



Stöd och serviceenheten

Tjänsteutlåtande

Dnr: 2014-754-1.2.1.
Sid 1 (30)

Handläggare
Gisela Palm Lamerstedt

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2015-02-19

Telefon:08-508 10 360

Verksamhetsberättelse VB 2014 för Stöd och serviceenheten

Stöd och serviceenheten

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Administrativa uppgifter	6
Organisations- och ledningsstruktur.....	7
Brukare/Kunder/Klienter.....	7
Chef- och ledarskap.....	8
Medarbetare.....	9
Värdegrund.....	9
Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	10
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	10
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande.....	10
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....	10
1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm.....	11
1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm.....	12
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad.....	13
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	14
2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald.....	14
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg.....	16
2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten	25
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	27
3.1 Budgeten är i balans	27
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva	29
Synpunkter och klagomål.....	30
Övrigt.....	30

Bilagor

Bilaga 1: Vår värdegrund

Bilaga 2: Årsberättelse Gruppbestäderna 2014

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 två biträdande enhetschefer och består av en myndighetsdel (beställare) och en utförardel. Enhetschefen ansvarar tillsammans med biträdande enhetschefer för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverka med andra huvudmän sker.

Beställarsidan handlägger insatser för 400 brukare med funktionsnedsättning (jmf 2013 cirka 350 brukare). På utförarsidan bor på Gärdets Gruppbostad, sex äldre personer. På Värtans gruppbostad bor sex unga personer, en gruppbostad som öppnade i mars 2014. Cirka 70 personer har beviljade insatser avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersoner.

Biståndsbedömarna 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.

Beställarsidan 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 Nytida AB med fyra gruppbostäder samt assistansbolaget 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 skälig 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 Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter m m.

Hela enheten har närmare 30 medarbetare, timanställda på gruppbostäderna, ett trettiotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett fyrtiotal som har uppdrag som kontaktperson. 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.

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.

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. *Myndighetsutövning och utförande av beställda insatser ska hålla hög kvalitet och genomsyras 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. Vår personal har genomgått Lex Sarah utbildning och fått brandskyddsutbildning och utbildning i hjärt- lungräddning.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de ärendedragningar och metodmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten och planeringsdagar. 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. Biståndsbedömarna har gått utbildning unga personer med demens, MI-utbildning, DUR utbildning, riktlinjeutbildningar, avgiftsutbildning m m. En handläggare går LSS juridisk utbildning i Ersta Sköndals regi 8 hp. Enheten har haft

praktikant från socialhögskolan under en termin.

Enheten har haft planeringsdagar tillsammans beställare/ utförare där mål och åtaganden, arbetssätt och värdegrund diskuterades vilket var mycket uppskattat.

På beställarsidan har vi infört aktgranskningar, kollegiegranskningar och metodmöten. Vi har haft temaärendedragningar och på utförarsidan har stickprov av dokumentationen gjorts vilket har lett till att vi ska se över vissa arbetsmetoder kring detta.

Gruppbestäderna har haft planeringsdagar, utbildningsdagar om brandskydd och hjärt-lungräddning. Kompetensutveckling inom Carpe och Cognus. Utbildningar om epilepsi, baspsykiatri och specialpedagogik del 2, autism och lågeffektivt bemötande. Boendena har haft feriearbetande skolungdomar och tagit emot personer från jobbtorg med sex månaders ungdomsansättning.

Verksamhetens avlösare, ledsagare och kontaktpersoner har haft föreläsningar och nätverksmöten för kontaktsekreterare i staden och nationellt. Man har haft inspirationskväll för kontaktpersoner och kortidsfamiljer om olika förhållningsätt till live och haft nätverksmöten för kortidsfamiljer i staden, planeringsdagar, riktlinjeutbildning etc.

Enheten har en hel del utmaningar och förärringsområden att arbeta med under 2015. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan måste förbättras. Vi uppnår inte målet kring upprättande av DUR och måste fortsätta arbetet med detta. Genomförandeplaner ska utvecklas internt vad gäller ledsagare och avlösare för att öka delaktigheten i utförandet. Utförarna måste arbeta med brister i dokumentation och öppna upp för bättre värdegrundsdiskussioner i mer organiserad form.

I medarbetarenkät var svarsfrekvensen 92% för **Stöd och serviceenheten**; Aktivt medarbetarindex 82 (mot förra årets 75), Motivationsindex 79 (77), Ledarskapsindex 81(72), Styrningsindex 88(76).

Gärdets gruppbestad; AMI 74(82), Motivationsindex 70(83), Ledarskapsindex 72(81), Styrningsindex 81(83).

Beställarna: AMI 92(64), Motivationsindex 89(69), Ledarskapsindex 91(59), Styrningsindex 98(65)

Sjukfrånvaron på enheten totalt är 3,46% mot årsmålet 4,4%.

Tre ej verkställda beslut gällande kontaktperson, ledsagning och korttidsvistelse har rapporterats till IVO kvartal 3. Ett ej verkställt beslut om särskilt boende enligt LSS § 9:9 gick vidare till IVO (Inspektionen för Vård- och Omsorg) som ansökte om särskild avgift enligt 28 a § LSS hos Förvaltningsrätten på 38700 kronor per månad från 20120907--20130531. Enheten begärde prövningstillstånd för ärende hos kammarrätten i somras som nyligen beviljade detta och enheten inväntar nu beslut därifrån.

Behoven av boende för personkretsen är större än tillgången på bostäder i staden varför biståndsbedömarens 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 stadsdelsnämnden. Enheten har sett över rutiner för erbjudande för att minimera risk för särskilda avgifter.

I resultat från brukarundersökningen 2014 finns vissa utvecklings- och förbättringsområden som enheten ska arbeta med under 2015. 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 fortsätta öka det förebyggande arbetet med individuella planer eller samordnade individuella planer men också öka samverkan med andra aktörer inom vårt område både internt och externt. Vi behöver jobba med att öka antalet genomförandeplaner och framförallt öka antalet utredningar enligt DUR (dokumentation, utvärdering, resultat) för att stärka den enskildes rättssäkerhet och delaktighet.

Enheten har under året haft samverkansmöten med olika aktörer både externt och internt och föreläst om LSS för att öka kunskapen om verksamhetsområdet.

Två Lex Sarah anmälningar har gjorts från gruppbestäderna till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

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 med funktionsnedsättning ges möjlighet till goda alternativa fritidsaktiviteter. Se fritid för alla på intranätet. Enheten har också bidragit med 500 tkr till 4H gården vid Stora Skuggan.

Mycket av det arbete vi gjort under 2014 har varit stora förbättringsåtgärder framförallt inom myndighetsdelen och utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten både på beställarsidan och utförarsidan. Resultat från brukarundersökningen visar dock att vi förbättrat vårt arbete på enheten sen förra året. Sammantaget har enheten ökat antal ärenden kraftigt under året och en utökning av en handläggare kommer att ske under 2015 för att vi ska kunna klara av uppdraget som vi önskar. På utförarsidan ska mer fokus på systematiskt kvalitetsarbete göras. Utvärdering av resultat och fortsatt utvecklingsarbete på boendena ska fortsätta förbättras.

Enheten visar ett nettoöverskott om 4,0 mnkr. Årets resultat har fördelats enligt följande: administration inkl föreningsbidrag -0,7 mnkr, köp av insatser +3,7 mnkr, utförarsidan +1,0 mnkr.

Beställarnas överskott beror delvis på att höjda schabloner 2014 för prestationsrelaterade insatser överskrider de faktiska kostnaderna 3,5 mnkr. Kostnader för ej prestationsrelaterade insatser har ökat med ca 1,0 mnkr och finansierats av det, med 9,2 mnkr ökad budget som enheten haft under 2014.

Enhetens utförare - Gärdets och Värtan gruppbestäder samt insatserna avlösning och ledsagning - visar ett överskott om 1,0 mnkr.

Administrativa uppgifter

SOCIALTJÄNSTEN

Stöd och Serviceenheten Funktionsnedsättning

Gisela Palm Enhetschef tel 508 10360 gisela.palm.lamerstedt@stockholm.se

Kristina Sturmhövel Biträdande enhetschef gruppbestäder tel 508 10391
kristina.sturmhövel@stockholm.se

Eva Björklind Biträdande enhetschef beställare tel 508 10651 eva.bjorklind@stockholm.se

Adress; Karlavägen 104 och 112 Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

Antal anställda

Stöd och serviceenheten har totalt 28 medarbetare fast anställda och 15 timanställda samt ett trettiotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett fyrtiotal som har uppdrag som kontaktperson.

Enhetschef för Stöd och serviceenheten. Sex biståndsbedömare, en biträdande enhetschef beställarenheten, två administratörer. En handläggare arbetar med KBH och färdtjänst handläggning och är arbetsledare för avlösare, ledsagare och kontaktpersoner.

Det finns en biträdande enhetschef gruppboendestäder/serviceboendestad samt gruppleddare för boendena.

*Tio medarbetare arbetar på **Gärdets gruppboendestad**. På **Värtans gruppboendestad** arbetar 5 medarbetare. Utöver det finns 15 timanställda personal.*

En sjuksköterska kommer att anställas till boendestäderna under oktober 2015 då HSL ansvar övergår till stadsdelen från landstinget. En gruppleddare till den nystartade serviceboendestaden kommer att anställas under våren.

Organisations- och ledningsstruktur

Stöd och serviceenheten med administration har sina lokaler på Karlavägen 112 och 104. Gruppboendestäderna finns på Sandhammsgatan 4 och 8 samt en serviceboendestad i Norra Djurgårdsstaden från och med våren 2015.

Enheten är organisatoriskt underställd verksamhetschef för avdelningen Socialtjänsten i Östermalm och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal med beställare socialpsykiatri och vuxenhet samt Beroendemottagningen (Landstinget).

Brukare/Kunder/Klienter

Stöd och Serviceenheten beslutar och utför insatser till personer med funktionsnedsättning från 0-65 år och för personer med personlig assistans över 65 år. Enheten beställer insatser för kunds räkning från en mångfald, inkluderat vår 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 på grund av 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 biståndsbedömaren personkretstillhörighet. Personkretsarna är tre enligt LSS; utvecklingsstörning, autism eller autismliknande 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.

Chef- och ledarskap

I vår verksamhet finns visioner, verksamhetsidé och tydligt uppsatta mål. Det finns tillit mellan chef och medarbetare men också förmåga att skapa engagemang kring det dagliga arbetet både av chef och medarbetare. Tydlighet med vad som förväntas av varje medarbetare är viktigt men det ska också finnas förutsättningar för medarbetarna att klara av det. Uppföljning och återkoppling i verksamheten av medarbetarens arbete och enhetens mål och åtaganden ger tydlighet. De visioner, mål och resultat enheten har ska regelbundet följas upp både på verksamhetsnivå och individuell nivå. Det bidrar till en strukturerad verksamhet och fortsatt utveckling av både enhet och medarbetare/chef.

Ledarskap är förmågan att kunna påverka och samla medarbetarnas samlade kapacitet, ha förmågan att kommunicera och skapa strukturer för att genomföra uppdrag och nå uppsatta mål. Våra gemensamma mål skapar motivation mellan medarbetarna och arbetet. Humor och prestigelöshet är faktorer som ger utrymme för att verksamheten får ett högt "tak" och skapar kreativitet i grupperna.

Ledarskap handlar om nära dialog/kommunikation, relationer, bekräftelse och förtroenden något som får gruppen att sträva framåt, nå sina mål och utveckla resultat. Att vara chef och ledare ska gå hand i hand. Genom tydlighet, fokus på uppdrag, gott ledar- och medarbetarskap når jag tillsammans med mina medarbetare de mål vi har och utvecklar verksamheten till den allra bästa .

Medarbetare

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömarna och utförarna möjlighet att genomgå stadens interna utbildningar andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialtjänstförvaltningen/Carpe.

Medarbetarna 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.

Biståndsbedömarna tar gärna emot och handleder studenter från främst Socialhögskolan löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss. Två av handledarna har handledningsutbildning 8 hp. På gruppbestäderna arbetar två unga jobbpraktikanter genom Jobbtorg.

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 på både beställar- och utförarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom

Värdegrund

Vi bemöter alla med respekt. Vi tar tillvara olikhet och mångfald. Vi använder våra resurser väl. Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar. Vi samarbetar och skapar god stämning. Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång. Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens. Vi tar ansvar för vår egen och den enskildes utveckling.

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd men också utifrån den värdegrund som finns inom staden och stadsdelen. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt skrivet kring värdegrundsfrågor och

handläggarna är uppdaterade i dessa etiska frågeställningar och bemöter sina brukare/kunder efter detta.


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	2 st	0 st	1 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	6,9 %	100 %	2 %		2014
Analys					
På utförarsidan, Gärdet och Värtans gruppbostad finns personal som både går och cyklar till och från arbetet.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera	2013-01-01	2014-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse			
Analys			
Genomgång av miljöhandlingsplan har gjorts med personal på APT under februari. Ett miljöombud finns också på enheten.			

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten arbetar för medvetet synsätt kring miljön i det dagliga arbetet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat



Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten ska minska användandet av papper och scanning av dokument ska öka.

Alla med medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan.

Analys





Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten ska minska användandet av papper och scanning av dokument ska öka.

Alla med medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan	2014-01-01	2014-12-31	
Analys			
Genomgång av miljöhandlingsplan har gjorts med personal på APT under februari 2014			
 Hur många cyklar och går till hembesök och möten	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	6		6	tas fram av nämnden	2014
Analys					
Värtans gruppbofastad färdigställdes under våren 2014.					
  Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	20		20	tas fram av nämnden	2014
Analys					
Under perioden 2015-2016 byggs gruppbofastad med 5 lägenheter och därutöver två servicebostäder med 20 servicelägenheter enligt LSS. En servicebostad med åtta platser färdigställs redan under 2015.					

Nämndmål:

Nämnden medverkar till ett ökat bostadsbyggande.

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, och att fler personer med funktionsnedsättning kan få en lämplig bostad i stadsdelsområdet.

Åtagande:

Socialtjänsten, Stöd och Serviceenheten ansvarar för planering och utformning av nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna ska hålla hög kvalitet och utgå från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. Nytt boende planeras för start under våren 2014.

Analys

En gruppboende startad under 2014, Värtans gruppboende för sex unga personer med lindrig mental retardation och/eller neuropsykiatriska diagnoser.

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:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds om fritids- och kulturaktiviteter


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionshinder informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning ska erbjudas möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.



Analys

Personer med funktionshinder informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Uppföljning	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Vi har månadsvisa uppföljningar vad gäller kundlistor, vi har genomfört aktgranskningar då vårdkostnadsprogram, Paraply, beslut och avtal kontrolleras, vi har genomfört temaärendedragningar och kollegiegranskningar (kontroll av dokumentation) och vi har även granskat utförarnas dokumentation. Vissa förbättringsområden finns att arbeta med under 2015.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

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	
Analys Information och utbildning har skett till alla medarbetare. En kontaktperson inom enheten finns utsedd.			
 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

Stadsdelområdet 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:

Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet och kontinuitet i vardagen för den enskilde.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom god samverkan mellan olika aktörer som finns runt den enskilde brukaren och tillsammans med denne eller anhörig/god man, förväntas vardagen ges ökad trygghet, kontinuitet och struktur.

Analys



Genom god samverkan mellan olika aktörer som finns runt den enskilde brukaren och tillsammans med denne eller anhörig/god man, förväntas vardagen ges ökad trygghet, kontinuitet och struktur. Enheten samarbetar löpande med olika aktörer för att främja utveckling, trygghet och stöd/omvårdnad för den enskilde. Vi utvecklar arbetsmetoder som gagnar den enskilde. Fortsatt utvecklingsområde 2015.

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 omsorg om personer med funktionsnedsättning	81,6 %	71 %	69 %	69 %	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys					
Indikatorn följs upp i stadens centrala brukarundersökning. Resultatet viktas utifrån antalet svarande i insatsformerna, gruppboende, daglig verksamhet och korttidsboende.					
Totalt antal svarande för staden var 2 127 personer varav 67 personer från Östermalm.					
Snittet för Östermalm: 81,6 , att jämföra med förra årets resultat, 71 %.					
Stadens snitt: 72,6 %					

Nämndmål:

Invanare 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	
Analys			
Handläggarna informerar alltid objektivt, tydligt och korrekt om de alternativ som finns inom stadens valfrihetssystem			

Åtagande:

Information om stadens valfrihet ges korrekt och objektivt



Uppfylls helt

Förväntat resultat









Enheten åtar 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. Vi åtar oss att ta ansvar för att kvaliteten följs upp och påpekar och verkar för att felaktigheter rättas till.











Analys



Enheten verkar 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 så att den enskilde ges möjlighet att välja utförare inom valfrihetsalternativen.




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
  Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	60 %	100 %	90 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Målet om 90% upprättade durutredningar kommer inte att uppfyllas. I mätning december hade 240 av 400 personer med insatser enligt LSS och SoL utredning gjord enligt DUR. Kortare insatser under tre månader utreds dock ej enligt DUR. Ett klart utvecklingsområde för 2015 är dock att fortsätta arbetet med att upprätta DUR utredningar.					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91,3 %	80 %	84 %	84%	2014
Analys <u>Resultatet från stadens centrala brukarundersökning viktas utifrån antalet svarande i insatsform, gruppboende, daglig verksamhet, korttidsboende.</u> Totalt antal svarande för staden var 1 829 personer varav 62 personer på Östermalm. Snittet på Östermalm: 91,3 % Stadens snitt: 87,6 %					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	65 %	74 %	74%	2014
Analys Andelen av svarande i brukarundersökningen som instämmer i frågan divideras med det totala antalet svarande i gruppboende, daglig verksamhet och korttidsboende. Totalt antal svarande för staden var 1 568 personer och 59 personer på Östermalm. Snittet på Östermalm: 87% Stadens snitt: 76,3%					
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	61 %	54 %	70 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Resultatet från stadens centrala brukarundersökning viktas utifrån antalet svarande i insatsform, gruppboende och daglig verksamhet. För insatsen korttidsboende svarade endast 1 person, vilket inte räknas med i resultatet. Totalt antal svarande för staden var 1 179 personer varav 29 personer på Östermalm. Instämmer och instämmer helt i påståendet: Snittet på Östermalm: 61 % Stadens snitt: 69,5 %					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Detta resultat härrör sig inte enbart till verksamhet funktionsnedsättning utan gäller frågan <i>tillgänglighet</i> för hela stadsdelen.					
  Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	78 %	80 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Resultatet från stadens centrala brukarundersökning viktas utifrån antalet svarande i insatsform, gruppboende och kortidsboende. Totalt antal svarande för staden var 942 personer varav 35 personer på Östermalm. Instämmer och instämmer helt i påståendet: Snittet för Östermalm: 91 % Stadens snitt: 86 %					
  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)	2 %	1,2 %	1 %	tas fram av nämnden	2014
Analys Antalet personer som har deltagit i daglig verksamhet är 102 st, varav 2 personer har gått vidare till lönearbete.					
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	79 %	91 %	91 %	2014
Analys Resultatet från stadens centrala brukarundersökning viktas utifrån antalet svarande i insatsform, gruppboende och kortidsboende. Totalt antal svarande för staden var 842 personer varav 35 personer på Östermalm. Instämmer och instämmer helt i påståendet: Snittet för Östermalm: 90 %, en klar förbättring i jämförelse med förra årets resultat, 79% Stadens snitt: 90 %					
  Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	81 %	91 %	91 %	2014
Analys Andelen av svarande i brukarundersökningen som instämmer i frågan divideras med det totala antalet svarande. Av totalt 31 svarande personer var 27 personer nöjda, viljet motsvarar 87 %, en ökning från förra årets resultat som var 81 %.					
  Nöjda brukare - kortidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	100 %	95 %	91 %	91 %	2014
Analys Andelen av svarande i brukarundersökningen som instämmer i frågan divideras med det totala antalet svarande. Av totalt 14 svarande personer var 14 personer nöjda, viljet motsvarar 100 %, en ökning från förra					

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
årets resultat som var 95 %.					
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	76 %	71 %	90 %	90%	2014
Analys Avser både egen regi och entreprenad.					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen och fastighetsnämnden inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboende eller serviceboende	2014-01-01	2014-12-31	
Analys En gruppboende med sex platser har under 2014 startat i stadsdelen, Värtans gruppboende.			
 Stadsdelsnämnderna ska redovisa hur arbetet med att tillgodose behovet av boende med särskilt stöd och service fortskrider. Arbetet ska redovisas till kommunstyrelsens genomförandegrupp	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Fortsatt utbyggnad av boende under 2015 sker i stadsdelen. En serviceboende startar under våren 2015.			
 Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Fortsatt utbyggnad av gruppboende/serviceboende sker under 2015 och 2016.			

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:

Förebyggande arbete prioriteras



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Brukare med biståndsbedömda insatser och de som har verkställda insatser inom Stöd och Serviceenheten upplever att de får bra förebyggande stöd av både handläggare och utförarpersonal.

Analys

Vi fortsätter arbetet med en tydlig och mer effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen. Vi försöker genom samordnade planer minska antal aktörer för den enskilde

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:

All personal har adekvat utbildning utifrån arbetsuppgifternas karaktär.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

All personal har adekvat utbildning.

Analys

Vi uppfyller vårt åtagande och den personal som vi anställer har alltid adekvat utbildning.

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.

Analys

Vi uppfyller vårt åtagande och den personal som vi anställer har alltid adekvat utbildning.

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten beaktar olikheter och mångfald vid rekrytering av personal.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten strävar efter mångfald både ur etnisk, kulturellt och ur könsmässigt perspektiv men också åldersmässigt. Östermalms stadsdel växer och mångfalden ökar med personer med annan kulturell inriktning. Det är viktigt att ha en mångfald av medarbetare och som har både svensk och utländsk bakgrund men också att gruppen består av både män och kvinnor i olika åldrar.

Analys

Enheten fortsätter att arbeta för att skapa en arbetsgrupp med olika erfarenheter, bakgrund och åldersstruktur vid rekrytering. Enheten består av både män och kvinnor, åldern varierar från unga till äldre och vi har på enheten flera anställda som har annan språklig och kulturell bakgrund.

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	
Analys Enhetens medarbetare medverkar i stadens egna utbildningar.Handledning månadsvis där svåra ärenden diskuteras med en professionell person. Medverkar i MI utbildning inom stadens regi. Bemötande diskuteras ofta på ärendedragningar och även APT.			

Åtagande:

Beslut och beställningar ligger i fas och följs upp minst en gång per år eller efter individuellt behov

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Minst en gång om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov.

Antalet inkomna genomförandeplaner ökar.

Analys

Beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Minst en gång om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Vi följer vårt åtagande.

Åtagande:


Den enskildes rätt till delaktighet i handlägningsprocessen och i utformandet av insats.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten förväntas öka antalet individuella planer och genomförandeplaner under 2014 för att öka delaktigheten i handlägningsprocessen. Antalet DUR utredningar ökar. Innehållet i

beställningarna förväntas vara tydliga och genomförandeplanerna förväntas svara mot beställningarna rättssäkert och delaktigt för den enskilde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Andel genomförandeplaner och Individuella planer enligt LSS ska öka	2014-01-01	2014-12-31	
<p>Analys</p> <p>Alla brukare med insatser enligt LSS har erbjudits individuella planer under året. 17 personer av 253 (6%) erbjudna personer enligt LSS har upprättade individuella planer. Då mätning görs för första gången kan vi inte se om antalet ökat eller minskat. Målet för nästa år är 10% upprättade IP.</p> <p>Andel inkomna genomförandeplaner borde ligga på 100% utifrån ett brukarperspektiv. Resultat 244 av 400 brukare (61%). Inom verksamheten har vi alltså ett förbättringsområde framförallt gällande genomförandeplaner inom insatserna assistans, kontaktperson, korttidsfamilj, avlösare och ledsagare där genomförandeplaner inte upprättats. Ett utvecklingsområde att arbeta med 2015.</p>			

Åtagande:

Gott bemötande, delaktighet för den enskilde och respekt för den enskilde präglar våra gruppboendestäder


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Gruppboendestäderna inom stadsdelen håller hög kvalitet, upplevs trygga och de som bor där är delaktiga i planeringen av sin vardag. På våra boenden bemöts alla med respekt och vi är öppna, tydliga och korrekta när vi kommunicerar med den enskilde brukaren och dennes anhöriga/god man. Omtanke och god omsorg präglar verksamheten.

Analys

Gruppboendestäderna inom stadsdelen upplevs trygga och de som bor där är delaktiga i planeringen av sin vardag. Våra klienter bemöts alla med respekt. Vi är öppna, tydliga och korrekta när vi kommunicerar med den enskilde brukaren och dennes anhöriga/god man. Omtanke och god omsorg präglar verksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Dokumentation och genomförande planer följs upp	2014-01-01	2014-12-31	
<p>Analys</p> <p>Genomförandeplaner med innehåll följs upp vid individuella uppföljningar med den enskilde. Vi har genomfört granskning av dokumentation på både utförarsidan och beställarsidan</p>			

Åtagande:

Stöd och Serviceenheten är tillgänglig för de medborgare som vill nå oss

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde som har kontakt med vår enhet både beställare och utförare, upplever god

tillgänglighet och bemöts vänligt och professionellt. Det ska alltid gå att få tag på personal dygnet runt inom staden. Utredning och beslut är skrivna så att de är lätta att förstå och vara rättssäkra.

Analys

Vi håller det åtagande som ålagts oss och är tillgängliga för de medborgare som vill nå oss. Vi har funktionsbrevlådor på beställar- och utförarsidan, vi har ett kontaktcenter, vi har en jourtelefon på beställarsidan och våra telefoner är öppna kontorstid. Mejlen läses av dagligen flera gånger per dag. Vi ringer upp vederbörande inom 24 timmar och håller telefonväxel och kontaktcenter och andra interna nätverk inom stadsdelen uppdaterade på förändringar.

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:

Insatser sker i första hand i öppenvård och i eget boende

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder ska så långt det är möjligt bo hemma med stöd i hemmet och ha ordnade fritidsaktiviteter. Personer som självständigt kan bo i egen lägenhet men som är i behov av någon form av stöd ges möjlighet till det. Gruppboendena samverkar med primärvård och övriga aktörer för bästa möjliga stöd för den enskilde.

Analys

Vi följer vårt åtagande fortsätter att utveckla samverkan med aktörer som finns runt den enskilde och utgå från den enskildes förmågor, önskemål och vilja.

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 Se ovan			

Åtagande:

Funktionshindrade personer som upplevt våld i nära relationer får stöd

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer som kan vara utsatta för relationsrelaterat våld uppmärksammas i både beställar- och utförarverksamheter i högre utsträckning och får därmed tidigt stöd.

Analys

Alla handläggare och kommunal utförare har genomgått utbildning 2014 för att uppmärksamma förekomst av relationsvåld och arbetsätt kring detta. Nya medarbetare informeras och går utbildning. En kontaktperson finns på beställarsidan som personal kan samråda med för de personer som upplevt eller misstänks uppleva våld in nära relationer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Säkerställa att det finns kompetens hos medarbetare inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer	2014-01-01	2015-12-31	
Analys Genomgång av rutiner hot och våld görs inom gruppen på bl a APT möten. En person är också kontaktperson för området på Stöd och Serviceneheten. Personal på beställarenhet har gått utbildning. Kontaktperson finns utsedd som håller sig ajour och informerar övrig personal			

Nämndmål:

8. Barnperspektivet beaktas i utredningar och insatser

Beskrivning

I samband med utredning beaktas barnperspektivet. Socialtjänstavdelningen använder sig av strukturerade utredningsmodeller där frågor kring eventuella barn ställs. I enlighet med förvaltningens rutin informeras alltid familjeenheten när risk finns för att barn kan fara illa.

Förväntat resultat

Barn och unga uppmärksammas i alla utredningar.

Åtagande:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet ska känna sig delaktig i utformandet av sin insats högre utstäckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation ska alltid tillvaratas.



Analys

Vi fortsätter arbetet med att utveckla utredningar i Barn DUR. Alla barn och ungdomar med funktionsnedsättning har en utredning baserad på det utredningsinstrument som staden handhar för att i utredning arbeta med barnperspektivet. Vi fortsätter att hitta arbetsmetoder för att nå barnet och skapa delaktighet i utredningsförfarandet. Vi har påbörjat samverkan med Barn- och ungdomsenheten och vi är delaktiga stadens Fritid för alla samt med andra aktörer och nätverk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information	2014-01-01	2014-12-31	
Analys Beställarenheten har bjudit in olika samverkanspartners för information och diskussion i nätverksträffar med vikt på bl a barnperspektiv, samverkansplaner och delaktighet. Bl a har vi haft försäkringskassan, barn- och ungdomsenheten, jobbtorg på besök och vi har föreläst för kuratorer på S:t Görans sjukhus ang LSS m m.			

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	3,4 %	3 %	4,4 %	4,4 %	VB 2014
Analys Totalt utfall sjukfrånvaro är 3,46% mot årsmålet 4,4%					

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 förtroagna 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	Arsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	83,1 %	84,99 %	85 %		2014
◆ Svarefrekvens i medarbetarenkät för Östermalms stadsdelsförvaltning	91,67 %	95 %	100 %		2014
Analys					
Förväntat resultat är att alla medarbetare på enheten besvarar enkäten oavsett beställarenhet eller utförarenhet. 22 personer av 24 har besvarat enkäten.					

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			
Resultatet av medarbetarenkäten har redovisats efter mätning för all personal på enhetens APT.			
✓ Erbjuda 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	
Analys			
Samtliga verksamheter är informerade om jobbtorgets behov av praktikplatser och en strävan är att tillmötesgå behovet. Två unga personer arbetar i våra gruppboendestäder som praktikanter från jobbtorg.			
✓ 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	
Analys			
Beställarsidans nuvarande lokaler är inte handikappanpassade. Tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning i stadsdelen bör överlag ses över.			
✓ 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			
All personal har under 2014 varit delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan genom APT och planeringsdagar gemensamt med utförare och beställare.			

Åtagande:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag och bidrar med aktivt medarbetarskap för att främja god arbetsmiljö. Alla är delaktiga i enheternas arbete. Medarbetare och chefer trivs och upplever att det är en meningsfull arbetssituation och förstår syftet med sitt uppdrag.

Analys

Enheten fortsätter att verka för god arbetsmiljö. Vi ska hålla hög frisknärvaro. Medarbetarna har tydliga roller och uppdrag. Vi främjar delaktighet och ökad hälsa. Vi fortsätter att samarbeta med försäkringskassan och företagshälsovården för att minska sjukfrånvaron vid upprepade eller längre sjukskrivningar samt genomför regelbundna uppföljningar av sjukfrånvaron.

Åtagande:

Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat antal sjukskrivningar.

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:

Stöd och Serviceenheten använder tilldelade resurser effektivt

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Målet är budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheterna.

Analys

Målet är alltid budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stöd och Serviceenheten har budget i balans	2014-01-01	2014-12-31	
Analys			
Enheten har budget i balans.			

Uppföljning av driftbudget

Enheten för stöd och service							
		Utfall 2014					
(mnkr)	Budget netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Resultat 2014		
Administration	7,4	8,0	0,4	7,6	-0,2		
Lokalkostnader	1,2	3,7	2,5	1,2	0,0		
Extern vård beställare	92,3	89,6	1,0	88,6	3,7		
Egna insatser	10,1	9,7	0,6	9,1	1,0		
LASS-assistans	23,2	26,0	2,4	23,6	-0,4		
Totalt	134,2	137,0	6,9	130,1	4,1		
Kommentar: 4,1 mnkr ö-skott för enheten, det finns dock även andra kostnader som konteras på verk 6xxx - staben och psyk's KBH varför det inte stämmer mot "stora tabeller"							
Stora skyggans bidrag redovisas under beställarsidan							


Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

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	
Analys Beställare och utförare på Stöd och serviceenheten hade under oktober gemensamt planeringsdag där mål och åtaganden diskuterades. Enheten har nu också fått tillgång till ILS för utförarna för att tydliggöra mål, åtaganden etc. Verksamhetsplan för 2015 är för första gången nu implementerad i ILS av gruppbestädernas verksamheter.			

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 delaktighet i samtliga arbetsprocesser uppmuntras alltid genom att förbättringsförslag diskuteras, prövas och utvärderas. Enhetsmöten och planeringsdagar är forum för detta.			

Åtagande:

Utredningar görs i befintliga utredningssystem och all personal är budgetmedveten.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Rättsäker handläggning.

Analys

Våra utredningar genomförs alltid i befintligt utredningssystem, DUR.

Synpunkter och klagomål

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

Övrigt