



**Beställarenheten funktionsnedsättning**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 452-2015-1.1  
Sid 1 (25)  
2016-01-14

Handläggare  
Birgitta Morin  
Telefon: 08-508 23 308

## **Verksamhetsplan 2016 för Beställarenheten funktionsnedsättning**

**Beställarenheten  
funktionsnedsättning**

08-508 23 308

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	6
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	6
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	6
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	7
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	9
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	10
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	12
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention .....	15
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	16
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	16
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>23</b>
Resursanvändning .....	23
Budget 2016 .....	24
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>25</b>

## Inledning

*Beställarenheten funktionsnedsättning utreder, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Grunden för arbetet är att beviljade stödinsatser ska hålla hög kvalitet inom de ekonomiska ramar som finns för enheten.*

Enheten är organiserad i fyra olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn, funktionsnedsättning vuxna, administrativt stöd/kontaktverksamhet samt anhörigkonsulent.

De senaste åren har enhetens arbete präglats av ett aktivt arbete med att hålla en budget i balans och vi arbetar kontinuerligt med uppställda mål samt uppföljning av insatser. Budgetarbetet kommer även under 2016 främst handla om att arbeta med vissa identifierade ärenden, där vi genom till exempel förhandling med utförare och genom att hitta andra alternativa stödformer kan hitta mer kostnadseffektiva lösningar.

Mycket av det som påverkar vår budget är sådant som enheten har mycket liten möjlighet att förhindra eller förutse. Det handlar bland annat om oförutsedda sjukdomar och skador, inflyttning till stadsdelen av personer med behov av stödinsatser, antal personer som får sin assistansersättning indragen av Försäkringskassan och barn som föds med funktionsnedsättning.

Under 2015 har flera domar som gäller personlig assistans förändrat rättspraxis på ett sätt som vi ännu inte vet konsekvenserna av, det kan innebära att allt mer ansvar för insatsen kommer att läggas över till kommunerna.

Under 2016 kommer korttidstillsyn (KTT) att ingå i stadens resursfördelningssystem. Det innebär att vi måste se till att alla barn som har insatsen eller kommer att ha behov under höstterminen 2016 är aviserade till bedömningskansliet. I Hägersten-Liljeholmen går många barn i friskolor - här vet vi ännu inte om friskolorna avser att gå med i stadens valfrihetssystem och acceptera de priser för KTT som finns inom LOV.

### Särskilda satsningar

Enheten fortsätter arbeta målmedvetet för att ge personer med olika former av funktionsnedsättning möjlighet att kunna gå vidare till arbete på den öppna arbetsmarknaden. Vi samverkar aktivt med Försäkringskassan i enskilda ärenden.

Under de senaste åren har beställarenheterna inom funktionsnedsättning i hela staden haft svårt att behålla kontinuitet bland biståndshandläggare. Antalet ärenden ökar varje år i Hägersten-Liljeholmen, samtidigt blir kraven på medarbetarna inom enheten vad gäller dokumentationen allt högre. För att möta upp detta kommer vi under 2016 eventuellt utöka personalgruppen inom funktionsnedsättning. Det är viktigt att enheten, för att säkerställa ett framtida behov av duktiga medarbetare, tar emot praktikanter och anställer trainee, när det finns möjlighet. Det är också viktigt att vi inom enheten i så god tid som möjligt rekryterar nya medarbetare när så behövs och att vi tar emot nya medarbetare med hjälp av introduktionsprogram.

Inom stadsdelsområdet har det under de senaste åren skett många vräkningar av psykiskt sjuka personer eller personer med andra funktionsnedsättningar, här finns ett behov av vräkningsförebyggande arbete. Stadsdelen har tilldelats stimulansmedel från socialstyrelsen,

så kallade PRIO-medel. Efter möte med rådet för funktionshinderfrågor så har vi beslutat att lägga dessa medel på uppsökande arbete i syfte att minska antalet vräkningar i stadsdelen. Under 2015 har vi arbetat med att utarbeta en plan för hur det vräkningsförebyggande arbetet ska genomföras vilket bland annat innebär en mer omfattande statistikinsamling, mer uppföljning av de ärenden som varit aktuella för vräkning samt uppsökande arbete. Under 2016 kommer en biståndsbedömare från beställarenheten funktionsnedsättning samt en medarbetare från vuxenenheten att arbeta vardera 50 % som uppsökare i vissa ärenden där det finns risk för att enskilda personer kommer att förlora sin bostad.

### **Övrig metodutveckling**

Vi kommer att fortsätta med att utveckla mål och delmål i beställningar till utförare inom funktionsnedsättning på motsvarande sätt som redan finns inom socialpsykiatri. Detta innebär ett omfattande arbete för alla biståndsbedömare inom funktionsnedsättning vuxna och barn, ett arbete som kommer att pågå under hela 2016 innan det är genomfört i samtliga berörda ärenden. Inom socialpsykiatri kommer vi att fokusera på att följa upp beställningar på ett bättre sätt samt utforma personliga mål.

Vi behöver fortsätta arbetet med att fördjupa samverkan med andra enheter inom förvaltningen. Under året kommer vi bland annat att ha seminarier med vuxenenheten vid två tillfällen.

Under våren 2016 avslutas det projekt om patologiska samlare som stadsdelen tilldelats FOU-medel för. Under våren kommer utbildningar till boendestödare att slutföras och tvärgruppen med olika kompetenser inom området, så kallad Task force, kommer att ha några möten. Här är förhoppningen att gruppen kan fortsätta med sitt arbete och bli en permanent resurs i staden. För att detta ska kunna genomföras krävs att verksamheten beviljas medel från någon av de inblandade aktörerna. Det pågår lovande diskussioner om att utbildningar kring patologiskt samlande kommer att fortsätta inom ramen för Carpe som är ett stadsövergripande utbildningsprojekt finansierat med EU-medel.

Vi kommer fortsätta att satsa på att utveckla fritidsverksamheter för barn och ungdomar med funktionsnedsättning i stadsdelen och följer upp detta arbete i en tvärgrupp med avdelningschefen för social omsorg och berörda chefer inom verksamhet och myndighetsutövning. Enheten arbetar vidare med att sprida information om de fritidsaktiviteter som finns tillgängliga för barn och ungdomar i enlighet med handlingsplanen "Fritid för alla" och programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning "Stockholm- en stad för alla".

Barngruppen deltar i projektet digital kommunikation.

### **Enhetens arbete**

Vår målgrupp utgörs av personer i åldersgruppen 0 till 65 år med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning. Funktionsnedsättningarna kan handla om utvecklingsstörning, autism, hjärnskada, långvarig psykisk sjukdom, svår somatisk sjukdom, demenssjukdomar och svåra fysiska funktionsnedsättningar.

I december 2015 var totalt 923 klienter aktuella vid enheten. Av dessa gällde 156 ärenden insatser för barn och ungdom, 0-20 år, med funktionsnedsättning och 485 ärenden gällde insatser för vuxna, 21-65 år, med funktionsnedsättning. Insatser för vuxna med psykiatrisk problematik gavs till 282 personer. På grund av nybyggnation och större tillgänglighet i

stadsdelen så har antalet personer under 65 år med funktionsnedsättning ökat kraftigt under de senaste åren.

Kostnadsbudget för år 2016 uppgår till 347,98 mnkr, varav 45,3 mnkr avser socialpsykiatri och 302,6 mnkr funktionsnedsättning.

Stödinsatser som kan vara aktuella är till exempel:

- korttidsvistelse och avlösarservice,
- hjälp i hemmet i form av hemtjänst, boendestöd och personlig assistans,
- boende i form av sjukhem, gruppboende eller stödbostad,
- sysselsättning och daglig verksamhet,
- ledsagning och kontaktperson,
- riksfärdtjänst och
- försöks- och träningslägenheter.

Inom enheten fattas beslut om stödinsatser för den enskilde enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om riksfärdtjänst. Enheten rekryterar även kontaktpersoner och korttidsfamiljer.

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, två biträdande enhetschefer och 18 personer som arbetar på 16,6 heltidstjänster som biståndsbedömare. Inom enheten finns även två administrativa assistenter på 150 % och en kontaktsekreterare som ansvarar för kontaktpersoner för vuxna och även handlägger insatserna riksfärdtjänst och KBH. I slutet av 2015 fanns det cirka 6 kontaktfamiljer för barn och ungdomar aktuella samt 62 kontaktpersoner för vuxna.

Vi samarbetar med anhöriga, intresseorganisationer, rådet för funktionshinderfrågor, förtroenderåd och brukarråd, kollegor vid andra stadsdelsförvaltningar, sjukvården, habiliteringen, försäkringskassa, arbetsmarknadspolitiska projekt och EU-projekt. Vi har återkommande samverkansmöten med PRIMA barn- och vuxenpsykiatri AB som driver Liljeholmens psykiatriska mottagning samt med psykosmottagningen i Gröndal. Samverkan med Psykiatri Sydväst sker i flera olika former bland annat möten på chefsnivå där även avdelningschefen för social omsorg deltar.

Enhetschefen deltar i så kallade BUS-möten, en samverkansgrupp mellan skola, barn- och ungdomspsykiatri, habilitering och förvaltningens barn- och ungdomsenhet.

Exempel på viktiga dokument som styr enhetens arbete är:

Stockholm - en stad för alla, program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016, Stockholms stads program för stöd till anhöriga, Kommunfullmäktiges policydokument som gäller stadens stöd till personer med utvecklingsstörning samt policydokument om stadens insatser för psykiskt störda, Lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård, Samverkan kring vård av äldre och vissa funktionshindrade – överenskommelse mellan Stockholms stad och Stockholms läns landsting. Stadens riktlinjer för insatser enligt LSS och vuxna med funktionshinder samt riktlinjer för insatser som riktar sig till personer med psykiska funktionshinder. Riktlinjerna möjliggör en likvärdig bedömning av stödinsatser oberoende av vilken stadsdelsförvaltning som handlägger ärendena.

Medarbetarna inom enheten har varit delaktiga i framtagande av inriktning av enhetens arbete, åtaganden och arbetsätt i denna verksamhetsplan. Detta har skett vid återkommande metoddagar i respektive arbetsgrupp, en gemensam planeringsdag den 20 november samt vid APT den 15 december 2015.





Under hösten 2015 fick enheten del av resultatet av medarbetarenkäten. Alla medarbetare har fått ta del av resultatet. Vid APT identifierar vi vissa förbättringsområden, dessa tar vi upp i särskild psykosocial arbetsplan för året som utvärderas kontinuerligt vid APT.

KF:s inriktningsmål:

## 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel av utredningar inom IoF, socialpsykiatri där metoden DUR används			År
 Andel enskilda som har fått stöd i enlighet med sitt beslut inom socialpsykiatri	80 %	tas fram av nämnden	År
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes	80 %	80 %	År
 Andel uppnådda delmål inom socialpsykiatri	50 %	tas fram av nämnden	År

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

#### Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

##### Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Enhetens mål är att skona miljön i så stor utsträckning som möjligt

##### Förväntat resultat

Kostnader för taxiresor ligger på samma nivå som föregående år, trots fler ärenden.

### Arbetsätt

Enhetens möjlighet att påverka miljöeffekterna är begränsad och beroende av övriga enheter i fastigheten.

Vi tar hand om miljöfarligt avfall på ett sätt som är bra ur miljösynpunkt genom att bland annat källsortera avfall. Vi lämnar allt papper till återvinning

Förvaltningen har egna cyklar. Vi begränsar bensinförbrukningen genom att vi, när det är möjligt åker kollektivt, promenerar eller cyklar när vi reser i tjänsten.

### Resursanvändning

Vi använder oss av enhetens tjänstecyklar.

### Uppföljning

Vi följer upp kostnaden för taxiresor samt antalet längre resor inom landet per år och jämför sedan kostnaden och antalet resor med föregående år.

### Utveckling

Under året kommer vi att utveckla möjligheterna till att hålla möten via tekniska hjälpmedel, så kallade videokonferenser. Det kan handla om vårdplaneringar och olika former av samverkansmöten.

KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Nämndmål:

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

#### Förväntat resultat

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

**Enhetsmål:**

Enhetens tilldelade resurser ska användas på ett effektivt sätt.

**Förväntat resultat**

Vi förväntar oss en budget i balans. Men flera faktorer gör att detta uppdrag är oerhört svårt. Den stora inflyttningen av personer med behov av insatser och att det föds många barn med funktionsnedsättning inom stadsdelen gör att kostnader i det närmaste är omöjliga att förutse och förhindra.

**Arbetsätt**

Inom enheten har vi ett arbetsätt som innebär att vi på varje medarbetarnivå identifierar några kostnadsdrivande ärenden som vi arbetar målinriktat med och följer upp kontinuerligt. På chefsnivå handlar det främst om förhandling av avtal och hos handläggare om att erbjuda alternativ vid nyprövning till exempel samverkan med försäkringskassa och arbetsförmedling.

**Funktionsnedsättning**

Under de senaste åren har vi lagt ned ett stort arbete på att analysera samtliga ärenden. Vid nyprövning av ärenden har vi tagit stöd av aktuell rättspraxis för en större likställdhet men också för ett bättre resursutnyttjande. Vi arbetar med att hitta en lämplig nivå vid bedömning av alla de personer som får avslag på assistansersättning från Försäkringskassan. Vi söker också samverkan och samförstånd med Försäkringskassan kring personer som ansöker om personlig assistans enligt LSS.

**Socialpsykiatri**

Här fortsätter vi att arbeta med att hitta lösningar på hemmaplan inom stadsdelen hellre än kostsamma placeringar. Vi fortsätter utveckla rutiner tillsammans med utförare, främst handlar det om rapportering kring avvikelser.

**Resursanvändning**

Enhetschefer och biträdande enhetschefer träffas i nätverk för att ta del av andra stadsdelsförvaltningars arbetsätt kring insatser, kostnader och utvecklingsprojekt.

**Uppföljning**

Samtliga handläggare lämnar uppgifter om kostnadseffektiva förändringar varje månad. Enhetschef gör ekonomiska månadsrapporter med fokus på förbrukning och förväntade kostnader. Enhetschef tar fram månadskostnader för vissa verksamheter för att kunna följa upp förändringar.

**Utveckling**

Våra rutiner för ekonomisk uppföljning finns dokumenterade.

Det pågår ett arbete med att förbättra kontroll, uppföljning och rutiner för insatsen turbundna resor.



KF:s inriktningsmål:

#### **4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

##### **4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika**

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är jämställda. Resurser och makt fördelas lika mellan könen.**

Enhetsmål:

Vi arbetar för att uppnå jämställdhet på arbetsplatsen och vid bedömning av insatser till den enskilde

##### **Förväntat resultat**

Likvärdiga bedömningar oavsett könstillhörighet

##### **Arbetsätt**

Vi eftersträvar könsneutrala ärendedragningar vilket innebär att vi undviker att benämna den enskilde utifrån könstillhörighet när vi tar beslut i nya ärenden.

Vi eftersträvar en jämnare könsfördelning vid rekrytering av nya medarbetare.

##### **Resursanvändning**

Vi använder oss av den statistik och dokumentation som finns i paraply och enskilda ärenden.

##### **Uppföljning**





Jämställdhet i bedömningar följs upp via kollegial granskning som sker två gånger per år.

##### **Utveckling**

Om könsuppdelad statistik utvecklas i paraplyet kan vi göra kopplingar mellan kön och insatser som beviljas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	83	År
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

**Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser**

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna och avdelningarna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.

### Förväntat resultat

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2016 utifrån upprättad kompetensutvecklingsplan.

### Arbetsätt

Alla medarbetare erbjuds minst ett medarbetarsamtal varje år. Medarbetarsamtalet resulterar i en individuell kompetensutvecklingsplan.

En professionell handledare ger enhetens medarbetare möjlighet att behålla och utveckla kunskaper. Enheten har handledning i två olika grupper var fjärde vecka. Vi delar upp ansvar för verksamhetsutveckling och omvärldsfrågor mellan medarbetare utifrån intresse och kompetens.

Under år 2016 kommer vi att fortsätta att arbeta med samtalsmetoden MI (motiverande samtal) i samtal med enskilda. Vi kommer att fortsätta utbilda medarbetare till MI-coacher samt erbjuda grundutbildning i MI till de medarbetare som saknar denna kompetens.

Medarbetare går på föreläsningar och utbildningar efter verksamhetens behov och vad som erbjuds. Enheten arbetar med fördjupade temadiskussioner kring olika insatser. Diskussionerna föregås av kunskapsinsamling genom omvärldsbevakning av aktuell rättspraxis, rutiner i andra kommuner och stadsdelar etc.

Vi deltar i nätverksmöten med närliggande stadsdelsförvaltningar kring frågor som rör funktionsnedsättning och biståndsbedömning.

### **Resursanvändning**

Tre medarbetare är utbildade MI-coacher, de har återkommande arbetsgrupper för att utveckla metoden inom enheten.

### **Uppföljning**

Genomgång av vilken kompetensutveckling medarbetarna fått vid årets slut och en enkät över vad detta givit den enskilde medarbetaren. Redovisning sker i verksamhetsberättelsen.

### **Utveckling**

Vi ser ett behov av grundutbildning för biståndsbedömare kring olika former av utvecklingsstörning och har påtalat behovet till socialförvaltningen.

Nämndmål:

### **Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015**

#### **Förväntat resultat**

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

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Enhetens sjukfrånvaro ska fortsätta hålla en låg nivå.

### **Förväntat resultat**

Sjukfrånvaron vid enheten är lägre än i stadsdelsförvaltningen i övrigt.

### **Arbetsätt**

Enhetens medarbetare är delaktiga i verksamhetens planering och organisation.

Alla medarbetare som arbetar med myndighetsutövning har tillgång till professionell handledning var fjärde vecka.

Vi strävar efter en så jämn arbetsfördelning som möjligt inom enheten.

Medarbetare uppmuntras till att ta ut friskvårdstid och ta del av de subventioner som finns.

### **Resursanvändning**

Vi har två friskvårdsscoacher inom enheten.

### **Uppföljning**

Genomgång av statistik för sjukfrånvaro under år 2016.

Vi mäter ärendetyngd tre gånger per år för att försöka se till att arbetsbelastningen är jämnt fördelad mellan biståndsbedömarna.

### **Utveckling**

Enheten har en låg sjukfrånvaro. Det är i skrivande stund svårt att se att sjukfrånvaron ytterligare kan minska inom enheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering**

Nämndmål:

**Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.**

### **Förväntat resultat**

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på normkritik.	2016-01-01	2016-12-31
<b>Kommentar</b> Enheten ska inhämta mer kunskap om transgender och hur man kan bemöta personer som genomgår könskorrigeringar. Vi kommer att titta närmare på bedömning av insatser i förhållande till ålder.		

### Enhetsmål:

Alla som har kontakt med oss ska få ett respektfullt och gott bemötande.

### Förväntat resultat

Att de allra flesta som har kontakt med oss upplever att de fått ett respektfullt och gott bemötande.

### Arbetsätt

När vi får kännedom om den enskildes behov av stöd tar vi skyndsamt kontakt med den som ansökt om insats eller anmält behovet för att berätta vem som är handläggare och för att bestämma tid för ett första möte.

Vi delar alltid ut våra direkttelefonnummer. I möjligaste mån har vi telefonerna öppna. När vi har röstbrevlåda inkopplad ringer vi upp den som lämnat meddelandet så snart som möjligt.

Vi förbereder oss inför mötet med den enskilde. Det gör vi genom att läsa igenom journalanteckningar och gå igenom vad som bestämdes vid föregående samtal. Den enskildes behov och önskemål avgör var vi ska träffas. Mötet kan äga rum till exempel på sjukhus, i hemmet eller i stadsdelsförvaltningens besöksrum. Vi kommer överens med den enskilde vilka övriga personer som ska eller behöver vara med vid mötet. Vid planeringsmöten med många deltagare vänder vi oss alltid till klienten och stöttar henne/honom att själv uttrycka sina önskemål.

### Resursanvändning

Vi har en svarstelefon som alltid är öppen dagtid. Vi arbetar utifrån metoden Motiverande samtal (MI) i kontakten med klienter och arbetar med att implementera metoden genom MI-grupper och MI-coacher.

### Uppföljning

Hur enhetens klienter upplever att de blivit bemötta av enhetens personal följs upp i de årliga brukarundersökningarna.

### Utveckling

Här finns möjlighet att förbättra möten genom att använda kognitiva hjälpmedel och genom videokonferenser. Vi behöver ständigt mer kunskap om hur vi ska prata och bemöta personer

med funktionsnedsättning

Nämndmål:

## **Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering**

### **Beskrivning**

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

### **Förväntat resultat**

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Enhetsmål:

Enhetens mål är att vår enhet är fri från diskriminering både på arbetsplatsen och i kontakten med den enskilde och dennes anhöriga.

### **Förväntat resultat**

Medarbetare och de personer enheten har kontakt med behandlas med respekt oavsett kön, ålder, etnicitet, sexualitet, funktionalitet och socioekonomisk tillhörighet.

### **Arbetsätt**

Vi granskar alla de beslut som fattas ur ett intersektionellt perspektiv;  
Vi ställer oss frågan om beslutet påverkats av personens ålder, kön, etnicitet, sexualitet, funktionalitet eller socioekonomisk tillhörighet.

Vid rekrytering av nya medarbetare så strävar vi efter att anställa personer med olika bakgrund, kön och ålder för att få en arbetsplats med mångfald.

När vi ska ta beslut i nya ärenden tar vi alltid upp dessa vid ärendedragningar, här undviker vi att benämna personerna utifrån kön

### **Resursanvändning**

Vi har rutiner kring ärendedragningar.

### **Uppföljning**

Vi kommer att följa upp värdegrunden under året.

Om det skapas statistikunderlag i paraplyet kommer vi att ta ut statistik om insats och kön för att se om det finns skillnader när vi fattar beslut.

### **Utveckling**

Vi tar del av forskning och artiklar inom området.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Nämndmål:

**Barnets bästa ska beaktas i planering, beslut och utförande av insatser.**

##### **Beskrivning**

Alla nämndens verksamhetsområden ska beakta barnets bästa i beredning av ärenden. Förvaltningens myndighetsutövande enheter ska beakta barnets bästa i alla vuxenärenden där barn berörs indirekt samt i alla ärenden som direkt berör barn.

##### **Förväntat resultat**

Barnperspektivet ska beaktas i all planering, beslut och utförande av insatser som berör barn.

Enhetsmål:

Vi beaktar barns behov vid beslut och planering av insatser

##### **Förväntat resultat**

Att ett barnperspektiv beaktats i våra utredningar.

##### **Arbetsätt**

I varje utredning beskriver vi på vilket sätt barnperspektivet har beaktats. Vi använder oss av rutinfrågor kring föräldraskap och barn när vi använder oss av DUR som utredningsmetod.

Vi samtalar med alla barn och ungdomar som har kontakt med oss kring de insatser som beviljas, om funktionsnedsättningen medger sådana samtal.

##### **Resursanvändning**

Vi använder oss av de rutinfrågor som finns utarbetade från strategiska avdelningen vid socialförvaltningen i samtal med föräldrar.

Vi samverkar nära och ofta med barn- och ungdomsenheten, BUP, Skola och förskoleavdelningen.

##### **Uppföljning**

Kollegiegranskning två gånger per år

##### **Utveckling**

Enheten har arbetat med att få in barnperspektiv i alla utredningar under många år, nyligen har vi fått tillgång till strukturerade rutinfrågor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

**Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd**

##### **Förväntat resultat**

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

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar, vägleder och erbjuder professionellt stöd till personer som utsätts för våld i nära relationer

##### **Förväntat resultat**

Personer som utsätts för våld i nära relationer får det stöd som hen behöver.

##### **Arbetsätt**

Vi uppmärksammar signaler om att det kan förekomma våld i nära relationer. I möten där vi misstänker att någon kan vara utsatt för våld så deltar två handläggare, vi delar upp oss så att vi kan få ett enskilt samtal med den person som kan behöva stöd från oss eller teamet mot våld i nära relationer

##### **Resursanvändning**

Vi samverkar och rådgör med teamet mot våld i nära relationer.

##### **Uppföljning**



Vi följer upp de insatser som skett under året för att skydda den enskilde från att utsättas för våld. Detta redovisas i verksamhetsberättelsen.

##### **Utveckling**

Vi ska under året lära oss mer om att se och tolka signaler om att det förekommer våld i relationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	tas fram av nämnden	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att	88 %	88%	År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)			
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	76 %	76 %	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	60 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner		Fastställs 2016	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	tas fram av nämnden	År
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		89 %	År

Nämndmål:

**Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.**

### Beskrivning

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig.  
 Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

### Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka - Medborgarundersökning.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka - Medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31

**Enhetsmål:**

Vi kommunicerar och ger information på ett tillgängligt sätt.

**Förväntat resultat**

80 % av tillfrågade klienter anser att vi givit tydlig information och att de förstått sitt beslut.

80 % av de klienter som är beviljade insatser ska uppleva att de fått information om insatser och möjligheter att välja utförare.

**Arbetsätt**

Vi informerar alla klienter om hur handlägningsprocessen och utredningsmetoden går till.

Vi använder ett klart och enkelt språk när vi kommunicerar muntligt och skriftligt med enskilda, till exempel använder vi oss av beslut skrivna på klarspråk när vi fattar gynnande beslut.

Vi anpassar information utifrån den enskildes funktionsnedsättning. Det handlar bland annat om att disponera text på ett logiskt sätt, ha informativa rubriker och undvika långa och invecklade meningar. Vid behov använder vi alternativa kommunikationssätt, till exempel bildkommunikation.

För att försäkra oss om att den enskilde förstått utredning och beslut ser vi till att förutom att lämna skriftliga dokument även kommunicera dessa muntligt. Detta gäller personer med vissa former av funktionsnedsättning, till exempel personer med synnedsättning eller personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Vi går kontinuerligt igenom rutiner kring information och kommunikation. Alla har kunskap om hur möten och konferenser blir tillgängliga för alla.

**Resursanvändning**

Vi överlämnar en broschyr till de som har kontakt med oss. Broschyren innehåller information om bland annat målgrupp, vanliga insatser, journalanteckningar, handlägningsprocessen, utredningsmetod, valfrihet etc.

**Uppföljning**

En brukarundersökning genomförs under våren 2016.

Kollegiegranskning av dokumentation sker två gånger under året.

**Utveckling**

Under 2016 kommer vi att arbeta med att utveckla möjligheten till samverkansmöten och vårdplaneringar via så kallade videokonferenser.

Enheten är också med i ett projekt inom staden kring alternativ kommunikation via läsplattor.

Nämndmål:

## **Personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett självständigt liv och delta på lika villkor i samhället.**

### **Beskrivning**

Personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Den enskildes behov av stöd och insatser ska utredas på ett rättssäkert sätt. Beviljade insatser ska utföras med god kvalitet.

### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska uppleva att de kan påverka utformningen av insatsen. Den enskilde ska vara nöjd med den beviljade insatsen.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Bedriva verksamhet på eftermiddags/kvällstid för ungdomar 13-17 år med funktionsnedsättning på Fruängens ungdomsgård.	2015-01-01	2016-12-31
Förvaltningen ska annonsera på webbplatsen "Fritidsnätet" för att nå ut med information om verksamheter för barn och unga med funktionsnedsättning till berörda.	2015-01-01	2016-12-31
Förvaltningen ska samverka med föreningslivet angående möjlighet att skapa fler fritidsverksamheter som barn och ungdomar med funktionsnedsättning kan delta i.	2015-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vi tar hänsyn till och beaktar den enskildes önskemål vid planering av insatser.

### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska känna att hen har fått föra fram sina önskemål. I 90 % av alla ärenden ska det framgå i dokumentationen hur den enskilde kommit till tals vid den senaste nyprövningen av insatser.

### **Arbetsätt**

Den enskilde ska alltid få möjlighet att uttrycka sin åsikt om hur man vill få sina behov av insatser tillgodosedda. Dessa åsikter dokumenterar vi i utredning och/eller journalanteckningar.

Vi använder oss av metoden DUR vid utredning inom alla målgrupper. Under året kommer vi att fortsätta utveckla arbetet med att skriva mål och delmål inom funktionsnedsättning barn och ungdom samt vuxna. Inom socialpsykiatri kommer vi att arbeta mer med att skriva personliga mål i våra beställningar till utförare.

Barnhandläggare träffar alltid barnet/ungdomen som ansökan berör. Insatserna ska utformas så att barnet/den unge är delaktig och successivt efter ålder och mognad ökar sitt självbestämmande och tar ansvar för sina val och sin vardag.

I de ärenden där vi inte kan tillgodose den enskildes önskemål om insatser försöker vi hitta

alternativ som ligger nära de egna önskemålen. När bedömningen innebär avslag på hela eller delar av ansökan informerar vi den enskilde om andra möjliga alternativ.

Under 2016 kommer vi att arbeta mer aktivt med att erbjuda enskilda personer samordnad individuell plan (SIP), det finns nu som en enskild fråga i utredningsmaterialet DUR.

### **Resursanvändning**

Vi kommer att ta hjälp av stadsdelsförvaltningens utförarverksamheter i arbetet med att utveckla sättet att skriva målformuleringar.

### **Uppföljning**

Systematisera sammanställning av de synpunkter som kommit till enheten under året.

Brukarundersökning under våren 2016.

Kollegiegranskning med fokus på hur den enskilde kommit till tals i dokumentationen.

### **Utveckling**

Enheten kommer att arbeta med att utveckla sättet att skriva beställningar för mål, delmål samt personliga mål inom ramen för utredningsmaterialet DUR.

I och med att alla handläggare får bärbara datorer att ta med vid hembesök och besök ska den enskilde direkt kunna ta del av den dokumentation som sker.

Enhetsmål:

Vi åtar oss att ge allsidig information om de insatser som finns och kring val av utförare.

### **Förväntat resultat**

80 % av de klienter som är beviljade insatser ska uppleva att de fått information om insatser och möjligheten att välja utförare

### **Arbetsätt**

Vi informerar alla klienter om olika alternativ till insatser och om möjligheten att välja utförare. Detta sker i alla nya ärenden och vid uppföljning/nyprövning av insatser.

### **Resursanvändning**

Vi använder oss av jämför service som finns på stadens webb.

Vi använder oss av checklista vid första mötet med den enskilde samt vid nyprövning av beslut. På detta sätt kan vi säkerställa att vi givit all viktig information.

### **Uppföljning**

Brukarundersökning under våren 2016.

Sammanräkning av hur många som valt utförare görs i verksamhetsberättelsen.

### **Utveckling**

Vi bör utveckla möjligheten för våra brukare att få tillgång till jämför service

### **Enhetsmål:**

Vi åtar oss att handlägga biståndsärenden på ett rättssäkert sätt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser.

### **Förväntat resultat**

Att alla biståndsärenden handläggs på ett rättssäkert sätt.

### **Arbetsätt**

I nya ärenden och i samband med nyprövning av beslut använder biståndsbedömaren inom socialpsykiatri och inom funktionsnedsättning den kunskapsbaserade utredningsmetoden DUR (dokumentation, utredning, resultat).

Utifrån den enskildes ansökan utreder vi det som är relevant för att kunna göra en bedömning. Vi samråder och samverkar med berörda parter för att kartlägga och stärka den enskildes resurser.

Vi har sekretess inom enheten, biståndsbedömaren efterfrågar alltid samtycke från den enskilde innan kontakt tas med samarbetspartners. Utifrån kontakten med den enskilde strävar vi efter att skriva tydliga beställningar till alla utförare till exempel gruppboendestöd eller hemtjänst. I samband med nyprövning hämtar vi in synpunkter från den enskilde.

Vi följer upp beslut och insatser som berör den enskilde regelbundet utifrån beslutets innehåll och ärendets karaktär. Målsättningen är att uppföljning sker minst en gång per år. Uppföljning genomförs genom besök och samtal som dokumenteras samt genom rapporter från utföraren. Vid behov omprövas beslutet.

I nya ärenden och i samband med nyprövning av beslut använder biståndsbedömaren inom socialpsykiatri och inom funktionsnedsättning vuxna den kunskapsbaserade utredningsmetoden DUR (dokumentation, utredning, resultat). Handläggarna inom funktionsnedsättning barn har påbörjat arbetet med att implementera DUR.

### **Resursanvändning**

Vi använder oss av JP-socialnet samt deltar i socialförvaltningens utbildningar för att bevaka aktuell rättspraxis. En medarbetare deltar i ett tillämpningsnätverk centralt i staden. I nätverket tar man del av aktuella domar, ändringar i riktlinjer och kommer överens om rutiner som ska gälla i hela staden. Detta är ett sätt att säkerställa likställdheten inom Stockholms stad.

### **Uppföljning**

Antalet avslag som vi fattat under året redovisas i verksamhetsberättelsen. Enheten kommer

att redovisa hur många beslut som har överklagats och utfallet i rätten.

Enheten kommer att genomföra självutvärdering genom kollegiegranskning av dokumentation vid två tillfällen under år 2016, en gång på våren och en gång på hösten. De biträdande enhetscheferna tar ut ett antal ärenden som har fått beslut om en specifik insats. Granskning sker med hjälp av en granskningsnyckel.

Under hösten genomför vi en kontroll av kvalitet på beställningar och genomförandeplaner med hjälp av granskningsnyckeln.

Antalet DUR-utredningar i förhållande till antalet ärenden redovisas vid årets slut.

### **Utveckling**

Enheten har arbetat med metoden "kollegiegranskning" under flera år. Vid varje granskning hittar vi områden att förbättra. Vi kan konstatera att det skett en positiv utveckling av dokumentationen vid varje mättillfälle.

Enhetsmål:

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

### **Förväntat resultat**

Anhöriga/närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de har fått sina behov uppmärksammade och att de har fått information om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen. Anhöriga ska känna sig bemötta med respekt och som en kompetent samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.

### **Arbetssätt**

Anhöriga får stöd för sin egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen. Anhöriga ska få kunskap om sina rättigheter. Anhöriga ska få kunskap om den närståendes rättigheter.

Stockholms stads program för anhöriga kommer att revideras. Utvärdering ska vara klar innan sommaren 2016. Det kommer att innebära fördjupade frågor till anhörigkonsulenter och anhöriga. Målet är att ett nytt program kommer att finnas fr.o.m. januari 2017.

Nätverket för anhörigkonsulenter inom staden kommer att fortsätta att utveckla samarbetet med de intresseorganisationer som finns för målgruppen. Exempel på samverkanspartners är föreningen Attention, Schizofreniförbundet, RSMH (riksförbundet social och mental hälsa), OCD- förbundet Ananke, ÅSS- ångestföreningen, Autism- och Aspergerföreningen.

Det finns ett stort behov hos anhöriga att träffa andra i liknande situation.

Anhörigkonsulenterna i Stockholms stad kommer därför att fortsätta att utveckla samarbetet med Studieförbundet vuxenskolan för att starta anhörigrupper/cirklar även under 2016.

Anhörigkonsulenterna kommer att ge fortsatt information om kommunens skyldighet att ge stöd till anhöriga.

Anhörigkonsulenterna kommer under året att utveckla sin kompetens i handledning tillsammans med anhörigkonsulenter i tre andra stadsdelar.

Lärande nätverk för anhöriga och psykisk ohälsa kommer att fortgå även under våren 2016 med fyra lokala nätverksmöten, web-möten med de andra nätverksledarna ute i landet samt nätverksledare från Nka, Nationell samverkan anhörigstöd. Målet med nätverket är att utveckla anhörigstödet i stadsdelarna Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö. Samt att möjliggöra framtida samarbete kring anhörigstödet med representanter från landstinget.

En ”anhörigskola” där landstinget står för den medicinska kunskapen och vi för anhörigstödet inom kommunens Socialtjänst.

### **Resursanvändning**

En anhörigkonsulent finns inom enheten. Anhörigkonsulenterna arbetar regionalt i sydväst, tjänsten är även finansierad av Älvsjö och Skärholmens stadsdelsförvaltningar. Stockholms stads program för stöd till anhöriga ska så långt som möjligt tillämpas.

### **Uppföljning**

Genomgång av anhörigkonsulentens arbete under året.

Genomgång av antalet insatser av anhörigstödande karaktär som enheten beviljat under året.

### **Utveckling**

En målsättning för 2016 för de anhörigkonsulenter som arbetar med målgruppen för närstående under 65 år, är att ytterligare utveckla samarbetet med landstinget, främst psykiatri.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

Vi använder oss av en intern "kassabok" i Excel där vi för in alla betalda externa räkningar. Kassaboken används som underlag för att kunna prognosticera externa kostnader. Alla handläggare har ett eget IKB och attererar de fakturor som berör deras klienter.

Vi använder oss delvis av Infoview samt kundlistor i Paraplysystemet för att kunna ta fram uppgifter.

## Budget 2016

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår: 2016  
Enhet : Beställare Funk  
Enhetschef: Birgitta Morin

<b>Beloppen anges i TKr</b>	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	13 000
Övriga externa intäkter	3 000
<i>Summa intäkter</i>	16 000
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	11 573
Övriga personalkostnader	700
Lokalkostnader	13 000
Entreprenader och köp av verksamhet	248 908
Övriga kostnader	28 500
<i>Summa kostnader</i>	302 681
<i>Summa netto</i>	286 681



Budgetår: 2016  
Enhet : Beställ. Socialpsykiatri  
Enhetschef: Birgitta Morin

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	3 000
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	3 000
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	3 711
Övriga personalkostnader	80
Lokalkostnader	4 000
Entreprenader och köp av verksamhet	39 919
Övriga kostnader	590
<i>Summa kostnader</i>	48 300
<i>Summa netto</i>	45 300

## Övriga frågor

För synpunkter, förslag och klagomål från enskilda brukare och anhöriga som handlar om vår egen enhet använder vi den gemensamma blankett som avdelningen tagit fram. Dessa synpunkter sammanställs centralt för hela avdelningen. Denna form av synpunkter tar enhetschef upp till diskussion enskilt med handläggare, därefter försöker vi hitta lösningar vid gruppernas ärendedragningar.

De allra flesta klagomål som kommer till enheten gäller olika utförare och hur de utför sina uppdrag. Enheten har ett eget system för uppföljning för den typen av synpunkter. Vi har utarbetat en egen blankett där vi fyller i den enskildes synpunkter och där det finns utrymme för utföraren att skriva vilken åtgärd som man vidtagit. Därefter ska utföraren återkoppla till vår enhet.

Enhetschef dokumenterar systematiskt synpunkter, förslag samt klagomål och gör en sammanställning i samband med verksamhetsberättelsen.

Under 2016 kommer vi att arbeta mer aktivt med att erbjuda enskilda personer samordnad individuell plan (SIP) och hitta bättre arbetsmetoder för att upprätta sådana planer i högre utsträckning. Under året blev socialpsykiatrin granskade av funktionshindersinspektörerna som såg detta som ett utvecklingsområde för enheten.