



**Enheten för biståndsbedömning**

Tjänsteutlåtande

Dnr: 2016-669-1.1.  
Sid 1 (30)

Handläggare: Ann-Christine  
Osvald

Telefon:08- 508 10 026

## **Verksamhetsplan 2017 för Enheten för biståndsbedömning**

**Enheten för biståndsbedömning**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
Administrativa uppgifter .....	5
Organisations- och ledningsstruktur .....	5
Brukare/Kunder/Klienter .....	6
Chef- och ledarskap .....	7
Medarbetare .....	7
Värdegrund .....	8
1. Ett Stockholm som håller samman .....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	10
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	11
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	12
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	14
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	14
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	15
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	16
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	16
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	17
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	18
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	18
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	19
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	19
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	20
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	22
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	23
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	24
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande .....	26
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	27
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>28</b>
Resursanvändning .....	28
Budget 2017 .....	29

**Övriga frågor ..... 30**

## Inledning

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

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

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

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen och en enhetschef och två biträdande enhetschefer leder och fördelar arbetet inom verksamheten.

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

Enhetens biståndshandläggare är i huvudsak indelade i tre arbetsgrupper. En grupp om 19 handläggare som arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om 6 handläggare som genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av 3 handläggare, deras arbete riktas mot de personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare arbetar med att motverka hemlöshet för stadsdelens äldre. För stadsdelens invånare innebär organisationsstrukturen att man som äldre i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till.

Utifrån den handlingsplan som staden tagit fram för att förbättra biståndshandläggarnas arbetsituation så planerar enheten en förstärkning av administrationen i ett led till att förbättra arbetsmiljön- och situationen för biståndshandläggarna.

Utifrån förra årets planeringsdagar så fortsätter utvecklingsarbetet till 2017 kring arbetsplatsens kultur, kvalitet och rutiner, samverkan och personal. Samtliga medarbetare är involverade och har bildat arbetsgrupper med specifika frågeställningar och utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten.

Det uppsökande arbetet riktas till personer 80 år och äldre. Personerna kontaktas för att ge möjlighet till information antingen genom ett besök och/eller få skriftlig information hemskickad. Enheten kommer att arbeta med att öka sin dialog med stadsdelens invånare genom olika informationsträffar.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård är ett fortsatt prioriterat område under verksamhetsåret. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på utformning och samordning av de kommunala insatserna.

Enheten ansöker om fortsatt medel under 2017 för att fortsätta arbetet med att förankra en varaktig organisation med teamarbete kring personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt. Enheten har tillsammans med landstinget utvecklat ett lokalt program för samverkan kring demensriktlinjerna.

Till följd av stadens ersättningssystem som infördes 2014 inom hemtjänst utvecklas det nya former för uppföljning och kontroll av att rätt ersättning utgår till hemtjänstutförare. Under 2017 planerar enheten en förstärkning som ett led i att förstärka kontrollen och uppföljning av ekonomin.

## **Administrativa uppgifter**

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

## **Organisations- och ledningsstruktur**

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Ledningen består av en enhetschef och två biträdande chefer med personal- och arbetsmiljöansvar för sina respektive medarbetare.

Enhetens medarbetare är i huvudsak indelade i tre arbetsgrupper. En grupp om nitton biståndshandläggare som arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om sex biståndshandläggare som genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av tre biståndshandläggare vars arbete riktas mot de personer som bor i det särskilda boendet. En av enhetens biståndshandläggare arbetar med förebyggande arbete som riktar sig mot de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet, det kan t.ex. handla om inkomna orosanmälningar och att verka för att förhindra bostadslöshet. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också en riks- och färdtjänsthandläggare och en anhörigkonsulent. För stadsdelens invånare innebär organisationsstrukturen att man som äldre i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till.

Beställarenheten kommer under 2017 att implementera delar av stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare. En av satsningarna är att vissa administrativa arbetsuppgifter som idag utföras av biståndshandläggare istället ska utföras av administrativ personal för att öka biståndshandläggarens kärnverksamhet, tid med den äldre. Vidare planerar enheten att förstärka sin personal med en ekonomiassistent, en specialisthandläggare och en löpare även en förstärkning av anhörigstöd/uppsökeri för att främja en dialog med stadelens invånare.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner. En administrativ sekreterare vars huvudsakliga arbete handlar om tjänsteutlåtanden, skrivelser, enkäter, olika typer av

korrespondens med medborgare samt enhetens klagomålshantering. Uppföljning av hemtjänstverksamheter som har avtal med Stockholms stad men också att stödja biståndshandläggarna i kontakten med myndigheter.

Biståndsenheten förstärker uppdraget kring uppföljning och kontroll av fakturor till två ekonomiassistenter vars huvudsakliga arbetsuppgifter är att hantera leverantörsfakturor och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratör sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskanmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete. Inom verksamheten finns en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men även med äldreomsorgens arkiv.

Verksamheten har regelbundna möten, för att planera och följa upp verksamhetens arbete träffas ledningen varje vecka. En gång per månad träffas alla medarbetare på arbetsplatsträff, på träffarna diskuteras verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, inkomna synpunkter och klagomål, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö. Två gånger per år är alla medarbetare inbjudna till planeringsdagar där verksamhetens mål, resultat, arbetsmiljö och vidareutveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter träffar enhetschef två gånger per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden. Biståndshandläggarna träffas varje vecka, dels i gruppmöten som handlar om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare och samarbetet inom gruppen, dels i biståndshandläggarmöten som ofta handlar om stadens information och det gemensamma förändrings- utvecklingsarbetet. Anhörigkonsulenten träffar enhetschef två gånger per månad och ingår som en naturlig del i biståndshandläggarmötena. Medarbetar- och lönesamtal genomförs minst en gång per år, likaså en fysisk och psykosocial skydds rond.

Beställarenheten växer och enheten är i behov av fler rum, verksamhetens lokaler är idag inte optimala. Medarbetare sitter utspridda i olika korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet inom enheten. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Under året kommer vi återigen se över lokalanvändningen och försöka möjliggöra ett mer optimalt användande.

## **Brukare/Kunder/Klienter**

Äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv. Andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen kommer att öka under 2017 och beräknas fortgå till 2040. Framskrivning från Stockholms stads utrednings och statistikkontor visar på ett högre resursutnyttjande det närmaste åren, både vad gäller hemtjänst som boende inom det särskilda boendet.

Den senaste brukarundersökningen visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna, vilket gjorts tidigare år. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakten med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 68 % jämfört med 66 % för staden. På frågan fick du välja utförare av hemtjänsten? med utförare menas kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer. Där svarar 81 % jämfört med 73 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 65 % jämfört med 65 % för staden. Tidigare fråga om nöjdhet med tillgängligheten till en och samma biståndshandläggare har utgått. Om man som äldre är missnöjd eller önskar byta handläggare av andra skäl är det möjligt.

Enheten för biståndsbedömning arbetar med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta med att förtydliga och uppdatera rutiner och samverkansöverenskommelser. Revision i paraplysystemet och akt granskning är en av flera uppföljningsmetoder. Ett område som enheten kommer att arbeta med under 2017 är att utveckla metoder för att öka brukarnas delaktighet.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna deltar i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Handläggarna följer upp besluten på individnivå för att säkerställa att den äldre får det stöd och den omsorg som beslutet anger, de följer även upp de äldres möjlighet till utevistelse samt vid måltidssituationer. Biståndshandläggarna har även regelbundna avstämnings möten med de hemtjänstutförare som är verksamma inom stadsdelsområdet.

## **Chef- och ledarskap**

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter. Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom utbildning, kurser och informationsdagar samt att biståndshandläggarna har extern handledning.

## **Medarbetare**

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Biståndshandläggarens arbetsuppgifter är så pass mångfacetterade att enheten kommer att se över medarbetarnas kompetens och olika intresseområden. Detta för att se om enheten ska utveckla nya former med exempelvis olika grupper med speciell kompetens inom vissa områden.

Prioriterade utvecklingsområden är att förtydliga verksamhetens mål och åtaganden, se över mötesformer och strukturer, åtgärder för att nå förväntat resultat - mål och återkoppling. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten både egna utbildningsinsatser samt de utbildningar staden erbjuder. Biståndshandläggarna har sen tidigare regelbunden handledning av extern konsult som fortsätter under året. Under året kommer vi fortsätta med arbetet kring könsindelad statistik. Vidare planerar enheten utbildningar inom HBTQ frågor.

Ett stort utvecklingsarbete under året är att fortsätta med stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för stadens biståndshandläggare.

## Värdegrund

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

Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

- Har rätt att få information och vägledning när hen behöver stöd och omsorg.
- Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som hen blivit beviljad.
- Har rätt att byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem. Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande upprättas en skriftlig genomförandeplan mellan den enskilde och vald utförare.
- Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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:

Anhöriga får stöd för egen del

##### Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare samt att förstärka dialogen med medborgarna med fokus på anhörigstöd.

##### Arbetsätt

Anhörigkonsulenterna erbjuder vägledande samtal med anhöriga som vårdar en sjuk make/maka/partner, samtalen erbjuds och genomförs på stadsdelsförvaltningen. Anhörigkonsulenterna arrangerar olika föreläsningar, tematräffar och olika aktiviteter till anhöriga. Anhörigkonsulenterna arbetar aktivt och nära med enhetens biståndshandläggare. Anhörigkonsulenterna fortsätter arbetet med att utveckla av samverkan med stadsdelens husläkarmottagningar samt frivilligorganisationer.



## Resursanvändning

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

## Uppföljning

Brukarundersökning  
Enkät till anhöriga

## Utveckling

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

Anhörigstödet ska under året förstärkas med en heltidstjänst.

Enhetsmål:

Vi informerar om förebyggande arbete.

## Förväntat resultat

En minskning av bostadslöshet för stadsdelens äldre. En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör, anhörigstöd m.m.

## Arbetsätt

Uppsökande verksamhet genomförs under året som riktar sig till alla personer som fyller 80 år under året, och som inte är beviljad någon insats, i form av ett förebyggande hembesök, telefonsamtal och informationsmaterial. Riktade insatser ska göras för att nå äldre med större behov, ex med funktionsnedsättning eller socioekonomiskt svaga. En biståndshandläggare arbetar specifikt med förebyggande arbete det kan tex handla om inkomna orosanmälningar och för att verka för att förhindra bostadslöshet för stadsdelens äldre. I det förebyggande arbetet är samverkan med landstinget viktigt, arbetet med implementering av lokalt samverkansprogram vid vård och omsorg för personer med demenssjukdom kommer att fortgå.

## Resursanvändning

Personal och informationsmaterial

## Uppföljning

Löpande dialog med stadsdelens äldre samt brukarundersökningen.

## Utveckling

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten påbörjar riktade insatser med förebyggande arbete för att verka för att förhindra bostadslöshet för stadsdelens äldre.	2017-01-01	2017-12-31
Uppsökande verksamhet genomförs under året som riktar sig till samtliga som fyller 80 år under året som inte är beviljad någon insats.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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.

Enhetsmål:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

#### **Förväntat resultat**

De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

#### **Arbetsätt**

Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser en viktig förebyggande insats. Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Genom uppsökande verksamhet nås fler äldre än de som är aktuella inom äldreomsorgen.

Vi hänvisar även till stadens hemsida där aktuell information finns och informerar om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång samt ledsagning vid promenad.

#### **Resursanvändning**

Personalens kompetens och informationsmaterial.

#### **Uppföljning**

Dialog med enskild samt med frivilligorganisationer

## Utveckling

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

Enheten utser en kontaktperson med för att främja samarbetet med frivilligorganisationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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:

Vi informerar om kultur- och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm

#### **Förväntat resultat**

De äldres deltagande i kultur- och friskvårdsaktiviteter ökar.

#### **Arbetsätt**

Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med stadsdelens äldre och närstående informera muntligt och skriftligt om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Till sin hjälp har handläggarna ett informationsblad som lämnas till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Vi hänvisar också alltid till stadens hemsida där aktuell information finns.

#### **Resursanvändning**

Personal och informationsmaterial.

#### **Uppföljning**

Dialog med enskild

Medborgarundersökning

#### **Utveckling**

Enheten ska se över möjligheten att arrangera lokala informationsträffar med stadsdelens invånare för att stärka dialogen och möjligheten för de äldre att påverka och utveckla framtidens äldreomsorg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet och delaktighet.**

#### **Förväntat resultat**

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet. Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen ger förutsättningar för en bra äldreomsorg.

Enhetsmål:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

#### **Förväntat resultat**

Genom att den enskildes självbestämmande och integritet har tagits hänsyn till i både ansökan och handlägningsprocessen är enskild delaktig och har ett eget inflytande samt ges möjlighet till egna val vid ansökan om bistånd. Genom detta upplever de äldre en professionell och rättsäker handläggning utifrån individuella behov.

#### **Arbetsätt**

Det är viktigt att de äldre upplever att deras ansökan prövas inom rimlig tid. Vi tar alltid kontakt med den enskilde och/eller närstående skyndsamt och kommer överens om en tid för hembesök. Den enskildes självbestämmande och integritet ska tas hänsyn till. Det innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val vid ansökan om bistånd. Om den enskilde ansöker och samtycker muntligt ska anledningen till detta dokumenteras i utredningen. Biståndshandläggaren kan vara behjälplig med att formulera ansökan. Handläggaren inleder utredning snarast och senast inom en vecka efter en ansökan eller anmälan om behov av stöd och hjälp inkommit till enheten ska kontakt tas. Vid det första besöket lämnar handläggaren enhetens kvalitetsgarantier. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Påbörjad utredning om stöd och hjälp i det egna hemmet ska utmynna i ett beslut, senast inom 14 dagar. Vid ansökan om vård- och omsorgsboende ska utredning leda till beslut senast inom en månad. Vi skickar alltid hem utredning och beslut till enskild.

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

Genom stadens kartlägningsinstrument lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska, psykiska, sociala och

existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes hela situation och biståndet ska utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Vi har gemensamma könsneutrala ärendedragningar där och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Alla åtgärder som kan bidra till detta ska övervägas t.ex. bostadsanpassning.

Enheten har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet. Vi har som avsikt att utveckla våra metoder under året, ett fortsatt arbete kommer att ske med att utveckla den individuella bedömningen för enskild. Genom individuppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställer vi att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet. Vi följer minst en gång per år upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde. För att öka den enskildes rättssäkerhet görs en förstärkning på enheten som planeras under året med en avgiftshandläggare för att främja att stadsdelens invånare får korrekt avgift och faktura.

Enheten kommer att ansöka om medel för att fortsätta arbetet med att utveckla ett multiprofessionellt teambaserat arbetssätt kring personer med demenssjukdom/kognitiv svikt och deras anhöriga.

### Resursanvändning

Biståndshandläggarna har minst socionomexamen eller likvärdig utbildning. Genom specialistkompetenser är enheten rustad för individers olika behov. Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning, stadens gemensamma regelsystem, riktlinjer, tillämpningsanvisningar, styrdokument och stadsdelens kvalitetsrutiner (KLEO). Vi arbetar med fortbildning och kompetensutveckling såsom extern handledning. Könsneutrala ärendedragningar och gruppmöten vidareutvecklar kvalitet och bidrar till samsyn. Vi arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål. Informationsmaterial delas ut till de äldre och deras anhöriga.

### Uppföljning

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

### Utveckling

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Biståndshandläggare inleder alltid utredning inom en vecka efter att ansökan eller anmälan inkommit till enheten	2017-01-01	2017-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Biståndshandläggaren skickar alltid hem utredning och beslut till enskild	2017-01-01	2017-12-31
Enheten gör i år en revision samt en akt granskning i verksamhetssystemet Paraplyt	2017-01-01	2017-12-31
Videokonferens vid vårdplanering inleds	2017-01-01	2017-12-31

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:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

##### Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning.

##### Arbetssätt

Vi minskar elförbrukningen genom att släcka lampor i de rum vi inte vistas i och stänger av datorer när de inte används. Miljöombudet kommer kvartalsvis göra stickprovskontroller på enheten för att se hur detta följs på enheten.

##### Resursanvändning

Enhetens miljöombud  
Medarbetarnas kompetens  
Interna utbildningar  
Stadens miljöprogram  
Informationsmaterial

##### Uppföljning

Vi följer upp på APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.  
Via redovisad elförbrukning.

## Utveckling

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Miljöombud följer upp kvartalsvis att arbetssättet efterlevs.	2017-01-01	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:

Vi väljer miljövänliga transporter

#### Förväntat resultat

Minskade utsläpp och mindre påverkan på miljön.

#### Arbetsätt

Vid hembesök och vårdplaneringar används kommunala färdmedel eller cykel/promenad i stor utsträckning.

Vi överväger alltid miljöaspekten liksom kostnaden vid inköp, resor och arbetsätt.

#### Resursanvändning

Kollektivtrafik samt medarbetarnas kompetens

#### Uppföljning

Vi följer upp på APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

## Utveckling

Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö.

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:

Vi bidrar till att minska avfallet och ökar återvinningen

#### **Förväntat resultat**

Minskat avfall och ökad andel återvinning. Minskad negativ påverkan på miljön och en effektiv miljöhantering.

#### **Arbetssätt**

Vi källsorterar förpackningar/kartonger och papper/tidningar. Vi skriver alltid ut på dubbelsidigt papper för att minska pappersförbrukningen. Vi använder e-post i stor utsträckning vilket bidrar till minskad pappersförbrukning och tänker på hur och vad vi skriver ut.

#### **Resursanvändning**

Medarbetarnas kompetens  
Stadens miljöprogram

#### **Uppföljning**

Vi följer upp på APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

#### **Utveckling**

Öka återvinningen inom enheten  
Öka samtliga medarbetares miljömedvetenhet

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

### **Nämndens verksamheter är giftfria**

#### **Förväntat resultat**

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



Enhetsmål:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

### **Förväntat resultat**

En ökad andel av ekologiska livsmedel.  
Minskad användning av skadliga kemikalier.

### **Arbetsätt**

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

### **Resursanvändning**

Medarbetarnas kompetens  
Stadens miljöprogram

### **Uppföljning**

APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

### **Utveckling**

Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö.

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:

Vi arbetar i en sund inomhusmiljö

### **Förväntat resultat**

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

### **Arbetsätt**

Regelbundna möten med fastighetsägare och lokalintendent. Årliga skyddsronder och samverkan med de fackliga organisationerna. Enheten tar på årlig basis in en ergonom som ser över medarbetarnas fysiska arbetsplats.

### **Resursanvändning**

Medarbetarnas kompetens  
Ergonom  
Fastighetsägare

### **Uppföljning**

APT, tertialrapporter samt verksamhetsberättelse.

### **Utveckling**

Då enheten växer behöver vi se över samtliga rum och lokaler.

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:

Vi har en budget i balans.

### **Förväntat resultat**

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

### **Arbetsätt**

Genomgång av budget ökar medarbetarnas kunskap om hur verksamheten finansieras samt förståelsen för att resurser användas på effektivaste sätt. Enhetschef har månatliga möten där de samverkar med olika resurspersoner inom stadsdelen såsom economicontroller och fakturahandläggare.

Samtliga medarbetare är delaktiga genom att verksamhetens ekonomiska arbete och resultat diskuteras regelbundet på APT-möten.

Rutiner kring uppföljning av ekonomin ses över under året. Biståndshandläggarna träffar regelbundet hemtjänstutförare och stämmer av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser.

### Resursanvändning

Personal med rätt kompetens för faktura- och ekonomiadministration.

Biståndshandläggare

Verksamheten har rutiner för ekonomiuppföljning.

### Uppföljning

Månatliga avstämningsmöten med economicontroller. Tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Arbetsplatsträffar samt nya rapporter i stadens verksamhetssystem.

### Utveckling

Utveckla avstämningen med hemtjänstutförare där kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser stäms av.

Biståndshandläggarna arbetar aktivt med att utveckla metoder för uppföljning av beslutade, beställda insatser i förhållande till utförda insatser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckling av metoder för uppföljning av insatser	2017-01-01	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:

Vi är en jämställd arbetsplats och resurser fördelas lika

### Förväntat resultat

Det förekommer ingen diskriminering och ojämlik resursfördelning på enheten

### Arbetsätt

Samtal förs i arbetsgruppen för att ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska genomsyra verksamheten. Medarbetarna får kompetenshöjande insatser. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

Enheten kommer att införa könsneutrala ärendedragningar under året med syfte till att medvetandegöra genusperspektivet i handlägningsprocessen.

### Resursanvändning

Personalens kompetens och erfarenheter  
 Brukarundersökning  
 Könsfördelad statistik  
 Stadens personal och jämställdhetspolicy

### Uppföljning

APT, tertialrapporter, könsfördelad statistik samt verksamhetsberättelse




### Utveckling

Utveckla metoder för kollegial akt granskning.  
 Öka medarbetarnas medvetenhet om genusperspektiv och jämlikhet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ta fram metoder för kollegial akt granskning med fokus på att resurser fördelas lika efter behov.	2017-01-01	2017-12-31
Vi påbörjar arbetet med genusneutrala och oidentifierade ärendedragningar	2017-01-01	2017-12-31

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		fastställs 2017	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		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:**

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

**Förväntat resultat**

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

**Arbetsätt**

Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att personalen känner sig delaktiga och har inflytande över sitt arbete. Vi diskuterar regelbundet arbetsklimatet och arbetsmiljön på APT-möten och planeringsdagar. Vi är tydliga och engagerade, samtliga medarbetare respekterar varandra även när vi har avvikande mening och vi följer fattade beslut. En intern medarbetarenkät om fyra frågor som rör arbetsklimatet har tagits fram inom verksamheten som sammanställas och redovisas på arbetsplatsträffar under året. Likväl finns en stående punkt under arbetsmiljön vid varje APT där det ställs en öppen fråga till samtliga medarbetare om hur man upplever sin egen arbetssituation. Dialog med enhetens skyddsombud sker regelbundet på ledningsgruppens möten.

Enheten kommer att utveckla och förstärka introduktionen för nyanställda biståndshandläggare genom att rekrytera en specialisthandläggare. Specialisthandläggaren kommer i huvudsak att fungera som mentor åt nyanställda genom att förstärka och förlänga introduktionen över en längre tid.

Med ett gott omhändertagande av nyanställda, teamarbete och mentorskap skapar vi en lärande och utvecklande organisation. Utbildningar, föreläsningar och konferenser är viktiga för nya kunskaper som främjar personalen och verksamheten avseende ledarskap, verksamhetsutveckling och arbetsmiljö. Kompetensutveckling ger medarbetarna en större möjlighet till att på ett bra sätt klara av och utvecklas i sitt arbete. Enheten har två hälsocoacher som arbetar för att främja våra medarbetares hälsa, de ska peppa sina kollegor till att använda friskvårdstimme och anordna egna aktiviteter etc. för en hälsosammare arbetsplats.

**Resursanvändning**

Personal  
Hälsocoach  
personalpolicy

**Uppföljning**

Dialog på arbetsplatsträffar, planeringsdagar, medarbetarsamtal, ledningsgrupp, medarbetarenkät och fysisk arbetsmiljörund.

## Utveckling

Enheten kommer att utveckla och förstärka introduktionen för nyanställda biståndshandläggare med en specialisthandläggare.

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

Enheten har en nybildad arbetsgrupp som har fokus på arbetsmiljö och trivsel.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utökar med specialisthandläggare för att förlänga och förstärka introduktion för nyanställda.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Verksamheterna är fria från diskriminering.**

#### Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi motverkar diskriminering på vår arbetsplats

#### Förväntat resultat

Diskriminering förekommer inte.

#### Arbetssätt

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

Utbildning planeras om HBTQ-frågor för enhetens medarbetare.

#### Resursanvändning

Personalen

Värdegrund

Stadens personalpolicy

Stadsdelens jämställdhet och-mångfaldsplan

## Uppföljning

Medarbetarenkät, APT och enhetens interna medarbetarenkät.



## Utveckling

Utbildning inom HBTQ-frågor.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vi planerar en utbildning inom HBTQ-frågor under året.	2017-01-01	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 har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl. särskilt utsatta grupper		Tas fram av nämnden	År
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten		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:

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

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetsätt

Arbetet med att implementera stadens riktlinjer rörande relationsvåld och öka kunskapen hos personalen kommer att fortsätta. Personal finns som representanter i projektet Kvinnofrid – mot våld i nära relationer. Representanterna ansvarar för att uppdatera kunskap och förmedla information till övrig personal. Den ena representanten är anhängkonsulent som i sitt arbete möter många anhöriga, även de som inte har några övriga insatser från äldreomsorgen.

Tre medarbetare fortbildar sig inom området våld i nära relationer.

## Resursanvändning

Personalens kompetens.

Stadens program för kvinnofrid-mot våld i nära relationer

Riktlinjer för handläggning inom Stockholms stads socialtjänst- våld i nära relationer.

Samverkan med närpolis, hälso- och sjukvård och med hemtjänst

## Uppföljning

Dialog på arbetsplatsträffar

Statistik och analys


## Utveckling

Utveckla metoder hur biståndshandläggarna ska synliggöra och fånga upp personer vid misstanke om ev. våld i nära relationer samt vidareutveckla arbetssätt vid uppföljning för hur ärenden vid misstanke om våld i nära relation följs upp. Samtliga medarbetare ska ha genomgått en webbaserad utbildning om hot och våld.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga medarbetare genomgår en webbaserad utbildning inom hot och våld.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner		Fastställs 2017	År

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:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

#### Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.



## Arbetsätt

Den enskilde ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handlägningsprocessen som i utförandet och insatser. I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Vi har gemensamma könsneutrala ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Biståndshandläggarna går på regelbunden extern handledning samt olika utbildningar för att främja likställighet och rättssäkerhet.

Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att ha fokus på den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartlägnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Beslut om insatser ska exempelvis inte påverkas av vilket kön den sökande har. Ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska integreras i stadens verksamheter, enheten kommer att ha en fortsatt diskussion under året.

## Resursanvändning

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

## Uppföljning

Akt granskning  
Brukarenkät

## Utveckling

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

## Enhetsmål:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

## Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

## Arbetsätt

Stockholms stads värdighetsgaranti ska avspeglas i alla kontakter med äldre och närstående. Vi möter människor i många olika livssituationer och alla ska bemötas på ett respektfullt sätt och ges möjlighet till dialog. Biståndshandläggarna ska aktivt ta de kontakter som behövs för att bistå den enskilde.

Kontaktcenter/Äldre Direkt är en viktig service som tar emot mellan 550-600 samtal per månad rörande äldreomsorg på Östermalm. Samtalen rör till stor del ansökan, beslut och fakturor och är en avlastande funktion för enheten.

Enheten kommer att utveckla en form av en egen brukarundersökning för att få mer kunskap om hur stadsdelens äldre upplever enhetens tillgänglighet och medarbetarnas bemötande.

Medarbetarna tar med enhetens kvalitetsgarantier och lämnar till de äldre vid hembesök eller vårdplaneringar.

### Resursanvändning

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

### Uppföljning

Enhetens egen brukarundersökning kommer att följas upp för att få mer kunskap om hur stadsdelens äldre upplever enhetens tillgänglighet och medarbetarnas bemötande. Synpunkter och klagomål följs upp enligt fastställd rutin. De äldre och deras anhörigas uppfattning av service, bemötande och omsorg följs upp genom den årliga brukarenkäten.

Statistik från kontaktcenter-Äldre Direkt

### Utveckling

Bemötande kommer att få fortsatt fokus, bland annat genom fortsatt arbete med att konkretisera Stockholms stads värdighetsgaranti det dagliga arbetet och handledning av personalen. Vi kommer att arbeta för att förbättra våra rutiner och processer i arbetet med enhetens kvalitetsutveckling. Enheten kommer att utveckla ett arbetsmetod för att få mer kunskap om hur stadsdelens äldre upplever enhetens tillgänglighet och medarbetarnas bemötande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål.	2017-01-01	2017-12-31

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:

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet

#### Förväntat resultat

De äldre upplever att de har inflytande genom valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

### Arbetsätt

Inom äldreomsorgen finns valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis "Jämför service".

### Resursanvändning

Personalens kompetens, informationsmaterial samt Jämför Service.

### Uppföljning


Av brukarundersökningen framgår att en hög andel av de äldre uppger att de fått information avseende valfrihet.

### Utveckling

Enheten ska se över möjligheten att arrangera lokala informationsträffar med stadsdelens invånare för att stärka dialogen och möjligheten för de äldre att påverka och utveckla framtidens äldreomsorg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp		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:

Vi har en hög avtalstrohet

#### Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

### Arbetsätt

Vi genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Agressos inköpsmodul. Vi har aktuell kunskap om gällande ramavtal vid inköp.

## Resursanvändning

Ramavtal  
Avtalsdatabas  
Agresso

## Uppföljning

Agresso, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

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

Det fortsatta utvecklingsarbetet utifrån handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen och arbetsmiljön för biståndshandläggarna fortgår under året.

Stadens avgifts- och ersättningssystem inom äldreomsorgen med höjda ersättningar, för hemtjänst samt följa upp borttagandet av avböjda besök. Den övergripande målsättningen är dock alltid vägledande och brukarna ska tillförsäkras skälig levnadsnivå enligt stadens riktlinjer och socialtjänstlagen (SoL).

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

Stadsdelsområdet har fram till 2040 en ökning av den äldsta åldersgruppen, 80 år och äldre, vilket kan leda till ett ökat köp av vård- och omsorgsboendeplatser. Vi ser en trend att gruppen yngre äldre konsumerar kommunala insatser i högre grad.

Anhöriga som vårdar äldre i hemmet gör en viktig insats. Arbetet med anhörigstöd utgår från Stockholms stads program för stöd till anhöriga 2017-2020. Det ska finnas ett varierat, flexibelt och individualiserat stöd till anhörigvårdarna. Den anhöriges behov av stöd för egen

del ska uppmärksammas särskilt, ex genom deltagande i samtalsgrupp. Indirekt stöd kan vara ex. avlösning eller korttidsboende. Anhörigvårdaren kan söka om individuella insatser för att minska den fysiska och psykiska belastning som det kan innebära att vårda en närstående. Anhörigkonsumenten erbjuder råd, stöd och vägledande samtal samt är en resurs till handläggare och annan personal. Biståndshandläggarna ger information om anhörigstöd. Under året fortsätter möjligheten till vägledande samtal. Stödsamtal samt möjlighet att delta i föreläsningar i angelägna ämnen. Anhörig/samtalsgrupper som vänder sig till make, maka, partner samt vuxna barn har genomförts med gott resultat. Under senare år har allt fler äldre och närstående vänt sig till anhörigkonsumenten och för att möta behoven kommer anhörigstödet utökas med en person. För året planeras fortsatta samtalsgrupper, föreläsningar för anhörigvårdare samt utbildningar i samarbete med Norrmalm och Kungsholmen SDF. Samverkan med minnesmottagningen fortsätter för att på ett tidigt stadium erbjuda stöd till dem som vårdar en demenssjuk anhörig. I den uppsökande verksamheten kommer information om anhörigstöd att ges.

Samverkansmöten mellan kommunen och landstinget bedrivs på olika nivåer, biståndsenheten fortsätter att besöka husläkarmottagningar för att diskutera uppdrag och samverkansformer. Fortsatt utveckling av former för samarbete med husläkarmottagningar och övriga landstingsfinansierade verksamheter t.ex. i frågor rörande anhörigstöd och de mest sjuka äldre. En kommunaliserad hemsjukvård kommer sannolikt att öka möjligheten till kvarboende även för personer med omfattande vård- och omsorgsinsatser då helhetssynen och förutsättningarna för samordning mellan HSL- och SoL insatser ökar.

## Budget 2017

Enhetens budget uppgår till uppgår till 32 800 mnkr, vilket är en ökning jämfört med år 2016.

Äldreomsorgens beställarenhet	
Budget/kostnader 2016	
	Tkr
	Kostnader
Biståndsenheten	
* personal	29 000
* hyra	2 000
* övrigt inkl. IT	1 800

Äldreomsorgens beställarenhet	

## Övriga frågor