77 % jämfört med 63 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 64 % jämfört med 63 %.

Enheten har under året arbetat med att förbättra sitt kvalitetsarbete exempelvis genom att ta fram tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna har varit delaktiga i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Handläggarna har också följt upp besluten på individnivå för att säkerställa att brukaren får det stöd och den omsorg som beslutet anger.

Under året har Stockholms stad infört ett nytt ersättnings- och tidsregistreringssystem vilket i korthet innebär att kund endast betalar för faktiskt utförd tid i hemmet och där utföraren får betalt för utförd tid. Utförare har till stöd och dokumentation det sociala stödsystemet Paragå.

Chef- och ledarskap

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad har vi bidragit till att medborgarna tillförsäkrats service, trygghet och vård och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete har utgått från kommunfullmäktiges beslut som

fattats utifrån medborgarnas mandat och bekostats genom skatter.

Dialog och delaktighet har varit centralt när det gällt vårt arbete med verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. Arbetet har varit organiserat så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggjorts. Under året har medarbetarna haft möjlighet till vidareutbildning genom kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har också haft stöd genom enhetens samordnare och extern handledare.

Medarbetare

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens har detta följts upp genom medarbetarsamtal och i förekommande fall individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare har diskuterats vars och ens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Fortbildning för biståndshandläggare har skett genom äldreförvaltningens försorg och rört områden som juridik, psykisk ohälsa och bemötande. På metodmöten har särskilda områden beaktats såsom demensriktlinjer, värdegrundsarbetet och våld i nära relationer. Därutöver har samtliga medarbetare genomgått den interaktiva utbildningen Demens ABC.

Verksamhetens medarbetare 83 % har svarat på årets medarbetarenkät. Huvudresultatet aktivt Motivationsindex visar på ett resultat om AMI (aktivt medskapande index) 74, motivationsindex 74, ledarskapsindex 71 och styrningsindex 76. Prioriterade utvecklingsområden är öppenhet och respekt, en närvarande och coachande chef och åtgärder för att nå förväntat resultat - mål. Biståndshandläggarna har under året haft handledning av extern konsult.

Värdegrund

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Biträdande enhetschef och flera medarbetare har deltagit i stadens utveckling av värdighetsgrund och värdighetsgarantin. För att implementera värdegrundsarbetet inbjöds alla medarbetare till en Kick Off under våren som sen följts upp under metodmöten under året.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

Har rätt att få information och vägledning när han/ hon behöver stöd och omsorg.

Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som han/ hon blivit beviljad.

Har rätt att byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem. Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande upprättas en skriftlig genomförandeplan mellan den enskilde och vald utförare.

Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	0 st	1600 st	VB 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndmål:

En hållbar livsmiljö 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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel anställda som går eller cyklar till arbetet	27,78 %	24,39 %	20 %		2014

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

Analys

På enheten har vi under året skrivit ut på dubbelsidigt papper, släckt lyset och dataskärmen när vi lämnat rummet. Vid inköp och resor tar vi tagit hänsyn till både kostnad och miljöpåverkan. Under året har samtliga arbetsrum försetts med egna skrivare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

Nämndmål:

Invånare på Östermalm upplever en 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. Alla som förvaltningens verksamheter riktar sig till 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.

Analys

Biståndshandläggarna har i sina kontakter med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Handläggarna har lämnat informationsblad till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Allt mer vanligt är att handläggarna hänvisar till stadens hemsida för ytterligare information. Under året har 1700 personer över 80 år utan i biståndsbedömda insatser kontaktas för att erbjudas hembesök eller för att få information om äldreomsorgen genom telefonsamtal alternativt utskick. Ca 75 % tackade ja till någon form av information.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens program för kvinnofrid och riktlinjer för personal inom socialtjänsten som möter våld i nära relationer i stadens verksamheter.	2014-01-01	2014-12-31	
✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med ett könsneutralt förhållningssätt i arbetet med våld i nära relationer.	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Våld, alkohol- och drogbruk motverkas,

Beskrivning

Stadsdelsområdet ska upplevas tryggt av boende, brukare, personal och andra som vistas i området. Det lokala brottsförebyggande rådet verkar för ett tryggt område. Stadens riktlinjer för brottsförebyggande arbete och Stockholms Tobaks, Alkohol- och Narkotikapolitiska program är vägledande. Resultat i trygghetsmätning och Stockholmsenkäten följs upp. Allmänhetens kunskap om nedskräpade och otrygga platser är viktig att ta till vara på när stadsdelens skötselinsatser av parker och parkstråk planeras.

Förväntat resultat

En fortsatt minskning av ungas alkohol- och drogkonsumtion. Boende och besökare på Östermalm känner sig trygga.

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.

Analys

Biståndshandläggarna har i sina kontakter med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om olika sätt att öka tryggheten och minska utsattheten för brott, säkerhet i vardagen och hur man kan förebygga fallskador. Handläggarna har lämnat informationsblad till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Allt mer vanligt är att handläggarna hänvisar till stadens hemsida för ytterligare information. Under året har personer över 80 år utan insatser kontaktas för att erbjudas hembesök eller för att få information om äldreomsorgen genom telefonsamtal alternativt utskick. Enheten har deltagit i innerstadens arbete kring våld i nära relationer. Särskild kontaktperson finns utsedd.

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	77 %	94 %	90 %	90 %	2014
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	94 %	85 %	84 %	84 %	2014

Nämndmål:

Invånare på Östermalm erbjuds 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.

Analys

Biståndshandläggarna har i alla kontakter med berörda invånare informerat både muntligen och skriftligen om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service". Av brukarundersökningen framgår att en hög andel av de äldre uppger att de fått information avseende valfrihet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	96 %	90 %	95 %	95 %	2014
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	83 %	83 %	85 %	85 %	2014
  Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	84 %	83 %	85 %	85 %	2014
  Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	70 %	69 %	77 %	77 %	2014
  Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	66 %	75 %	76 %	76 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	73 %	76 %	76 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	79 %	82 %	86 %	86 %	2014
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	91 %	88 %	90 %	90 %	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Bistå äldreomsorgsmyndigheten i att ta fram en utvärderingsgaranti för äldre i vård- och omsorgsboenden	2014-01-01	2014-12-31	
 Stadsdelsnämnder ska succesivt under 2014 införa den fördjupade kvalitetsanalysen med uppföljare/observerare för förändrad kravställning och uppföljning	2014-01-01	2014-12-31	
 Stadsdelsnämnderna ska utöka arbetet och registrerandet i Senior alert och svenska palliativregistret för att gynna verksamhetsutvecklingen inom äldreomsorgen	2014-01-01	2014-12-31	
 Utveckla stadens information om vård- och omsorgsboendens popularitet	2014-01-01	2014-06-30	

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. Stödprogram erbjuds barn, unga och föräldrar. En ungdomsmottagning finns för unga 12 - 22 år. 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 kollo. Vidare finns öppna träffpunkter för äldre och för personer med psykisk ohälsa. Personligt ombud finns, liksom anhörigkonsulent. 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.

Åtagande:

Anhöriga ska få stöd för egen del



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare.

Analys

Anhöriggrupper till de som vårdar en sjuk make/maka, eller vuxna barn som vårdar eller stöttar en förälder har genomförts. Besök har genomförts efter den anhöriges önskemål, i hemmet eller på stadsdelsförvaltningen med anhörigkonsulent och/eller biståndshandläggare utifrån önskemål. Föreläsningar med inriktning mot den som vårdar eller stödjer en äldre person har genomförts under året.

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

Analys

Alla äldre som fyllt 80 och som inte är beviljade insatser, har fått informationsmaterial hemskickat, samt blivit uppringda och erbjudits hembesök.

Nämndmål:

2. Personalen har 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

Analys

Vid nyrekrytering har enheten använt sig av Serviceförvaltningens HR konsulter. Vid medarbetarsamtal har fortbildning och kompetensutveckling diskuterats. Biståndshandläggarna har haft extern handledning.

Nämndmål:

3. Stadsdelsnämndens omsorgsverksamheter har hög kvalitet, är tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och delaktighet

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. Brukarnas synpunkter på omsorgsverksamheterna tas till vara och ses som en del i kvalitetsarbetet. Det förebyggande arbetet utvecklas.

Förväntat resultat

Kvaliteten inom omsorgsverksamheterna höjs. Personer upplever att de är delaktiga i

insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde känner sig trygg.

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	2015-12-31	

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.

Analys

Biståndshandläggarna har i alla kontakter med berörda invånare informerat både muntligen och skriftligen om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service". Av brukarundersökningen framgår att en hög andel av de äldre uppger att de fått information avseende valfrihet

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.

Analys

Under året har en fortsatt utveckling skett av handläggningsprocessen genom regelbundna ärendedragningar och metodmöten. Revision i paraplysystemet har genomförts och resultatet är återkopplat till respektive handläggare.

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

Analys

Handläggningen har utgått utifrån gällande lagstiftning och gällande riktlinjer. Vi har under året haft regelbundna gemensamma ärendedragningar och metodmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder.

Åtagande:

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



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vi har under året följt upp beslut om insatser inom hemtjänst samt i det särskilda boendet. Vid besöken har fokus varit den enskildes behov av fortsatt vård och omsorg och kvalitet.

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.

Analys

Under året har anmälan och ansökan om behov av stöd och hjälp utretts skyndsamt.

Nämndmål:**4. Insatser sker i första hand i öppenvård och i eget boende****Beskrivning**

De insatser som ges ska i största möjliga omfattning erbjudas i närmiljön och i ett tidigt skede. Strävan ska vara så stor normalitet i boendet som möjligt. Personer som bor i eget boende med beviljat boendestöd minimerar risken för vräkning eller externa placering.

Förväntat resultat

Antalet institutionsplaceringar försätter att vara på låg nivå 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.

Analys

I våra kontakter med den enskilde och närstående har vi informerat om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. Valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation och biståndet har utformats så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv.

Nämndmål:

5. Hemlöshet motverkas

Beskrivning

Förvaltningen har väl genomarbetade rutiner för samarbetet kring personer/familjer som riskerar att bli vräkt. Dels interna rutiner, dels rutiner kring kontakten med fastighetsbolag och Kronofogdemyndigheten. Socialtjänstavdelningen arbetar mycket aktivt för att hitta eget boende åt hemlösa och förebyggande för personer/familjer som riskerar att bli vräkt. Insatsen boendestöd minimerar risken för vräkning.

Förväntat resultat

Antalet vräkningar minskar och fler hemlösa får ordnad bostad.

Åtagande:

I våra kontakter med medborgarna åtar vi oss att arbeta för att minska risken för bostadslöshet.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat antal äldre bostadslösa

Analys

Under året har en särskild handläggare arbetat aktivt med personer som riskerar hemlöshet. Samverkansformer har utvecklats.

Nämndmål:

6. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säker och av god kvalitet

Beskrivning

Stadsdelsnämnden ansvarar för hälso- och sjukvården till och med sjuksköterske-, arbetsterapeut- och fysioterapeutnivå på vård- och omsorgsboendena och dagverksamheterna.

Förväntat resultat

Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna ska vara säker och av god kvalitet och riskbedömningar ska genomföras 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.

Analys

Uppföljning har gjorts hos de personer som bor inom vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggarna har till sin hjälp använt sig av en halvstrukturerad intervjuenkät. Uppföljningen har dokumenterats i den enskildes personakt. Informationen från uppföljningen har bilagts stadsdelens avtalsuppföljningar.

Nämndmål:

7. Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd

Beskrivning

Relationsvåldsärenden handläggs och följs upp i enlighet med stadens handlingsplan för kvinnofrid och förvaltningens interna rutiner.

Förväntat resultat

Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de får stöd och att skyddat boende erbjuds när så krävs.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Genomgång av rutiner och arbetssätt har skett på metodmöten. Representant finns från enheten i förvaltningens arbete kring våld i nära relationer. Flera medarbetare har deltagit i utbildning.			

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
 Sjukfrånvaro	7,3 %	6,9 %		4,4 %	VB 2014

Nämndmål:

Stadsdelsförvaltningen är 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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	83,1 %	84,99 %	85 %		2014
 Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	96,77 %	82,35 %	80 %		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2013-01-01	2014-12-31	
Analys I samband med planeringsdagar med samtliga medarbetare har resultatet av enkäten gåtts igenom.			
 Erbjuder praktikplatser för personer med funktionsnedsättning från Jobbtorg Resurs, Arbetsförmedlingen, olika arbetsmarknadsprojekt/åtgärder) samt utse ansvarig för praktikanter med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	
 Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2012-01-01	2014-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2013-01-01	2014-12-31	
Analys 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.

Analys

Under året har vi regelbundet diskuterat arbetsklimatet, hur vi respekterar varandra och hur vi ska ta hand om nyanställda och hur vi tillsammans kan skapa en lärande och utvecklande organisation.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att få budget i balans vid befarat överskridande.

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna kostnadseffektiva lösningar.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en budget i balans.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Biståndshandläggarna har under året kontrollerat och godkänt månadsfakturor. Vi har haft månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå och paraplysamordnaren har haft regelbundna genomgångar med ekonomicontroller. Biståndshandläggarna har regelbundet träffat hemtjänstutförare och stämt av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser. På arbetsplatsträffar har verksamhetens arbete och resultat diskuterats

Uppföljning av driftbudget

Kostnaderna för vård- och omsorgsboende, inklusive hem för vård och boende (HVB) uppgick till 480,4 mnkr och intäkterna till 61,5 mnkr, netto 418,9 mnkr. Nettokostnaden har ökat med 16,1 mnkr dels beroende på högre ersättningsnivå i jämförelse med 2013 dels på lägre intäkter som följd av färre platser 2014.

Kostnaden för hemtjänstinsatser, inklusive trygghetslarm, ledsagning och hemvårdsbidrag uppgick till 228,6 mnkr och intäkterna till 12,5 mnkr, netto 216,0 mnkr. Nettokostnaden är 8,1 mnkr högre än för 2013 beroende på ökning av ersättningssystem till utförare av hemtjänst om 3 % samt minskade intäkter pga. förändringar i debiteringssystem mot kund.

Äldreomsorgens beställarenhet							
Budget 2014				Bokslut 2014			
	Tkr						
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Diff
Biståndsenheten							
* personal	23 500		23 500			0	23 500
* hyra inkl drift	1 800		1 800			0	1 800
* övrigt	2 300		2 300			0	2 300
			0			0	0
Hemtjänst	228 600	15 300	213 300			0	213 300
Sevicehus	10 500	500	10 000			0	10 000
Vård- o omsorgsboende	434 000	53 800	380 200			0	380 200
Dagverksamhet	7 200	600	6 600			0	6 600
Övrig vård o service							
* Utskrivn klara	600		600			0	600
* Riksfärdtjänst	1 500		1 500			0	1 500
* KBH	200		200			0	200
SUMMA	710 200	70 200	640 000	0	0	0	640 000

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Alla verksamheter stadsdelsnämnden finansierar ska vara effektiva.

Beskrivning

Alla verksamheter i förvaltningens egen regi samt entreprenader drivs effektivt inom ramen för tilldelad budget och ersättningssystem. 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. Verksamheter som drivs på entreprenad följs upp enligt tillsynsplan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska uppmuntras till att föreslå kostnadseffektiva arbetsmetoder.	2013-01-01	2014-12-31	

Analys

Medarbetarnas förslag på kostnadseffektiva arbetsmetoder har diskuterats i samband med information om budget på enhetsmöten och APT.

Synpunkter och klagomål

Vi är angelägna om att om att hålla god kvalitet och ser gärna att våra brukare, närstående och samarbetspartners framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra och utveckla vår verksamhet. Under året har tre klagomål inkommit och dessa har handlat om själva handlägningsprocessen.