



**Stöd och serviceenheten**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2016-669-1.1.  
Sid 1 (39)  
2017-01-12

Handläggare  
Gisela Palm  
Telefon: 08 508 10 360

Till  
Stöd och serviceenheten

## **Verksamhetsplan 2017 för Stöd och serviceenheten**

**Stöd och serviceenheten**

08 508 10 360

[gisela.palm@stockholm.se](mailto:gisela.palm@stockholm.se)

[stockholm.se](http://stockholm.se)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
Administrativa uppgifter .....	5
Organisations- och ledningsstruktur .....	6
Brukare/Kunder/Klienter .....	6
Chef- och ledarskap .....	8
Medarbetare .....	8
Värdegrund .....	9
1. Ett Stockholm som håller samman .....	10
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor .....	10
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	11
1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo .....	15
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	16
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	18
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	19
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	19
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	21
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	22
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	22
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	23
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	24
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	24
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	26
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	26
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	27
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	29
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention .....	30
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	31
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	32
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande .....	36
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	38

<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>39</b>
Resursanvändning .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Budget 2017 .....	39
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: ARSHJUL 2017 Stöd och Serviceenheten beställare*

## Inledning

### Uppdrag och tjänster

Stöd och serviceenheten 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 består av en myndighetsdel och en utförardel. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverka med andra huvudmän sker.

Utförardelen inom Stöd och serviceenheten består av fem LSS bostäder och kommer under 2017 verkställa beslut om boende enligt LSS § 9.9 till 30 personer/brukare som bor på gruppboendena/ serviceboendena. Tolv brukare med stöd av personal bor på Gärdets- och Värtans gruppboendena. På Gärdets gruppboende är målgruppen äldre personer med funktionsnedsättning och på Värtans gruppboende är målgruppen unga personer med funktionsnedsättning. Boendena består av sex lägenheter vardera. Verksamheterna leds av en biträdande enhetschef och två gruppleddare/samordnare.

I Norra Djurgårdsstaden ligger Töfsingdalens serviceboende med sju platser för unga personer med lindrig utvecklingsstörning eller neuropsykiatriska diagnoser. Tyresta gruppboende är ett särskilt boende med fem platser för unga personer med stora och omfattande funktionsnedsättningar. Verksamheterna leds av en biträdande enhetschef och en gruppleddare/samordnare. Under våren startas en ny serviceboende med sju lägenheter med placering i Husarviken, Norra Djurgårdsstaden.

Cirka ett 70-tal personer har beviljade insatser avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersoner som också beslutas inom stadsdelen av en kontaktsekreterare.

Stöd och serviceenheten har också utförandet av personlig assistans från oktober 2016. Just nu har enheten en person med omfattande assistans som utförs av vår verksamhet. Ett nytt ärende är på ingång under första delen av året.

Myndighetsdelen handlägger insatser för cirka 450 brukare med funktionsnedsättning. Sju biståndsbedömare tillsammans med ledning av biträdande enhetschef svarar för och utreder behov av ansökta insatser enligt LSS och/eller SoL men också om insatser enligt Lag om Riksfärdtjänst. Kommunalt bostadstillägg (KBH) utreds och beviljas till de personer som tillhör målgruppen och har sådant behov av ekonomiskt stöd för att klara av sin hyra.

Myndighetsdelen 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 utom LOV samt ansvarar i samråd med verksamhetscontroller, för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna. Två administratörer arbetar med fakturahantering och kontroller av vårdkostnadsprogram samt sociala system. De servar även socialpsykiatri och vuxenheten med administrativa uppgifter.

Stadsdelsnämnden driver på entreprenad av Nytida AB en verksamhet om fyra LSS

gruppbofäder och en daglig verksamhet.

Handläggare och utförare arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System (ParaSoL och Paraply). I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning. En samordnare centralt för stadsdelen serverar enheten med stöd i Paraplysystemet.

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.

### **Lagar, förordningar och styrdokument som är av speciell betydelse för vår verksamhet**

Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är de huvudlagar som styr verksamheten men även Lagen om Hälso- och sjukvård (HSL). Under oktober 2015 övergick HSL-ansvar gällande hälso- och sjukvård inom LSS till stadsdelsnämnderna då Stockholms läns landsting återlämnade uppdraget till kommunen. En central organisation, LSS hälsan, genom socialförvaltningen har byggts upp för att ansvara för hälso- och sjukvårdsinsatser i stadsdelsnämndernas gruppbofäder och dagliga verksamheter.

I myndighetsutövningen är kraven på juridiskt 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, offentlighets och sekretesslag, Lex Sarah, föräldrabalk. Enheten följer även stadens riktlinjer för *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 Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter mm.

## **Administrativa uppgifter**

### **SOCIALTJÄNSTEN**

Stöd och Serviceenheten Funktionsnedsättning

Gisela Palm Enhetschef tel 508 10360 [gisela.palm@stockholm.se](mailto:gisela.palm@stockholm.se)

Katarina Råhlin Bosnjak biträdande enhetschef Gärdet- och Värtans gruppbofäder, Husarvikens servicebostad och kommunal assistans, tel 508 10379 [katarina.rahlin.bosnjak@stockholm.se](mailto:katarina.rahlin.bosnjak@stockholm.se)

Eva Björklind biträdande enhetschef Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbofäst tel 508 10663 [eva.bjorklind@stockholm.se](mailto:eva.bjorklind@stockholm.se)

Denise Hammerschmidt biträdande enhetschef Beställare tel 508 10651

[denise.hammerschmidt@stockholm.se](mailto:denise.hammerschmidt@stockholm.se)

Adress: Karlavägen 112, Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

### **Antal anställda**

Stöd och serviceenheten leds av enhetschef och tre biträdande enhetschefer. Enheten har totalt 55 medarbetare anställda och 45 timanställda på LSS bostäderna. Av dessa är sju heltids biståndsbedömare, en och en halv administratörstjänst samt en och en halv tjänst handläggare/gruppledare som arbetar med KBH och färdtjänsthandläggning och är arbetsledare för personliga assistenterna, avlösare, ledsagare och kontaktpersoner. Ett 30-tal personer arbetar som avlösare/ledsagare och det finns tre korttidsfamiljer. Ett 40-tal personer har uppdrag som kontaktperson med arvodesanställningar.

Administratörerna servar också vuxenenheten till viss del. En metodutvecklare som arbetar inom samtliga boenden planeras tillsättas under våren 2017.

### **Organisations- och ledningsstruktur**

Stöd och serviceenheten med administration har sina lokaler på Karlavägen 112. Gruppboendena Gärdet och Värtan finns på Sandhamnsgatan 4 och 8. Töfvingdalens Servicebostad finns på Slättervallsgatan 4 i Norra Djurgårdsstaden. Tyresta gruppboendestad har adress Slättervallsgatan 1-5 i Norra Djurgårdsstaden. Nya servicebostaden kommer att ha adress Husarvikstorget 3 i Norra Djurgårdsstaden.

Enheten är organisatoriskt underställd avdelningschefen för socialtjänstavdelningen och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal med beställare vuxenenheten.

### **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 p.g.a. 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 barnet och föräldrar har kontakter med familjeenheten inom socialtjänsten. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde. Bemötande och tillgänglighet är styrande i verksamheten. Barnperspektivet beaktas alltid och även barn till föräldrar som har funktionsnedsättningar måste uppmärksammas. Vi

arbetar för en jämlik tillvaro inom olika perspektiv både för våra brukare och för våra medarbetare. Genusperspektivet spelar stor roll och under 2017 kommer alla enheter genomgå utbildning i genusfrågor. Vi utvecklar arbetsmetoder för att förankra detta både hos brukare och hos varandra.

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 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.

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. Utförandet ska hålla hög kvalitet och genomsyras av brukarens självbestämmande och delaktighet. Vi arbetar för en giftfri och miljövänlig boende- och arbetsmiljö. Vi handlar ekologiskt och stämmer av månadsvis vad vi förbrukar av livsmedel och el. Vi försöker få med de boende i processen kring ett miljövänligt tänkande. Dock fortsatta utvecklingsområden och det gäller att hitta nya arbetssätt som tilltalar den enskilde individen.

Stöd och serviceenheten har en värdegrund som förankrats i personalgruppen och finns tillgänglig för anhöriga och brukare. Den finns med i vår verksamhetsplan och ska vara känd för alla medarbetare. Arbetsgrupperna på utförarsidan har diskuterat och arbetat fram

arbetsätt och metoder efter värdegrunden. Varje år skickas stadens brukarenkät ut till våra kunder. Svaren analyseras av chefer och av medarbetare och förbättringsförslag arbetas fram. Klagomål och synpunkter är viktiga för oss för att kunna utveckla och förbättra vår verksamhet så den gagnar den enskilde. Vi genomför uppföljning i verksamheterna genom internkontroller såsom verksamhetskontroller, granskning/stickprov av dokumentationer, avvikelserapporteringar, kollegiegranskningar etc. Vi har ärendedragningar för att likställa och säkerställa rättssäkerhet i våra biståndsbeslut och vi har veckovisa klientdragningar på boendena för att säkerställa att den enskilde får det stöd och den omsorg som beställts. Genom kompetenshöjande insatser såsom utbildning, handledning, metodmöten och resultat från brukarenkäter utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde

Under 2017 kommer LSS bostäderna lägga fokus på att utveckla hur personal kan arbeta med olika typer av kommunikationshjälpmedel för brukarna. Arbetet med att alltid ha brukaren i fokus fortsätter. Vi kommer att arbeta med bemötandefrågor, jämställdhetsfrågor samt HBTQ med utbildning och diplomering. Bostäderna arbetar särskilt med miljöfrågor, giftfria produkter, återvinning av olika material, miljövänliga resealternativ. Under 2017 kommer också ny servicebostad startas i Husarviken.

## **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 av 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 på 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 vi tillsammans de mål vi har och utvecklar verksamheten till den allra bästa. Vi verkar för en jämställd verksamhet där alla ska vara inkluderade oavsett könstillhörighet, funktionsnedsättning, ålder eller annan etnisk bakgrund.

## **Medarbetare**

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömare och utförare 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 de biträdande cheferna har handledningsutbildning 8 hp. På gruppbestäderna som mål att alltid ha 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. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt dokumenterat värdegrundsfrågor. Handläggarna är uppdaterade i etiska frågeställningar och bemöter sina brukare/kunder efter detta. På planeringsdagar, personalmöten och ärendedragningar etc. under åren har vi sedan diskuterat och bollat värdeorden och långsamt förankrat detta i arbetssätt och metoder vi utför. På gruppbestäderna har man värdegrunden uppsatt i verksamheten så att den finns tillgänglig för både boende och personal.

Ett ständigt utvecklingsområde som alltid måste fortgå för att inte glömmas

KF:s inriktningsmål:

## **1. Ett Stockholm som håller samman**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor**

Nämndmål:

#### **Föräldrar är trygga i sin föräldraroll**

##### **Förväntat resultat**

Föräldrar får stöd i sitt föräldraskap i vardagen genom generella föräldrastödsprogram.

Enhetsmål:

Enheten erbjuder stöd i tidigt skede och är behjälplig i kontakter med andra aktörer

##### **Förväntat resultat**

Personer med funktionsnedsättning, oavsett ålder 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. Medarbetarna på gruppbostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde.

##### **Arbetsätt**

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde (barnet ungdomen) men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP).

Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet.

Genom kompetenshöjande insatser såsom utbildning, handledning, metodmöten och resultat från brukarenkäter utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde.

I genomförandeplanen för den enskilde ska mål och delmål vara tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättssäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde.

Regelbundna samverkansmöten sker mellan olika funktioner inom socialtjänst och andra aktörer för barn med särskilt stöd. Samverkansträffar med psykolog och arbetsterapeut och sjukgymnast från habilitering, BUP, socialtjänst etc. angående olika individuella behov hos

den enskilde och tydliggöra och samordna resurser utifrån barnperspektivet. Biståndsbedömarna gör individuella uppföljningar kring insatser tillsammans med den enskilde och den utförare det berör tillsammans med andra aktörer och anhöriga minst en gång per år eller vid behov.

### **Resursanvändning**

Kompetens hos den enskilde, handläggare och utförare, anhöriga/god man i samverkan med förskola, skola, psykiatri, BUP, primärvård, hälso- och sjukvård och andra parter som försäkringskassa, arbetsförmedling och habilitering, LSS hälsa.

### **Uppföljning**

Uppföljning görs minst en till två gånger per år i samband med individuell uppföljning av beslut av insats, vid uppföljning tillsammans med den enskilde och/eller andra samverkanspartners.

De genomförda insatserna dokumenteras i sociala systemet och vid uppföljning på genomförandeplanen och DUR, SIP, Individuella planer enligt LSS § 10 etc. Arbetet sker förebyggande genom rapportering av avvikelser. Uppföljning vid nästkommande möten med berörd aktör.

### **Utveckling**

Tydligare och mer effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde. Fortsätta arbetet kring samverkan med aktörer som finns runt den enskilde och utgå från den enskildes förmågor, önskemål och vilja. Fortsätta att systematiskt arbeta med individuella planer enligt LSS och samordnade individuella planer (SIP).

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Stadsdelsområdets invånare lever ett självständigt liv.**

### **Förväntat resultat**

Socialtjänsten arbetar förebyggande och främjande med insatser i ett tidigt skede, för att motverka ohälsa och ojämlika förhållanden. Personer med missbruksproblem lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger. Personer med olika typer av funktionsnedsättning klarar sitt dagliga liv, har en hållbar boendesituation och en meningsfull sysselsättning och deltar på lika villkor i samhällets gemenskap.

Enhetsmål:

Beslut och utförande gagnar självständighet och jämställdhet

### Förväntat resultat

Stöd och Serviceenheten verkar för att personer med funktionsnedsättning och som har insatser inom enheten, oavsett ålder, beviljas ett gott stöd som uppmuntrar till att självständigt kunna leva ett jämlikt liv. Medarbetare på gruppboendena arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde, där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren. Målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen.

### Arbetsätt

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom förskola/skola, daglig verksamhet, Försäkringskassa, habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP). Enheten verkar för en meningsfull sysselsättning genom daglig verksamhet och arbetslinjen.

Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet. Verksamheterna ser över metoder och arbetsätt löpande så det gagnar den enskildes möjlighet att leva ett jämlikt och självständigt liv

### Resursanvändning

Kompetens hos den enskilde, handläggare och utförare, anhöriga/god man i samverkan med förskola/skola, psykiatri, BUP, primärvård, hälso- och sjukvård och andra parter som försäkringskassa, arbetsförmedling och habilitering, LSS hälsa.

### Uppföljning

Uppföljning görs minst en gång per år i samband med individuell uppföljning av beslut av insats, vid uppföljning tillsammans med den enskilde och/eller andra samverkanspartners. Brukarenkäter och metodöversyn, verksamhetsuppföljning

### Utveckling

Tydligare och mer effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde. Fortsätt arbeta för att skapa metoder som är anpassade för den enskilde individen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamhetsuppföljning av samtliga verksamheter en gång per år	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

LSS bostäderna är väl fungerande boenden

### **Förväntat resultat**

Alla medarbetare på LSS bostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen.

### **Arbetssätt**

Genom kompetenshöjande insatser till personal såsom utbildning, handledning och metodmöten etc. ökar vi kunskap kring olikheter. Vi tar del av brukarenkätens resultat och utvecklar verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde.

I genomförandeplanen för den enskilde ska mål och delmål vara tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättssäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde.

Medarbetarna arbetar för att den enskilde ska känna sig delaktig och kunna relatera till sin egen tillvaro. IT stöd i arbetsmetoder ska successivt implementeras för att stödja den enskildes utveckling.

### **Resursanvändning**

Den enskilde, personal, IT, lokaler, chef, utbildningar, säkerhetsstöd, telefon, LSS-hälsan, handledare och anhöriga.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker genom stickprov på genomförandeplaner och övrig dokumentation. Enheten ska skriva väl underbyggda genomförandeplaner som svarar upp mot biståndshandläggarens beställningar och dokumentationen ska vara saklig och trygg i sin beskrivning av den enskilde. Brukarenkäter följs upp och handlingsplan skapas för att följa upp mindre bra resultat.

### **Utveckling**

Fortsatt utvecklingsarbete är att jobba med mål och delmål i genomförandeplaner och fortsätta arbetet med en objektiv och rättssäker formulering i dokumentation. Arbeta med rubriker i journalföring. Involvera alla personal i verksamheten i utvecklingen av verksamheten. Att ha anhörigträffar och samverka med anhörigkonsulenten.

Att personal har gruppdiskussioner med inbjudna gruppledare som är experter på ämne makt, maktmissbruk och våld och hotfrågor. Fortsatt arbete med brukarenkätens resultat.

Nämndmål:

## **Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras**

### **Förväntat resultat**

Tidiga insatser och förebyggande arbete leder till att barn och unga får en god uppväxt.

Enhetsmål:

Stödinsatser som beviljas och utförs utifrån den enskildes behov skapar jämlika levnadsförhållanden

### **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. På gruppboendena arbetas för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv. Enheten beaktar genus i utredningar och beslut är väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Tydlig och effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners sker för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde. Enheten arbetar systematiskt med individuella planer enligt LSS och samordnade individuella planer (SIP) och jobbar mer med genusfrågor på arbetsplatserna.

### **Arbetsätt**

Både personal som utreder och beslutar om insatser och personal som utför stöd och omsorg arbetar medvetet för att verka för att upprätthålla och stödja utveckling hos den enskilde men också verka för att förebygga ohälsa. Det sker i nära samverkan med personal inom daglig verksamhet, förskola/skola, habilitering, BUP, psykiatri, primärvård, hälso- och sjukvården och med stöd av Individuell Plan enligt LSS § 10 eller Samordnad Individuell Plan (SIP). Anhöriga och gode män ses som resurs i det förebyggande arbetet.

Genom kompetenshöjande insatser såsom utbildning, handledning, metodmöten och resultat från brukarenkäter utvecklar vi verksamheten för att skapa trygghet och delaktighet för den enskilde.

I genomförandeplanen för den enskilde ska mål och delmål vara tydliga och lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättssäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde.

### **Resursanvändning**

Kompetens hos den enskilde, handläggare och utförare, anhöriga/god man i samverkan med psykiatri, BUP, primärvård, hälso- och sjukvård och andra parter som försäkringskassa, daglig verksamhet, arbetsförmedling och habilitering förskola/skola, LSS hälsa, brukarenkäter.

## Uppföljning



Uppföljning görs minst en till två gånger per år i samband med individuell uppföljning av beslut av insats, vid uppföljning tillsammans med den enskilde och/eller andra samverkanspartners. Brukarenkäter följs upp och ger en viss uppfattning om förbättringspotential.

## Utveckling

Tydlig och effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer kring den enskilde. Arbeta mer systematiskt med individuella planer enligt LSS och samordnade individuella planer (SIP) och brukarenkäter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	7	tas fram av nämnden	År
 Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	7	tas fram av nämnden	År
<b>Kommentar</b> Sju lägenheter i servicebostad, varav en är gemensamhetslägenhet, planeras att öppna april 2017			

Nämndmål:

### Invånarnas behov av nämndens verksamheter beaktas tidigt i stadsplaneringen

#### Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden får information om aktuella planprojekt i ett tidigt skede, upprätthåller en löpande dialog med andra ansvariga nämnder och bevakar att behovet av förskolor, boenden med särskild service och parker blir tillgodosett.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten bistår vid planering och utformning av nya grupp- och servicebostäder i stadsdelen.

#### Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna håller hög kvalitet och utgår från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. En servicebostad med sju lägenheter startas i Norra Djurgårdsstaden våren 2017. Befintliga LSS bostäder utvecklas och förnyas och nya startas upp inom stadsdelen. Hög kvalitet och teknik präglas inom boendena med tydligt brukarfokus. Kompetens från enheten, anhöriga och brukarorganisationer i tidigt skede viktig för att skapa goda boendemiljöer.

## Arbetsätt

Enheten inventerar och informerar fortlöpande stadens förmedlingskansli, förvaltningsledning och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet. Viktigt att professionell kompetens finns med som rådgivande i planering av bostäder.

## Resursanvändning

Förmedlingsgrupp, medarbetare och brukare, anhöriga/god man, habilitering, primärvård, MAS, personal- och ekonomienhet, IT stöd, lokaler, lokalstrateg, dagliga verksamheter, skola.

## Uppföljning

I samband med planering av nybyggnation samt i tertial och verksamhetsberättelse.

## Utveckling


Befintliga gruppboenden utvecklas och förnyas och nya startas upp inom stadsdelen. Hög kvalitet präglas inom boendena med tydligt brukarfokus.

Stadens kötid till grupp- eller servicebostäder förkortas för att undvika dyra externa placeringar och vite då beslut om boende kan vara svåra att verkställa inom staden och undvika köp av externa boendeplatser utom staden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Planering av särskilda boenden enligt LSS § 9:9	2015-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla idrotts- och fritidsaktiviteter	78 %	78 %	År

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter utifrån de olika målgruppernas behov och förutsättningar**

## Förväntat resultat

Stadsdelsområdets invånare, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna anpassas utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Ett brett utbud av fritidsaktiviteter skapar en ökad gemenskap.

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



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vidareutveckla fritidsverksamheten för barn och ungdomar med funktionsnedsättning	2016-12-31	2017-12-31

**Enhetsmål:**

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritidsaktiviteter

**Förväntat resultat**

Personer med funktionshinder (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende i egen regi och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. Oftast blir det mer än så.

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. Förväntas en utveckling av fritidsaktiviteter efter skola för barn och unga med funktionsnedsättning i stadsdelen och ett ökat samarbete med ansvarig verksamhet kring frågorna. Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas på bättre sätt. Samverkan med olika aktörer utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som beviljats insatser inom boende och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning. Ökat samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen för att utveckla barn och ungdomar med funktionsnedsättnings möjligheter till fritid efter skola.

**Arbetsätt**

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild brukare regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheterna men också av biståndsbedömare vid första möten med den enskilde eller vid uppföljningsmöten individuellt etc. Egna förslag på aktiviteter från brukare presenteras på möten, i planer som berör den enskilde, liksom beslut om vilka aktiviteter som ska göras tillsammans.

Medarbetare tillsammans med den enskilde som själv inte klarar av att finna bra aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den enskilde upplever positiva.

I genomförandeplanen och i annan dokumentation är boendet noga med att det framgår vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/när de genomförs.

Inom Stöd och Serviceenheten finns kontaktombud som bevakar intresseområdet inom Fritid för Alla och som kan fungera som kontakt vid frågor kring behov inom området.

**Resursanvändning**

Den enskilde brukarens delaktighet, personal, anhöriga/god man, utbud av aktiviteter inom verksamhetsområdet, lokaler, IT stöd, telefoni, andra verksamheters kunskaper och aktiviteter, fritidsverksamhet, gruppbestäderna; artister och konstnärer från "Fri kultur i vården", Fritid för Alla, daglig verksamhet, förskola/skola

## Uppföljning

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och dokumenteras i Parasol. Beställarna följer upp insatser minst en till två gånger per år då åtagandet också följs upp. I genomförandeplaner och individuella planer följs planering och önskemål upp.


Samverkansmöten med ansvarig verksamhet i frågor kring fritidsaktiviteter.

## Utveckling

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas. Samverkan med olika aktörer utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som beviljats insatser inom boende och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning. Bättre samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen för att utveckla barn och ungdomar med funktionsnedsättnings möjligheter till fritid efter skola.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla kulturaktiviteter	73 %	73 %	År

Nämndmål:

### Tillgången till kulturaktiviteter är god.

#### Förväntat resultat

Invånarna har tillgång till ett rikt och varierat kulturutbud. Alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning som bor på gruppboendena erbjuds fritids-, idrotts- och kulturaktiviteter

#### Förväntat resultat

Se 1.5 . Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte

#### Arbetsätt

Ett fritidsombud håller koll på utbudet av aktiviteter i staden inom gruppboendena i egen regi och presenterar detta för brukarna genom anslag på en anslagstavla. Varje enskild brukare får regelbundet förslag på aktiviteter från sin stödperson som presenteras för den enskilde på lämpligt sätt t.ex. med bilder.

I genomförandeplanen och i dokumentation är man noga med att det ska framgå vilka aktiviteter som brukaren önskar och hur/när detta ska genomföras och det ska också framgå i

dokumentationen vad brukaren tyckte om aktiviteten.

Gruppboendena erbjuder en till två gemensamma kulturella fritidsaktiviteter med de boende en gång i månaden. Enskilda fritidsaktiviteter erbjuds också regelbundet. Samverkan med olika aktörer ska utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som bor i våra grupp- och serviceboendena.

### **Resursanvändning**

Enskilde brukarens delaktighet, personal, anhöriga/god man, utbud av aktiviteter inom verksamhetsområdet, lokaler, IT stöd, telefoni, andra verksamheter kunskaper och aktiviteter, artister och konstnärer från "Fri kultur i vården", Fritid för Alla, förskolor och skolor, dagliga verksamheter.

### **Uppföljning**

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och dokumenteras i Parasol. I genomförandeplaner och individuella planer följs planering och önskemål upp.

### **Utveckling**

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas av de boende i större utsträckning. Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte.

KF:s inriktningsmål:

## **2. Ett klimatsmart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Energianvändningen är hållbar**

Nämndmål:

#### **Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt**

#### **Förväntat resultat**

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Nämnden bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder i verksamheterna.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten är miljömedvetna

### **Förväntat resultat**

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten minskar användandet av papper och scanning av dokument ökar, vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med lägre elförbrukning och giftfria produkter inom verksamheterna. Man försöker återanvända material och hushållar med resurser. Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan. Miljöombud finns i verksamheterna.

### **Arbetssätt**

Inom enheten åtar vi oss att släcka lampor när vi inte vistas i våra rum och stänga ner datorer när vi inte vistas där under längre perioder under dagen. Vi samlar in returpapper för vidare uppsamling, vi tänker på att inte kopiera eller använda papper som vi inte behöver spara. Kopierar dubbelsidigt i största möjligaste mån. Vi försöker även scanna dokument och spara i våra mappar på datorn i stället för att ha dokument och rutiner i pärmar. Det finns onödiga utskrifter som i stället kan läggas i mappar.

Vi handlar ekologiskt där vi kan. Använda miljövänligt papper. Källsortering och returhantering av papper, matavfall och sopor sker. Inköp av ekologiska och miljövänliga produkter. Effektiva inköp hanteras i verksamheterna. Enheten sopsorterar i största möjligaste mån och är noga med att informera och upplysa brukarna om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat. Man mäter och har kontroll på elförbrukningen. Miljöhandlingsplan är känd. Enheter byter successivt ut miljöfarliga kemikalier och verktyg som kan finnas inom verksamheterna.

### **Resursanvändning**

Medarbetarna på enheten tar ansvar och tänker på hur resurser används på bästa möjliga sätt. Använder upphandlade verksamheter som staden tecknat avtal med. El och vatten, IT, telefoni, upphandlade verksamheter, miljöhandlingsplan etc.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker regelbundet genom att vår enhet skapar ett gemensamt medvetet synsätt och tänkande kring den framtida miljön. Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan med genomgång en gång per år med arbetsgruppen. Vi kontrollerar med varandra och stämmer av på arbetsplatsträffar att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt, såsom att vi faktiskt släcker lampor när vi går ut och stänger ner datorerna eller dubbelkopierar etc. På gruppbestäderna mäter och har man kontroll på el- och vatten förbrukning.

### **Utveckling**

Genom ett medvetet miljötankande sparar vi resurser vilket i sin tur genererar en klimatsmartare miljö för framtiden.

Målet är att vi alla ska kopiera dubbelsidigt, flertalet dokument scannas och läggs under mapp på dator. Vi försöker där det går, använda självsläckande lampor, installera vattensparande

kranar och installera LED lampor. Enheten handlar ekologiskt och genom effektiva inköp. Vi reser med transporter som är upphandlade av staden. Utvärdering av elförbrukning och använd pappersmängd. Andelen ekologiska gemensamma måltider ökar och fler vegetariska alternativ till brukarna kommer att finnas på gruppbestäderna. Målet för 2017 är att 45 % av matvarorna ska vara ekologiska, vilket är ett utvecklings och förbättringsområde.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Minskad elförbrukning	1 450		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan	2014-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Nämndmål:

**Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara**

### Förväntat resultat

Medarbetarna använder sig av kollektivtrafik, gång och cykel som transportmedel i tjänsten. Verksamheterna använder i möjligaste mån miljömässigt hållbara färdmedel.

Enhetsmål:

Transporter inom verksamheterna är miljömässigt hållbara

### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan. Verksamheterna åker kollektivt och cyklar i tjänsten i möjligaste mån. Upphandlade miljövänliga transporter används.

### Arbetsätt

Medarbetarna använder kollektiva färdmedel i mesta möjliga utsträckning. När hyrbil används så är det alltid en miljöklassad bil. Gruppbestäderna och även beställarenheten har tillgång till cykel. Medarbetarna informerar boende om varför det är bättre att åka kommunalt i stället för att åka bil/taxi.

### Resursanvändning

Personal, kollektivtrafik, upphandlade transporter, cyklar

### Uppföljning

Uppföljning sker löpande under året genom kontroll av antal taxiresor, SL remsor och färdtjänstkontroller

## Utveckling

Fortsätta arbeta för att personal och boende använder kollektiv färdmedel i större utsträckning eller använder cykel när det är möjligt. Att våra boende/brukare uppmuntras och får stöd i att lära sig åka kommunalt i stället för att åka färdtjänst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

#### Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

##### Förväntat resultat

Verksamheterna återbrukar och hushåller med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar

Enhetsmål:


Enhetens verksamheter minskar avfallshantering och ökar återvinning av material och mat. (Stöd och serviceenheten)

##### Förväntat resultat

Se ovan beskrivningar under enhetsmål 2

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.5 Stockholms miljö är giftfri

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	45 %	40 %	År

Nämndmål:

#### Nämndens verksamheter är giftfria

##### Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenhetens verksamheter jobbar miljösmart

##### Förväntat resultat

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med bl. a lägre elförbrukningen och giftfria produkter inom verksamheterna. Andel giftfria produkter ska minska inom gruppbestäderna. Alla medarbetare känner till miljöhandlingsplanen.

## Arbetsätt

Inom enheten åtar vi oss att handla ekologiskt där vi kan. Använder miljövänligt papper. Källsorterar och ordnar returhantering av papper och sopor. Inköp av ekologiska och miljövänliga produkter.

Gruppbostäderna handlar till stor del andel av mejerivaror ekologiskt. Enheten sopsorterar i största möjligaste mån och är noga med att informera och upplysa brukarna om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat. Medarbetarna på gruppbostäderna och servicebostaden informerar och stödjer de boende till att göra klimatsmarta val vid inhandling av livsmedel och hushållsartiklar, sopsortera i möjligaste mån beroende på hur sopsorteringsmöjligheterna ser ut i fastigheten. Miljöombud finns utsedda på varje verksamhet

## Resursanvändning

Medarbetarna på enheten tar ansvar och tänker på hur resurser används på bästa möjliga sätt. Använder upphandlade verksamheter som staden tecknat avtal med. El och vatten, IT, telefoni, upphandlade verksamheter, effektiva inköp miljöhandlingsplan etc.

## Uppföljning

Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan med genomgång en gång per år med arbetsgruppen. Vi kontrollerar med varandra och stämmer av på arbetsplatsträffar att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt. På bostäderna mäter och har man kontroll på el- och vatten förbrukning.

## Utveckling

Genom ett medvetet miljötankande sparar vi resurser vilket i sin tur genererar en klimatsmartare miljö för framtiden.

Enheten fortsätter att handla ekologiskt och reser med transporter som är upphandlade av staden. Påbörja effektiva inköp och inventera i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätta med miljövänliga alternativ. Stickprov på inköpta varor och tjänster att de är ekologiskt hållbara och giftfria. Utvecklings och förbättringsområde. Våra boenden/brukare uppmuntras och får stöd i att åka kommunalt i stället för att resa med färdtjänst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Nämndmål:

#### **Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder**

#### **Förväntat resultat**

Nämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö. Planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras. Luftkvaliteten inomhus förbättras och ljudnivån är god.

Enhetsmål:

Stöd och serviceenhetens delaktighet i planering av boende

### **Förväntat resultat**

Bättre planering av inne och utemiljöer för boenden som byggs för personer med funktionsnedsättning.

### **Arbetsätt**

Chefer och andra personer med kunskaper kring området funktionsnedsättning, delger kunskap och expertis kring utformande av nya bostäder eller andra planerade verksamheter. Enhetens kunskaper bidrar till att utformning, teknik och material blir bättre anpassade vad gäller inre och yttre miljöer så att det gagnar den enskilde individen.

### **Resursanvändning**

Staden, lokalsamordnare, chefer inom verksamheterna, personal, hyresvärdar, anhöriga, brukare, stadsdelens funktionshinderråd

### **Uppföljning**

Samverkansmöten.

### **Utveckling**

Vid planering av nya boenden inom verksamheten förväntas professionell kompetens inom verksamheten i ett tidigare skede av boendenas inre och yttre miljöplanering vara delaktiga.

KF:s inriktningsmål:

## **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Nämndmål:

**Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för invånarna.**

### **Förväntat resultat**

Budget i balans för enheterna, positivt resultat för nämnden och god effekt för stadsdelens invånare. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare



Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt

### **Förväntat resultat**

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

### **Arbetsätt**

Det ekonomiska redovisningssystemet för främst LSS är komplicerat och bygger på både anslag och fördelningssystem med nivåer som sedan genererar en LSS peng för vissa LSS insatser. När det gäller externa utförare som ej ingår i LOV, förhandlas avtal och priser som ställs mot den nivå brukaren tilldelas.

Två gånger per år (31/3 och 27/8) mäts beviljade insatser i nivåer enligt LSS vilket sedan genererar verksamheten en slutlig budget efter augustimätning.

På beställarenhetens ärendedragningar en gång i veckan, föredras och diskuteras insatser och omfattning av beslut. I diskussionen ingår även kostnaden för insatser som en del.

Chefen för beställarenheten deltar i de månatliga budgetmötena med ekonomienheten, där både muntlig och skriftlig redogörelse ges över det ekonomiska läget. På arbetsplatsträffarna återges informationen till biståndsbedömarna av economicontroller. Vid dessa möten finns möjlighet till förklaringar, diskussion och planering kring ekonomin.

Economicontroller tillhandahåller uppdaterad information i form av statistik och excellfiler som både chefer, handläggare och administratörer tar del av dagligen för att ha kontroll över fakturor och kostnader för beviljade insatser.

Gruppbestäderna och servicebostaden går igenom månadsprognos en gång per månad vid APT med diskussion om det aktuella läget med eventuella förbättringsrutiner. Biträdande enhetschef går igenom de aktuella siffrorna i prognosen och diskuterar eventuella avvikelser och om det behövs göras justeringar för att säkerställa att budgeten hålls.

### **Resursanvändning**

Varje medarbetare ansvarar för att tilldelade resurser fördelas rättssäkert och ekonomiskt.

Varje handläggare och personal på boendena är införstådd i hur stadens ekonomiska resursfördelningssystem fungerar med de riktlinjer och rutiner som finns. Det får ses som en mycket komplicerad process med mycket rutiner för effektiv budgethållning.

Economicontroller är stöd i uppföljnings- och ekonomiarbetet, IT stöd finns, statistik, stöd från bedömningskansli som lägger nivåer i förhållande till brukarnas behov vilket sedan genererar en LSS peng, ekonomiassistent som sköter fakturahantering, enhetschef i samråd med biståndsbedömare kontrollerar priser, avtal och nivåer mm.

### **Uppföljning**

Genomgångar av budget sker vid tertial och verksamhetsberättelse och månadsvis.

Biståndsbedömarna tar ansvar för varje enskild brukares kostnader genom rättssäkra och trygga beslut med inkomna genomförandeplaner och insatser som följs upp regelbundet, att avtal och priser kontrolleras och justeras vid felaktigheter. Excellfiler med

vårdkostnadsprogram och stöd i arbetet finns för att biståndsbedömarna själva ska ha god kontroll över kostnader av beviljade insatser. Nya ärenden och förändringar rapporteras till bedömningskansli enligt rutiner så att rätt nivåer erhålls och därmed rätt LSS peng.

Rapportering av ändringar och nya ärenden till ekonom och chef för kontroll.

Ärendedragning. Temaärendedragning med genusperspektiv. Aktgranskning. Månadsvis statistik på beviljade insatser.

Vi kan analysera hur beviljade insatser förändras över tid. Genom löpande rapportering av nya och avslutade insatser följer ekonom och enhetschef förändring över tid. Enheten kan på detta sätt snabbt se stora förändringar av beviljade insatser och gå in med åtgärder för att motverka ökning. Exempel på detta är temaärendedragning för en viss insats som tenderar att öka.

Biträdande enhetschef på gruppbestäder är noga med att tydligt förankra hos medarbetarna vad enhetens intäkter och kostnader består av och på vilket sätt gruppen kan påverka dessa.

### Utveckling

Fortsatt strikta arbetssätt enligt lagar, rutiner och uppföljning som finns i verksamheten och som håller kvalitet. Fortsatt kompetens i ekonomiska riktlinjer och regler för att hålla budget i balans.

En gång per månad genomgång av kostnader för insatser och ekonomiska handläggningsrutiner av economicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi jobbar för att utveckla goda och säkra rutiner kring fakturahantering som minimerar felutbetalningar.

All personal får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stöd och Serviceenheten har budget i balans	2014-01-01	2017-12-31

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 och resurserna fördelas lika efter behov.**

### Förväntat resultat

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv är integrerat i verksamheterna. Arbete med jämställdhetsanalys vidareutvecklas.

Enhetsmål:

En jämställd enhet (se även 4.3)

### Förväntat resultat

Verksamheterna präglas av ett jämställdhetsperspektiv utifrån förmåga hos den enskilde och utifrån genus.

### Arbetsätt

Enheter arbetar för att sätta den enskildes individuella förmågor i fokus och arbeta för att denne får det stöd och den omsorg just den personen är i behov av. När det gäller handläggarna så försöker man hitta arbetsätt som minimerar subjektiva bedömningar. På ärendedragningarna veckovis dras ärenden utan namn och personnummer, endast initial och födelseår. Beställarenheten har temaärendedragningar där ärendena avidentifieras och sedan granskas utifrån insatsbehov och genus. Den sökande ges inget namn för att handläggaren ska undgå att tänka subjektivt, vilket kan påverka bedömning av insats. Handläggarna vinnlägger sig om att tänka på hur bedömning av män och kvinnor görs och diskuterar förhållningssätt och genustänk noga på ärendedragningarna veckovis. På boendena ska män och kvinnor bemötas fullständigt lika, oavsett kön/genustillhörighet.

Enheten strävar också mot att personalstyrkorna på respektive verksamhet ska vara hälften män och kvinnor.

### Resursanvändning

Personal, boende, brukare, anhöriga, personalavdelning, IT stöd, LSS hälsa, habilitering, daglig verksamhet, förskola/skola

### Uppföljning




Ständig löpande process och värdefråga i det dagliga arbetet. APT en, ärendedragningar, metodmöten, handledningstillfällen etc.

### Utveckling

Att fortsätta hitta arbetsformer som gagna olika förmågor och genus perspektiv både inom beställar- och utförarenheterna. Utbildning i frågor kring jämställdhet under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Index Psykosocial arbetsmiljö	77	fastställs 2017	År
 Sjukfrånvaro	8 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

## Nämnden är en bra arbetsgivare

### Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad och delaktig. Förvaltningens chefer utbildas i kompetensbaserad rekrytering och förvaltningen rekryterar och upprätthåller adekvat kompetens. Heltidsanställningar är norm och sjukfrånvaron fortsätter att minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

### Förväntat resultat

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

### Arbetsätt

Vid sjukfrånvaro kontakter medarbetaren chef per telefon/mejl eller sms. Efter fyra korta sjukskrivningstillfällen under en sexmånaders period eller vid frånvaro längre än två veckor bokas möte med den enskilde för att diskutera frånvaron. Vid längre tids frånvaro upprättas rehabiliteringsplan.

Varje medarbetare åtar sig att ansvara för sin hälsa genom att försöka leva ett liv som främjar hälsa och gott arbetsliv. Medarbetarna uppmanas att använda de friskvårdssubventioner och rökslutarstöd som förvaltningen erbjuder. Statistik förs över sjukfrånvaro och enhetschef får översikt över sjukfrånvaron totalt och över den enskildes frånvaro.

En gång per år och vid nyanställning går enhetschef igenom rutiner för säkerhet på jobbet samt stadsdelens Policy och Handlingsplan mot Hot och Våld.

Stadens rehabiliteringsprocess tillämpas vid långtids-sjukskrivning. Vi gör årligen arbetsmiljöromd. Den årliga medarbetarenkäten redovisas och diskuteras. Årliga medarbetarsamtal.

På APT mötena en gång per månad har vi som punkt, hur man har det, är du grön, gul eller röd? Uppskattat inslag på våra APT möten och chef och medarbetare får kontroll över arbetsbelastning eller annat som kan påverka arbetssituationen.

### Resursanvändning

Den enskilde medarbetaren, chef, personalenhet, Företagshälsovård, statistik, friskvårdsaktiviteter, handledning, Hälsocoach

## Uppföljning

Diskussion kring hälsa och arbete hålls levande bland annat vid våra arbetsplatsträffar. Sjukfrånvaron följs upp vid tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Chef följer upp medarbetarnas sjukfrånvarostatistik månadsvis. Medarbetarenkäten redovisas på APT och att resultatet följs upp regelbundet.

## Utveckling


Gruppbestaden fortsätter att arbeta på att öka arbetsglädjen och minska sjukfrånvaron. Detta genom att hälsocoachen planerar friskvård i samband med personalmöten, som till exempel en gemensam promenad den sista halvtimmen. En eftermiddag per termin så gör personalen något roligt och hälsofrämjande tillsammans som ökar sammanhållningen i gruppen och ökar arbetsglädjen.

Hitta former för att ta tillvara all personals kompetens så att arbetsmiljö och sjukfrånvaro minskar.

Att hälsocoacherna som finns i verksamheterna träffas 2g/år för att diskutera olika förslag till att främja hälsa och en god arbetsmiljö

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering	87 %	Öka	År

Nämndmål:

### Verksamheterna är fria från diskriminering.

#### Förväntat resultat

Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten arbetar mot diskriminering och verkar för ett jämställt samhälle (Se även 4.1)

#### Förväntat resultat

Enheten har inga eller mycket få klagomål och synpunkter kring diskrimineringsfrågor. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs. Enheten arbetar för mångfald. Under våren kommer samtliga arbetsenheter utbildas i HBTQ-frågor.

### **Arbetsätt**

På enheten diskuteras ämnet löpande i det dagliga arbetet, vid arbetsplatsträffar, metodmöten, ärendedragningar etc. utifrån den enskildes individuella behov. Jämställdhets- och mångfaldsplan och värdegrund är kända av alla medarbetare och diskuteras en gång per år på APT.

### **Resursanvändning**

Medarbetare, chefer, personalavdelning, handledare, lagstiftning, kompetenscenter, expertis inom området

### **Uppföljning**

APT möten, tertial och vid årsbokslut

### **Utveckling**

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras i arbetsgrupperna under 2017. Värdegrund fortsätter vi att implementera i arbetsgrupperna som påminnelse och för nya medarbetare-. Utbildning i HBTQ frågor planeras för samtliga grupper inom enheten under våren.

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:

**Barnperspektivet uppmärksammas och barnets rättigheter respekteras**

### **Förväntat resultat**

Barn och ungas intressen och behov tas till vara och deras inflytande stärks. Ökad samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst bidrar till att barn och unga får sina behov tillgodosedda

Enhetsmål:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.

### **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 är delaktig i utformandet av sin insats högre utsträckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation tillvaratas alltid. Barn med funktionsnedsättning eller barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning ges förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik

uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde

### Arbetsätt

Handläggarna utreder och följer upp i BarnDUR (dokumentation utvärdering och resultat). Biståndsbedömaren beaktar barnet och dess önskemål i första hand och i samråd med vårdnadshavare oavsett barnet har ett eget funktionshinder eller om det är vårdnadshavaren som har behov av stöd.

### Resursanvändning

Biståndsbedömaren, den enskilde, vårdnadshavare, lagstiftning, juridisk enhet, Inspektionen för vård och omsorg, medarbetare familjeenheten, Habilitering, BUP, utförare, Fritidsverksamhet, förskola och skola

### Uppföljning

Enheten mäter hur många DUR som görs under ett år. Kollegiegranskningar och dokumentationsgranskningar,




### Utveckling

Alla barn och ungdomar med funktionsnedsättning har en utredning baserad på det utredningsinstrument som staden handhar för att i utredning lägga in barnperspektivet i högre utsträckning. Utveckla arbetsmetoder för att nå barnet och skapa delaktighet i utredningsförfarandet. Pågår projekt i staden kring IT stöd i barnutredningar LSS, där två representanter från enheten ingår. Utveckla samverkan med familjeenheten och nämndens förskole- och fritidsverksamhet samt andra aktörer och nätverk. Omvärldsbevakning är ett led i att öka kunskaper och samverkan för barn med funktionsnedsättning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information	2014-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel medarbetare som gått utbildning om att upptäcka barn som upplever våld i nära relation samt hedersrelaterat våld, som anser sig ha fått redskap för att upptäcka och samtala med barn om sin situation	100 %	Tas fram av nämnden	År
 Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl. särskilt utsatta grupper	12 %	Tas fram av nämnden	År
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	3 st	tas fram av nämnden	År

Nämndmål:

## Ingen ska vara rädd för att utsättas för våld eller hot om våld i nära relationer

### Förväntat resultat

Personer som utsätts för våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende. Medarbetare har tillräcklig kunskap för att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning som upplever våld i nära relationer får stöd

### Förväntat resultat

Personer som kan vara utsatta för relationsrelaterat våld uppmärksammas i alla våra verksamheter. Den enskilde ges möjlighet till tidigt stöd.

### Arbetsätt

Personalen uppmärksammar personer som misstänks vara utsatt för relationsrelaterat våld. Genom utbildning och öppenhet kring problemområdet ökar kompetensen hos medarbetaren i metod och arbetsätt. Därmed är det lättare att uppmärksamma våld i nära relationer och anmäla till rätt instans/verksamhet. Kontaktperson för Våld i nära relationer finns utsedd på enheten och bevakar frågor som rör ämnet tillsammans med övrig expertis inom socialtjänsten.

### Resursanvändning

Medarbetarna på Värtans gruppbostad, biståndsbedömare expertpersoner inom stadsdelen, andra aktörer med kompetens inom området, den enskilde, anhörig/god man, stadens juridiska kompetens

### Uppföljning

Medarbetarna är uppmärksammade om att problematiken finns i målgruppen vid möten och individuella uppföljningar med enskilda brukare. Hur man arbetar följs upp på enhetens metodmöten och APT på verksamheten.

### Utveckling










Personalen genomgår utbildning för att uppmärksamma förekomst av relationsvåld och utveckla arbetsätt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	77 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	67 %	tas fram av nämnden	År
 Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner	80 %	Fastställs 2017	År
 Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	tas fram av nämnden	År
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
 Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	87 %	År
 Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	87 %	År

Nämndmål:

### Nämndens verksamheter är tillgängliga

#### Förväntat resultat

Alla har möjlighet att ta del av nämndens verksamheter och den offentliga miljön oavsett fysiska och sociala förutsättningar.

Enhetsmål:

Enheten är tillgänglig

#### Förväntat resultat

Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet ska vara gott från personal till den som är i kontakt med oss. Tillgängligheten hålls levande i grupperna. På boendena jobbar man med att möta varje boende efter sina egna förutsättningar. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats. Enheten ser anhöriga och brukare som en tillgång vad gäller erfarenheter kring funktionsnedsättning.

Enheten är också uppdaterad på daglig tillgänglighet vad gäller telefoni, sms och mejl och alltid möjliga för kontakt.

#### Arbetsätt

Tillgänglighet är fortsatt utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder. Metoder och teknik anpassas efter individuella behov. Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid och minst en gång om året. Barnboende enligt LSS

följs upp minst två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Barnperspektivet beaktas särskild oavsett funktionsnedsättning eller om det är personer som söker stöd och har barn.

Kontaktcenter finns som tar emot samtal men även handläggarna har säkrast tid tisdagar och torsdagar 9-10 samt en jourtelefon som alltid är på i verksamheterna. Den som har jourtelefonen är också ansvarig för webcare (beställare) och gruppbrevlådan

### Resursanvändning

Telefon, växel, IT stöd, kontaktcenter, personal, chef, IT system, webcare , Trygghetsjour, Socialjour, andra enheter inom stadsdelen, LSS hälsan, gruppbrevlådor, whiteboard, anhöriga/brukare

### Uppföljning

Chefer gör stickprov på dokumentation, utförande och följer upp verksamheterna. Genom att bl.a stickprovsringa jourtelefonen eller boendetelefonerna kontrolleras tillgänglighet. På möten samtalas vikten av tillgänglighet i olika former. Enheten har också whiteboards där medarbetaren talar om var man befinner sig, på möten, hembesök etc.

### Utveckling

Att alltid hålla tillgängligheten levande i grupperna. Enheten ser regelbundet över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning och genom detta höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen.

Nämndmål:

### Verksamheterna präglas av öppenhet, delaktighet och ett gott bemötande

#### Förväntat resultat

Öppenhet, tillgänglighet och ett gott bemötande präglar verksamheten. Brukare upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och klagomål återkopplas, analyseras och åtgärdas vid behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Den enskilde som söker kontakt med enheten ska uppleva delaktighet, trygghet och få ett gott och rättssäkert bemötande.

#### 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 till två gånger om året följs alla

beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp minst två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov.

Antalet inkomna genomförandeplaner ökar och den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats. Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötande från personal ska vara gott till den som är i kontakt med oss. Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en säker verksamhet.

### **Arbetssätt**

Biståndsbedömaren arbetar efter bevakningslistor och kundlistor från det Sociala systemet (paraplyet) för kontroll av beslut och verkställighet. Vid nya beslut under året läggs ett bevakningsdatum in i systemet för kontroll av när det är dags för ny/omprövning.

Bevakningslistorna dras ut varje månad av respektive biståndsbedömare och bitr. enhetschef. Tid för ny/omprövningarna bokas därefter in. Vid ny/omprövningen tas genomförandeplanen med. Biståndsbedömarna har kontakt med utförarna för att få information om något har förändrats som föranleder någon åtgärd från oss.

Våra utförare informerar motsvarande till beställarna. Socialjour rapporterar ev. incidenter som kan påkalla insatser från enheten. Landstinget påkallar även Vårdplaneringar dit biståndsbedömaren kallas för att planera insatser vid utskrivning och hemgång. Habilitering och BUP påkallar ofta behov av stöd för barn med funktionsnedsättning och uppföljningsmöten sker regelbundet i sådana ärenden. På våra boenden arbetar vi för att den enskildes egna önskemål kring det vardagliga stödet planeras och utförs och bemöts på ett korrekt sätt vilket skapar trygghet för den enskilde. Avvikelse- och klagomålsrapportering samt synpunktshantering är viktig del i utvecklandet av arbetsmoment och en kontroll av säkerhet.

### **Resursanvändning**

Biståndsbedömare, vård- och omsorgspersonal, den enskilde/god man, utförarens kompetens, chef, IT system, telefoner, kommunikationer, juridisk enhet, Trygghetsjour, Socialjour, hälso- och sjukvård, Reagera, habilitering, BUP, andra enheter inom stadsdelen, LSS hälsan, anhöriga/brukare

### **Uppföljning**

Biträdande chef kontrollerar handläggningstid månadsvis genom kontroll kundlistor och bevakningslistor så att utredning startar och avslutas i skälig tid eller skyndsamt. Kundlista följs upp med varje biståndsbedömare regelbundet för att säkerställa att beslut om insats ligger i fas och uppmärksammas på annat som kan påverka insatsens omfattning.

Beställningar ska vara tydligt formulerade och genomförandeplaner ska tydligt svara mot beställning. Regelbundna kontroller av kvalitet i beställning och utförande genom uppföljning och stickprov. Enheten rapporterar kvartalsvis ej verkställda beslut till IVO och nämnd. Enheten har också veckomöten där ärenden diskuteras och följs upp. Antal inkomna genomförandeplaner följs upp under året.

Arbetssätt diskuteras på ärendedragningar, metoddagar, personalmöten och planeringsdagar återkommande.

## Utveckling

Ett fortsatt utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning samt höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen i genomförandeplanen. Förbättra antal inkomna genomförandeplaner. Utveckla klagomåls- och synpunktshanteringen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

#### **Invånarna är delaktiga och har inflytande**

##### **Förväntat resultat**

Invånarna känner sig delaktiga och har möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

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

##### **Förväntat resultat**

Enheten ökar antalet individuella planer, Samordnade individuella planer och genomförandeplaner under året för att öka delaktigheten för den enskilde. Innehållet i beställningarna förväntas vara tydliga och genomförandeplanerna förväntas svara mot beställningarna rättssäkert och delaktigt för den enskilde.

##### **Arbetsätt**

Den enskilde ges ökad självständighet och delaktighet utifrån de lagstiftningar som reglerar och styr verksamheten.

Vid första mötet med den enskilde informerar bistånds-bedömaren om hur handläggningsprocessen går till och vilka valmöjligheter av utförandet av insatsen som finns inom staden. Biståndsbedömaren informerar den enskilde/anhörige om att genomförandeplan ska upprättas med utföraren i samråd med den enskilde när beslut om insats tagits och den enskilde valt utförare. Den enskilde ska informeras om att planen returneras till biståndsenheten för att säkerställa att insatsen kommit igång som önskats.

Genom olika arbetsmetoder i handläggning och i utförandet av insatsen är den enskilde delaktig. Nedan beskrivs arbetsätt som gagnar den enskildes delaktighet; I god tid innan planerade hembesök skickas i regel en ansökningsblankett hem till brukaren. Det kan också ske direkt vid första möte. Den enskilde uppmanas att själv formulera sin ansökan utifrån behov och önskemål. Biståndsbedömaren är behjälplig att upprätta ansökan om den enskilde så önskar.

Innan beslut fattas kommuniceras utredning, muntligt eller skriftligt. Den enskilde eller anhörig/god man har rätt att komma med synpunkter eller nya fakta som har betydelse för

bedömning inför beslut. Information lämnas alltid om möjlighet att överklaga beslut samt att en biståndsbedömare kan vara behjälplig med detta.

Efter beslut om insats måste den enskilde göra ett val av utförare. När detta skett görs beställning av insats till utförare av biståndsbedömaren, där tydligt syfte och mål med beviljad insats beskrivs. Beställningen skickas sedan till utföraren som tillsammans med den enskilde upprättar en genomförandeplan. Planen kopplas tillbaka till biståndsbedömaren senast två veckor efter beställning. Åtagandet kontrolleras vid aktgranskning, kollegiegranskning och insatsbevakning i Sociala systemet.

En gång per år skickas brev från enheten till personer med beviljad insats enligt LSS, om erbjudande att begära individuell plan LSS § 10 (även vid första besök ska information om möjlighet att begära plan meddelas den enskilde) eller samordnad individuell plan (SIP). Ett särskilt ansvar för samordning av insatser som skall tas upp i planen, åvilar kommunen enligt LSS § 14. Planen är till för att klargöra den enskildes behov av insatser samt underlätta samordning mellan de olika myndigheter/nätverk som individen får stöd av. Kommunen skall verka för att insatserna samordnas på ett för den enskilde så fördelaktigt sätt som möjligt. Detta innebär att kommunen aktivt bör verka för att få kunskap om andra myndigheter/nätverks åtgärder som skall redovisas i planen. Om den enskilde önskar, upprättas en plan i vilken beslutade och planerade insatser redovisas. I planen ska även redovisas åtgärder som vidtas av andra än kommunen eller landstinget som är kända.

### **Resursanvändning**

Biståndsbedömarens kompetens, den enskilde/god man, kompetens inom habilitering och BUP (barn- och ungdomspsykiatri), utbildningsförvaltning, utförare och intern kompetens inom andra sociala enheter. Kompetens hos juridiska avdelningen, strateger inom socialtjänst- och äldreförvaltning, Inspektionen för Vård och Omsorg, Rådet för funktionshinderfrågor. Förskola och skola

Vi använder stadens lokaler för möten, vi använder IT och telefonistöd och hemsida. Tolk anlitas vid behov.

### **Uppföljning**

Enheten skickar ut ett erbjudande om individuell plan en gång per år. Kollegiegranskning, stickprov av dokumentation/aktgranskning görs årligen och brukarenkät skickas ut centralt från staden under hösten.

Genom DUR, kartläggningsinstrument för dokumentation och utredning av insats, formuleras frågeställningarna inför utredningen så att den enskilde är mer delaktig i utredningsdelen. Mål och delmål följs upp.

Upprättade individuella planer bevakas i excellista där namn och uppföljningsdatum finns för den som har en sådan.

### **Utveckling**


Fortsatt metodarbete där handläggnings- och dokumentationsrutiner förtydligas.

Förbättringsområden finns som enheten fortsätter att arbeta med under 2017. Enheten arbetar med fortsatt aktgranskning, kollegiegranskningar och temaärendedragningar. Påminnelser både i beställningen och i påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ökar.

Förbättra informationen till brukaren i samband med beviljat beslut om att man har rätt att vara delaktig i utformandet av insatsen i en godkänd genomförandeplan hos den som utför.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	85 %	Tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

### Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

#### Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och E-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Lagen om valfrihet och lagen om offentlig upphandling följs

#### 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.

Vi använder upphandlad verksamhet och följer de regler som gäller vid avsteg från LOU och LOV.

#### Arbetssätt

Vid första möte med den enskilde informerar bistånds-bedömaren om den valfrihetsmodell staden antagit och de möjligheter att välja utförare som finns för funktionshindrade samt var den enskilde kan vända sig för mer vägledning (Jämför service, stadens hemsida). Den enskildes önskemål beaktas alltid vid val av utförare. I beställning till utförare ska syfte och mål med insatsen klart framgå och vara mycket tydlig. Brukarens önskemål framgår i genomförandeplanen.

Vid köp av tjänst används avtalsdatabas för att söka de upphandlade verksamheter som får användas. Vid avsteg görs direktupphandling enligt de regler som finns inom LOU och LOV.

#### Resursanvändning

IT-stöd, biståndsbedömares kompetens, personal, hemsida, Jämför service, lokaler, avtalsdatabas, kompetens från socialförvaltning, serviceförvaltning m fl.

## Uppföljning

Fortsatt möjligt utvecklings- och förbättringsarbete i informationen kring LOV och LOU.  
Hitta uppföljningsmetoder.

## Utveckling

Fortsatt arbete kring att följa de upphandlingsregler som gäller för staden.

## Uppföljning av ekonomi

### Budget 2017

VP budget 2017				
Funktionshinder				Ökning (+)
	Kostnader	Intäkter	Netto	Minskning (-)
Administration	8,8	0,1	8,7	- 0,2
Vårdkostnader	120,5	1,4	119,1	6,6
LASS-assistans	22,6	0,0	22,6	0,3
Lokalkostnader	6,5	4,8	1,7	0,6
Totalt	158,4	6,3	152,1	7,3