



Östermalm stadsdelsförvaltning
Enheten för biståndsbedömning

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2014-751-1.1.
Sid 1 (24)

Handläggare:
Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2015-03-12

Verksamhetsplan 2015 för Enheten för biståndsbedömning

**Östermalms
stadsdelsförvaltning**
Enheten för biståndsbedömning

Karlavägen 104
Box 24156
104 51 Stockholm
Telefon: 08-508 10 000
Fax: 08-508 10 099
ostermalm@stockholm.se
stockholm.se

Inledning

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 och en enhetschef och två biträdande enhetschefer leder och fördelar arbetet inom verksamheten. Organisationen är i dagsläget inte optimal och förändringsarbete pågår, bland annat kommer biståndshandläggarna i början av mars återgå till tidigare organisation med s.k. hemmahandläggare och en vårdplanerargrupp. En förändring i ledningsfunktionen är också inplanerad. Förändringen innebär att de två biträdande enhetscheferna får ett personal- och arbetsmiljöansvar för var sin grupp medarbetare. Tjänsten som samordnare dras in och omförhandlas till en administrativ tjänst.

Verksamheten har ett 40-tal medarbetare som huvudsakligen arbetar med myndighetsutövning, verksamhetsutveckling, uppföljning, anhörigstöd, ekonomi, administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvaliteten, tryggheten, valfriheten och rättsäkerhet och likställighet inom staden fortgår arbetet med att metodutveckla organisationen och biståndshandläggningen.

Det uppsökande arbetet riktas till personer 80 år och äldre. Personerna kontaktas 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 är ett fortsatt prioriterat område under verksamhetsåret. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på utformning och samordning av de kommunala insatserna.

Enheten för biståndsbedömning ansökte 2014 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.

Till följd av nytt ersättningssystem i hemtjänst utvecklas nya former för uppföljning och

kontroll av att rätt ersättning utgår till hemtjänstutförare liksom att samarbetet med enhetens fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller fortgår. För brukarna innebär förändringen att de betalar för faktiskt utförd tid vilket i sin tur innebär färre fel i kundfakturan.

Administrativa uppgifter

Enhetschef: Birgitta Charlez

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

Enhetschefen är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Verksamheten är i dagsläget mitt i en förändringsprocess. Ledningen består av en enhetschef och två biträdande chefer. För att kunna leda och fördela det dagliga arbetet och samtidigt finnas tillgängliga för stöd till medarbetarna kommer de biträdande cheferna få ett personal- och arbetsmiljöansvar för varsin grupp medarbetare. Förändringen planeras träda i kraft under april månad.

Under årets början är början är 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. Organisationen är i dagsläget inte optimal och förändringsarbete pågår, bland annat kommer biståndshandläggarna under mars månad återgå till tidigare organisation med s.k. hemmahandläggare och en vårdplanerargrupp. De handläggare som arbetar mot det särskilda boendet berörs inte av förändringen. För stadsdelens invånare betyder det att man som äldre i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till. En av enhetens biståndshandläggare arbetar 50 % av sin arbetstid med förebyggande arbete som riktar sig mot de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet, det kan t.ex. handla om inkomna orosanmälningar och att verka för 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. Den nya funktionen som administratör kommer vara verksamheten behjälplig med kontorsgöromål, skrivelser, enkäter, olika typer av korrespondens med medborgare men också att stödja biståndshandläggarna i kontakten med myndigheter och förvaltningsdomstolarna.

Biståndsenhetens ekonomiassistents huvudsakliga arbetsuppgifter är att hantera leverantörsfakturer och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratör sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskanmälan, 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

Brukare/Kunder/Klienter

Socialtjänstens/äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv och andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen har minskat det senaste året vilket också beräknas fortgå under 2015. Framskrivning från Stockholms stads utrednings och statistikkontor visar på ett lägre resursutnyttjande det närmaste åren, både vad gäller hemtjänst som boende inom det särskilda boendet.

Enheten för biståndsbedömning har under senare år arbetat för 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 %. på en något minskad nöjdhet med tillgängligheten till en och samma biståndshandläggare. Inför 2015 vidareutvecklas verksamheten. Om man är missnöjd eller önskar byta handläggare av andra skäl är det möjligt.

Enheten för bistånd arbetar, med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta för tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser. Kollegial akt granskning är en av flera uppföljningsmetoder.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna deltar i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Handläggarna följer även upp besluten på individnivå för att säkerställa att brukaren får det stöd och den omsorg som beslutet anger. Biståndshandläggarna har även regelbundna uppföljningsmöten med de hemtjänstutförare som är verksamma inom stadsdelsområdet.

Chef- och ledarskap

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg.. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter.

Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. I och med organisationsförändringen får medarbetarna tillgång till en mer närvarande och tillgänglig chef.

Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har extern handledning.

Medarbetare

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalen med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Verksamhetens medarbetare 83 % har svarat på förra 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. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten. Biståndshandläggarna har sen tidigare regelbunden handledning av extern konsult som fortsätter under året. Vi kommer också delta i en MI utbildning (motiverande samtal) under året.

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. Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår.

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.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Anhöriga får stöd för egen del

Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhängvårdare.

Arbetsätt

Erbjuda anhänggrupp till de som vårdar en sjuk make/maka, eller vuxna barn som vårdar eller stöttar en förälder. I dessa grupper kan den anhängige träffa andra i samma situation för att byta erfarenheter. Besök görs efter den anhängiges önskemål, i hemmet eller på stadsdelsförvaltningen. Anhängkonsulenter deltar vid biståndshandläggarens hembesök vid behov. Föreläsningar med inriktning mot den som vårdar eller stödjer en äldre person, ordnas med jämna mellanrum.

Resursanvändning

Anhängkonsulenter arbetar fortlöpande med att nå ut till anhöriga inom stadsdelen. Biståndshandläggarna lämnar muntlig och skriftlig information i samband med hembesök och i andra kontakter med äldre och närstående. Anhängkonsulenter samarbetar med innerstadens anhängkonsulenter, minnesmottagningen och vårdcentralerna inom stadsdelen. Målsättningen är att i tidigt skede komma i kontakt med de som vårdar.

Uppföljning

Brukarundersökning

Utveckling

För att förebygga psykisk och fysisk ohälsa utveckla stödformer till de personer som vårdar eller hjälper äldre personer.

Åtagande:

Vi informerar om förebyggande arbete

Förväntat resultat

En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör, anhängstöd m.m.

Arbetsätt

Uppsökande verksamhet erbjuds alla personer som fyller 80 år under året, och som inte är beviljad annan insats, i form av ett förebyggande hembesök, informationsmöte och informationsmaterial. De ska även ges möjlighet att fylla i ”Dokumentet om mig själv”. Riktade insatser ska göras för att nå äldre med större behov, ex med funktionsnedsättning eller socioekonomiskt svaga. I det förebyggande arbetet är samarbete med landstinget viktigt. Arbetet med implementering av lokalt samverkansprogram vid vård och omsorg för personer med demenssjukdom kommer att fortgå.

Resursanvändning

Personal och informationsmaterial

Uppföljning

Dialog med brukare. Avstämning november månad, verksamhetsberättelse

Utveckling

Enheten kommer se över möjligheten att samordna information och förebyggande i samarbete med landstingets öppna vård.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Nämndmål:

Boende och besökare är nöjda med fritids- och idrottsmöjligheterna

Beskrivning

Alla invånare har rätt till en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Det finns ett brett utbud av fritidsaktiviteter med olika inriktningar i staden för att skapa en ökad gemenskap samt bidra till goda uppväxtvillkor för barn och unga.

Förväntat resultat

Boende, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, är nöjda med utbudet av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

Åtagande:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

Förväntat resultat

De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

Arbetsätt

Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser är en viktig förebyggande insats. Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Vi hänvisar också alltid till stadens hemsida där aktuell information finns och informerar om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång, ledsagning vid promenad.

Resursanvändning

Personalens kompetens, informationsmaterial.

Uppföljning

Dialog med enskilde

Utveckling

Att utöka samarbetet med frivilligorganisationerna för att stimulera till aktiviteter för äldre, ex genom den uppsökande verksamheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel personer som får en daglig utevistelse - vård och omsorgsboende		fastställs 2015	År
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	95 %	95 %	År
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	85 %	85 %	År
Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende		fastställs 2015	År
Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	77 %	77 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	77 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	År
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	90 %	90 %	År

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

Beskrivning

Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en trygg äldreomsorg. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säkra och av god kvalitet.

Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säkra och av god kvalitet.

Åtagande:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

Förväntat resultat

Genom en professionell och rättsäker handläggning upplever den äldre en trygg och god omsorg utifrån individuella behov.

Arbetsätt

Vi har gemensamma ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Det är viktigt att de äldre upplever att deras ansökan prövas inom rimlig tid. Vi tar alltid kontakt med den enskilde skyndsamt och inleder utredning snarast och senast inom en vecka när en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommer. Påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredning leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till den enskilde.

Vi erbjuder anpassat stöd utifrån den äldres individuella behov. De äldre som öskar bo kvar i det egna hemmet ska känna trygghet och livskvalitet. Vi informerar alltid den enskilde och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet.

Genom stadens kartlägningsinstrument lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska, psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes totala situation och biståndet ska utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Alla åtgärder som kan bidra till detta ska övervägas t.ex. bostadsanpassning.

Vi har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet. Genom uppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställer vi att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet. Efter nytt biståndsbeslut tas en förnyad kontakt inom tre månader för att efterhöra om hjälpen blev som det var planerat. Vi följer minst en gång per år upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende. Biståndshandläggaren kontaktar den enskilde och/eller närstående och kommer överens om tid för hembesök. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Ett viktigt redskap är den genomförande-plan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde.

Vi har beviljats medel för att utveckla ett multiprofessionellt teambaserat arbetsätt kring personer med demenssjukdom/kognitiv svikt och deras anhöriga. Fortsatt arbete kommer att ske med att utveckla den individuella bedömningen.

Resursanvändning

Biståndshandläggarna har minst socionomexamen eller likvärdig utbildning. Genom specialistkompetenser är enheten rustad för individers olika behov. Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning, stadens gemensamma regelsystem, riktlinjer, tillämpningsanvisningar,

styrdokument och stadsdelens kvalitetsrutiner (KLEO). Vi arbetar med fortbildning och kompetensutveckling såsom handledning. Ärendedragning och gruppmöten vidareutvecklar kvalitet och bidrar till samsyn. Vi arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål. Informationsmaterialal.

Uppföljning

Biståndshandläggarna gör individuppföljningar och följer upp övriga beslut om insatser minst en gång per år. Uppföljning sker även genom regelbundna ärendedragningar och gruppmöten. Vi genomför minst en gång per år akt granskning och revision i Paraplysystemet (stadens verksamhetssystem). Resultatet av granskningen sammanställs och återkopplas alltid till respektive biståndshandläggare. Brukarundersökning, dialog med enskilda, synpunkter och klagomål följs upp enligt fastställd rutin.

Utveckling


Regelbunden revision i paraplyet, följa antalet ärenden, utredningar m.m., vidareutveckla metoder för individuppföljning ex fortsätta med gruppmöten i syfte att få en gemensam syn på utredning, kartläggning och bedömning av behov hos den äldre befolkningen.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Elanvändning per kvadratmeter		32 kWh	År

Nämndmål:

Verksamheterna är miljösmarta

Beskrivning

Nämnden 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 och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Åtagande:

Vi värnar om miljön

Förväntat resultat

Minskad negativ påverkan på miljön och en effektiv miljöhantering.

Arbetsätt

Vi överväger alltid miljöaspekten vid inköp, resor och arbetsätt. Vid hembesök och vårdplaneringar används kommunala färdmedel eller promenad i stor utsträckning. Vi källsorterar förpackningar/kartonger och papper/tidningar. Vi skriver alltid ut på dubbelsidigt papper och genom att tillämpa personlig kod på skrivarna minskas pappersförbrukningen. Vi använder e-post i stor utsträckning vilket bidrar till minskad pappersförbrukning. Vi minskar elförbrukningen genom att släcka lampor i de rum vi inte vistas i och stänger av datorer när de inte används. Vid inköp och resor tar vi både hänsyn till kostnad och miljöpåverkan.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens
Stadens miljöprogram
Informationsmaterial

Uppföljning

Arbetsplatsträffar

Utveckling

Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö genom att stadens miljöprogram ska göras känd för alla medarbetare inom enheten. Tillsätta miljöombud

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Nämndmål:

En hållbar och giffri livsmiljö värnas och utvecklas

Beskrivning

Intensifiera arbetet med att kartlägga och ta bort gifter. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöplan och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning och exponering av skadliga kemikalier.

Åtagande:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel.

Arbetsätt

Vi erbjuder regelbundet en fruktkorg till personalen. Vi beställer ekologiska alternativ i den mån det finns. Vid varje inköp av fika strävar vi efter att minst en av varorna ska vara ekologisk eller miljömärkt.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens
Stadens miljöprogram

Uppföljning

Verksamhetsberättelse


Utveckling


Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö.

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar		500 st	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska möjliggöra tidsbestämda anställningar, yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom sina verksamheter.	2015-01-01	2015-12-31

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.

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 har en budget i balans.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Genomgång av budget ökar medarbetarnas kunskap om hur verksamheten finansieras samt förståelsen för att resurser användas på effektivaste sätt. Medarbetarna är delaktiga i budgetarbetet då verksamhetens arbete och resultat regelbundet diskuteras på APT. Alla biståndshandläggare kontrollerar och godkänner "sina" månadsfakturor. Vi har månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå och paraplysamordnaren har regelbundna genomgångar med fakturahandläggare och economicontroller. Biståndshandläggarna träffar regelbundet hemtjänstutförare och stämmer av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser.

Resursanvändning

Personal med rätt kompetens för faktura- och ekonomiadministration. Verksamheten har rutiner för ekonomiuppföljning.

Uppföljning

Arbetsplatsträffar. Månatliga avstämningsmöten med economicontroller. Tertialrapporter, verksamhetsberättelse.

Utveckling

Utöver den ekonomiska uppföljningen utveckla en kvalitetsuppföljning.

Resursanvändning

Beställarenheten fortsätter sitt arbete med styrning och uppföljning utifrån ett helhetsperspektiv i syfte att nå nämndens mål med äldreomsorgen och vad som uppnås för den enskilde, oavsett om utförarenheten drivs i egen regi eller av en entreprenör. Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument används för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis och lika biståndsbedömning. Den individuella uppföljningen ska ge svar på om den enskilde får de insatser som denne har behov av och stadens ersättningssystem i hemtjänsten ska ge en kvalitetsökning för brukaren. Vi eftersträvar en god kontinuitet vad gäller den enskildes kontakter med biståndshandläggare. En organisationsförändring har nyligen genomförts för att förbättra både arbetsmiljön för biståndshandläggarna samt kontinuiteten, tillgängligheten och tryggheten för den enskilde. Ett fortsatt mål är öka brukarnas nöjdhet med bemötandet och kontinuiteten.

Kvaliteten i myndighetsutövning säkras bland annat genom användning av beprövade och evidensbaserade utredningsmodeller och metoder samt genom en konsekvent uppföljning.

Under år 2014 infördes ett nytt avgifts- och ersättningssystem inom äldreomsorgen med höjda ersättningar, både för hemtjänst och för vård- och omsorgsboende. De nya ersättningarna har inneburit ökade kostnader och den ekonomiska situationen kan komma att kräva att åtgärder kan behöva vidtas för att ha en budget i balans. Den övergripande målsättningen är dock alltid vägledande och brukarna ska tillförsäkras skälig levnadsnivå enligt stadens riktlinjer och socialtjänstlagen (SoL).

Ett mål med det nya tidsregistreringssystemet inom hemtjänsten är att det ska leda till att tiden hemma hos den enskilde överensstämmer med biståndshandläggarens bedömning och beslut och att den enskilde betalar avgift utifrån den tid personalen befinner sig i bostaden. För att ersättning efter utförda timmar ska vara möjlig använder sig utförarverksamheterna sig av mobiltelefoner där de registrerar kom och gick men även övrig dokumentation. Tidsregistreringssystemet innebär nya möjligheter för biståndshandläggarna att följa upp insatsens tidsåtgång, omfattning och kvalitet. Vi kommer under året fortsätta att vidareutveckla metoder för förbättrad kvalitet för den enskilde individen.

Stadsdelsområdet har de närmaste åren en fortsatt minskning av den äldsta åldersgruppen, 80 år och äldre, vilket leder till ett minskat köp av vård- och omsorgsboendeplatser.

Anhöriga som vårdar äldre i hemmet gör en viktig insats. Arbetet med anhörigstöd utgår från Stockholms stads program för stöd till anhöriga 2012-2016. Det ska finnas ett varierat, flexibelt och individualiserat stöd till anhörigvårdarna. Den anhöriges behov av stöd för egen del ska uppmärksammas särskilt, ex genom deltagande i samtalsgrupp. Indirekt stöd kan vara ex. avlösning eller korttidsboende. Anhörigvårdaren kan söka om individuella insatser för att minska den fysiska och psykiska belastning som det kan innebära att vårda en närstående.

Anhörigkonsulenten erbjuder råd, stöd och vägledande samtal samt är en resurs till handläggare och annan personal. Biståndshandläggarna ger information om anhörigstöd. Under året fortsätter möjligheten till att besöka stadsdelens anhörigcafé där ges anhöriga möjligheten att träffa andra i liknande situation, få stödsamtal samt delta i föreläsningar i angelägna ämnen. Anhörig/samtalsgrupper som vänder sig till make, maka, partner samt vuxna barn har genomförts med gott resultat. Under 2015 planeras fortsatta samtalsgrupper, föreläsningar för anhörigvårdare samt utbildningar i samarbete med Normalm och Kungsholmen SDF.

Samverkan med minnesmottagningen fortsätter för att på ett tidigt stadium erbjuda stöd till dem som vårdar en demenssjuk anhörig. I den uppsökande verksamheten kommer information om anhörigstöd att ges. Sedan 2013 har Östermalm, i likhet med övriga innerstadsdelar, gått med i det webbaserade kommunikationsverktyget "Gapet" som är ett nätverk där anhöriga kan få råd och stöd.

Samverkansmöten mellan kommunen och landstinget bedrivs på olika nivåer. Biståndsenheten fortsätter att besöka husläkarmottagningar för att diskutera uppdrag och samverkansformer. En kommunaliserad hemsjukvård kommer sannolikt att öka möjligheten till kvarboende även för personer med omfattande vård- och omsorgsinsatser då helhetssynen och förutsättningarna för samordning mellan HSL- och SoL insatser ökar.

Vi har under flera år tillbaka fört samtal med landstingets slutenvård om att införa videoteknik som en arbetsmetod vid vårdplanering. Det arbetet fortsätter och förhoppningen är att samverkan med landstinget underlättas av att ett vårdplaneringsteam införs.

Implementeringen av Stockholms stads värdegrund och värdegrundsgarantier fortsätter under året och särskilt fokus kommer riktas mot demens- och anhörigfrågor och vikten av en god arbetsmiljö. Fortsatt utveckling av former för samarbete med husläkarmottagningar och övriga landstingsfinansierade verksamheter t.ex. i frågor rörande anhörigstöd och de mest sjuka äldre.

Budget 2015

Äldreomsorgens beställarenhet	
Budget/kostnader 2015	
	Tkr
	Kostnader
Biståndsenheten	
* personal	25 000
* hyra	1 900
* övrigt inkl. IT	1 850
Hemtjänst	234 140
Servicehus	17 500
Vård- o omsorgsboende	419 000
Dagverksamhet/fritid aktiver	7 500
Övrig vård o service	
* Utskrivn klara	200
* Riksfärdtjänst	1 000
* KBH	100
SUMMA	708 190

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla och efterlevs i verksamheterna.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Åtagande:

Vi motverkar diskriminering på vår arbetsplats

Förväntat resultat

Diskriminering förekommer inte.

Arbetssätt

Inom enheten försätter värdegrundsarbetet. Vårt arbete ska genomsyras av värdegrunden i möten med de äldre och mot varandra. Att motverka diskriminering och kränkande särbehandling såsom trakasserier eller mobbing är en viktig fråga. Stadens diskrimineringspolicy är vägledande i vår kommunikation och vårt uppträdande. All personal måste känna till och följa policyn. All personal medverkar till att förhindra diskriminering i verksamheten genom att medvetandegöra, förebygga och uppmärksamma om det inträffar.

Resursanvändning



Personalen
Diskrimineringspolicy



Uppföljning

Medarbetarenkät

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		tas fram av nämnden	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med socialnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare.	2015-01-01	2015-12-31
 Kommunstyrelsen ska i samråd med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och äldrenämnden ta fram stadsövergripande insatser för att förbättra arbetsvillkoren inom socialtjänst/biståndsbedömning, genom exempelvis ledarutvecklingsprogram och gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare Dessa åtgärder ska komplettera insatser för bättre arbetsvillkor som ska göras inom ramen för verksamheterna.	2015-01-01	2015-12-31

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31
Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31
Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i	2015-01-01	2015-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
verksamheten.		

Åtagande:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

Arbetsätt

Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att personalen känner sig delaktiga och har inflytande över sitt arbete. Vi diskuterar regelbundet arbetsklimatet och vi är tydliga och engagerade. Vi respekterar varandra även när vi har avvikande mening och vi följer fattade beslut. Med ett gott omhändertagande av nyanställda, teamarbete och mentorskap skapar vi en lärande och utvecklande organisation. Utbildningar, föreläsningar, konferenser är viktiga för nya kunskaper som främjar personalen och verksamheten avseende ledarskap, verksamhetsutveckling och arbetsmiljö. Kompetensutveckling ger medarbetarna en större möjlighet till att på ett bra sätt klara av och utvecklas i sitt arbete. En intern medarbetarenkät om fyra frågor som rör arbetsklimatet har tagits fram inom verksamheten och kommer sammanställas och redovisas på arbetsplatsträffar under året.

Resursanvändning

Personal, personalpolicy.

Uppföljning

Dialog på arbetsplatsträffar, planeringsdagar, medarbetarsamtal och psykosocial arbetsmiljöromd.

Utveckling

Implementera enhetens "budord" i det dagliga arbetet, arbeta för ett högre medarbetarindex i medarbetarenkäten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

Våld och social oro minskar

Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghets- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi uppmärksammar och stödjer äldre som är utsatta för våld i nära relation.

Förväntat resultat

Att de äldre som utsatts för våld i nära relationer ska få stöd och mötas av personal med kunskap om våld i nära relationer.

Arbetssätt

Arbetet med att implementera stadens nya riktlinjer rörande relationsvåld och öka kunskapen hos personalen kommer att fortsätta. Personal finns som representanter i projektet Kvinnofrid – mot våld i nära relationer. Representanterna ansvarar för att uppdatera kunskap och förmedla information till övrig personal. Den ena representanten är anhängkonsulent som i sitt arbete möter många anhöriga, även de som inte har några övriga insatser från äldreomsorgen. Anhängkonsulenten har deltagit i utbildning i MI – motiverande samtal – samt fortsättningsutbildning om relationsvåld. Samtlig personal kommer under året att delta i MI-utbildning.

Resursanvändning

Personalens kompetens.

Samverkan med närpolis, hälso- och sjukvård och med hemtjänst

Utveckling

MI-utbildning för samtliga. Utveckla arbetssätt för hur ärenden vid misstanke om våld i nära relation följs upp.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande.

Beskrivning

Verksamheterna är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Åtagande:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.

Arbetsätt

Den enskilde ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handläggningsprocessen som i utförandet och insatser. I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Vi har gemensamma ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Biståndshandläggarna går på regelbunden ärendehandledning och utbildning för att främja likställighet, rättssäkerhet och kompetensutveckling. Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att ha fokus på den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Beslut om insatser ska exempelvis inte påverkas av vilket kön den sökande har. Ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska integreras i stadens verksamheter. Innebörden ska lyftas för diskussion på enheten under året.

Resursanvändning

Alla biståndshandläggare har tillräckliga kunskaper om verksamhetsområdet och vi arbetar med fortbildning och kompetensutveckling.Handledning, ärendedragning, gruppmöten och ett nära teamarbete främjar samsyn. Biståndshandläggarna följer de rutiner som arbetats fram för att gagna kvaliteten.

Uppföljning

Aktgranskning
Brukarenkät

Utveckling

Vi fortsätter med metodmöten i syfte att få en gemensam syn på utredning, kartläggning och bedömning av behov hos den äldre befolkningen.

Åtagande:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

Arbetsätt

Stadens gemensamma förhållningssätt aktiva, trovärdiga och tillgängliga ska avspeglas i alla kontakter med äldre och närstående. Vi möter människor i många olika livssituationer och alla ska bemötas på ett respektfullt sätt och ges möjlighet till dialog. Biståndshandläggarna ska aktivt ta de kontakter som behövs för att bistå den enskilde. Kontaktcenter/Äldre Direkt är en viktig service som tar emot mellan 550-600 samtal per månad rörande äldreomsorg på Östermalm. Ärendenas lösningsgrad ligger mellan 67-71 % vilket ligger i det högre spannet jämförbart med övriga förvaltningar. Samtalen rör till stor del ansökan, beslut och fakturor och är en avlastande funktion för enheten.

Resursanvändning

Biståndshandläggarna följer de rutiner som finns för att gagna kvalitet. Äldre Direkts tjänster bidrar till tillgänglighet och god service för de äldre.Handledning och kompetensutveckling.

Uppföljning

De äldre och deras anhöriga uppfattning av service, bemötande och omsorg följs upp genom den årliga brukarenkäten. Synpunkter och klagomål följs upp enligt fastställd rutin.

Utveckling

Bemötande kommer att få fortsatt fokus, bland annat genom fortsatt arbete med att konkretisera Stockholms stads värdegrund i det dagliga arbetet och handledning av personalen. Vi kommer att arbeta för att förbättra våra rutiner och processer kring kvalitetsutvecklingsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande

Nämndmål:

Invånarna har inflytande

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, förskoleråd m fl. Formerna för ungdomars inflytande utreds. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten till att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Åtagande:

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet

Förväntat resultat

De äldre upplever att de har inflytande genom valfrihet och vet var informationen finns för att

kunna göra sina val.

Arbetsätt

Inom äldreomsorgen finns valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service". Biståndshandläggare använder nytt teknikstöd för att underlätta valfrihet och på ett enkelt sätt söka utförare utifrån olika kriterier.

Resursanvändning

Personalens kompetens. Informationsmaterial, Jämför Service.

Uppföljning

Brukarundersökning

Utveckling

Av brukarundersökningen framgår att en hög andel av de äldre uppger att de fått information avseende valfrihet. Alla äldre på Östermalm kommer under året att ha möjlighet att välja den kommunala hemtjänsten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler, ungdomar i fritidsverksamhet samt barn i förskolor ska få tillgång till stadens kulturutbud och i verksamheten stimuleras till eget skapande.

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Åtagande:

Vi informerar om kultur- och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm

Förväntat resultat

De äldres deltagande i kultur- och friskvårdsaktiviteter ökar.

Arbetsätt

Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Till sin hjälp har handläggarna ett informationsblad som lämnas till den enskilde vid

hembesök och andra kontakttillfällen. Vi hänvisar också alltid till stadens hemsida där aktuell information finns.

Resursanvändning

Personal, informationsmaterial.

Uppföljning

Brukarenkät

Utveckling

För att nå ut med information kommer antalet informationstillfällen i den uppsökande verksamheten att utökas.

Övriga frågor

Budord för enheten för biståndshandläggning

- Vi är alla delaktiga i vår verksamhet och tar ett gemensamt ansvar för den
- Vi respekterar varandras åsikter, olikheter och känslor och har en tydlig och god kommunikation med varandra
- Tillsammans bygger vi en attraktiv arbetsplats som utmärks av jämställdhet, mångfald och en öppen dialog