



Stöd och serviceenheten

Tjänsteutlåtande
Dnr:2016-700-1.2.2.
Sid 1 (38)
2017-01-04

Handläggare
Gisela Palm
Telefon: 085810360

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Stöd och serviceenheten

Stöd och serviceenheten

Karlavägen 112
Östermalms sdf
085810360
0850810000
gisela.palm@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Administrativa uppgifter	11
Organisations- och ledningsstruktur.....	12
Brukare/Kunder/Klienter.....	12
Chef- och ledarskap.....	13
Medarbetare.....	14
Värdegrund.....	14
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	15
1. Ett Stockholm som håller samman	15
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	15
1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo	16
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	17
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	19
2. Ett klimatsmart Stockholm	20
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	20
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
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva.....	24
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	25
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	26
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	28
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	29
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.....	35

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	36
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	37
Särskilda satsningar	37
Uppföljning av driftbudget	37
Investeringar	38
Medel för lokaländamål	38
Övrigt	38
Synpunkter och klagomål	38
Övrigt	38

Sammanfattande analys

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. Enheten följer bestämmelser om offentlighet, tillgänglighet, underrättelse om beslut och handläggningstid som måste tillämpas inom skälig tid. Förutom lagstiftningarna i SoL och LSS följer enheten förvaltningslag, sekretesslag, Lex Sarah, föräldrabalk. Enheten följer även stadens *Riktlinjer Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*. Stadens riktlinjer anknyter också till följande anvisningar som uppdateras årligen; Tillämpningsanvisningar för avgiftssystemet inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning och äldre. Tillämpningsanvisningar för KBH (Kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning). Det finns också centrala överenskommelser mellan Stockholms stad, länets kommuner och Stockholms läns landsting i frågor som rör samverkan och ansvarsfördelning mellan stadsdelarna. Enheten följer också Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) råd, föreskrifter.

Stöd och serviceenheten består av en beställarenhet och fyra LSS bostäder; Gärdets gruppbostad, Värtans gruppbostad, Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbostad. Den senare startades 1 oktober 2016 med fem unga personer i boenden. Enhetschef ansvarar tillsammans med tre biträdande enhetschefer inom de olika enheterna, att verksamheterna drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker.

Beställarna utreder insatser för kunds räkning från en mångfald, *inkluderat egen utförande verksamhet*, av utförare inom stadens valfrihetssystem. Beställarenheten köper även tjänster/utförande externt där det inte kunnat verkställas beslut inom staden av olika skäl. För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

De tjänster som erbjuds den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och som bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. De ska utgå från helhetssyn kring den enskilde, vara samordnade och präglas av kontinuitet och tillgänglighet. De ska vara trygga, jämlika och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. *Myndighetsutövning och utförande av beställda insatser ska hålla hög kvalitet och genomsyras av brukarens självbestämmande och delaktighet.*

Totalt har hela enheten för närvarande närmare 60 medarbetare som arbetar på gruppbostäderna, inom personlig assistans, administration och biståndsbedömning tillsammans med enhetschef och biträdande chefer och samordnare på LSS bostäderna. Det finns timanställda medarbetare på gruppbostäderna, ett tjugotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett trettiotal som har uppdrag som kontaktperson. En person arbetar med KBF (kommunalt bostadstillägg för funktionshindrade) och färdtjänsthandläggning och är också arbetsledare för avlösare, ledsagare och kontaktpersoner. På beställarenheten arbetar sju biståndsbedömare. Två administratörer ansvarar för fakturahantering och administration

och vissa IT behörighetsfrågor på enheten. De har även givit service till socialpsykiatri och vuxenenheten med fakturahantering, dock något som under 2017 kommer att förändras då arbetsbelastningen för administratörerna ökat inom funktionshinderområdet under 2016.

Handläggare och utförare arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System (ParaSoL och Paraply). I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning. Enheten får stöd i Paraply- och parasolfrågor av stadsdelens Paraplysamordnare. .

Beställarsidan är den myndighetsutövande verksamheten inom Stöd och serviceenheten som utreder, beviljar och beslutar om insatser enligt SoL och LSS, utreder avgifter 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. Beställarna handlägger insatser för cirka 450 personer med funktionsnedsättning. Ärendemängden varierar men snitt för en handläggare ligger runt 55-60 ärenden lite beroende på fördelning och svårighetsgrad i ärendena. Det får ses som en acceptabel nivå. Genom månadsvis kontroll på insatser av s.k. kundlistor får vi god uppfattning av arbetsmängd och arbetsbelastning. Då ärendemängden inom beställarsidan ökar successivt inom diagnosgruppen neuropsykiatri, framförallt vuxna personer, ställer det höga krav på god samverkan både mellan våra egna enheter men framförallt med landstingets psykiatri. Beställarna bjöds vid två tillfällen under föregående år in av psykiatri på ST Görans sjukhus för att föreläsa om LSS lagen för personal inom landstingets psykiatri då samarbetet kring personer med neuropsykiatriska diagnoser ofta är svåra och komplexa att samverka kring. Syftet var att öka kunskaperna kring lagstiftningen och verka för bättre samarbete. Planer fanns att fortsätta detta arbete i mindre konstellationer under 2016 men kom av sig då ny organisation inom landstingets psykiatri under året sjuöptes.

Enheten tar emot praktikanter från Socialhögskolan och en har stannat kvar och är numera timanställd och hoppar in vid arbetstoppar. Biståndsbedömarna är alla socionomer. Enheten har också under året haft en arkivexpert som gallrat beställarenhetens akter. Ett arbete som är svårt att få tid till för handläggarna i det dagliga arbetet.

Enheten gick med ett överskott om 6,6 mkr för 2016 varav beställarenheten 6,2 mkr och utförarverksamheterna 0,4 mkr.

På **utförarsidan** bor på Gärdets Gruppboendestad, sex äldre personer över 65 år som har stora tillsyns- och omvårdnadsbehov. På Värtans gruppboendestad bor sex unga personer. Båda boendena ligger på Sandhamnsgatan. Töfsingdalens serviceboendestad är ett boende där sju unga personer med lindrig mental retardation eller med neuropsykiatrisk diagnos bor. Tyresta gruppboendestad är ett boende för fem unga vuxna med måttligt mental retardation eller autism. Verksamheterna leds av två biträdande enhetschefer tillsammans med tre vårdare med samordningsansvar. På utförarsidan har samtliga vård- och omsorgsutbildning eller motsvarande.

Verksamheterna strävar åt att arbeta mer gemensamt med rutiner och personalbemanning. En tjänst som metodutvecklare planeras inrättas under 2017 för att hålla ihop rutin och kvalitetsarbete.

Värtans gruppboendestad startade i april 2014. Under 2015 och 2016 har rutiner och strukturer

kommit ordentligt på plats. Personalen är stabil och trygg och sjukfrånvaron är relativt låg men har ökat senaste tiden till 3,96 % kort rullande per november, en liten höjning och överstiger målet 2,3 %. Enheten har f.n. en lång sjukskrivning som förväntas avslutas inom kort.

Värtan arbetar med att utveckla olika alternativa kommunikationsformer för de boende, såsom veckoscheman, personalscheman och inköpslistor med bilder etc. De boende har utvecklats mycket sen inflyttning och personalen arbetar med stor självständighet och kreativitet. De personer som bor där, verkar trivas bra och de anhöriga verkar vara nöjda i stort sett. Ett led i att synliggöra den dagliga arbetsledande funktionen, var att det tillsattes en tjänst som vårdare med samordningsansvar och som samarbetar med Gärdet och Töfsingdalens/Tyrestas motsvariga kollegor.

Brukarenkäten ger ett hyfsat bra resultat men utvecklingsområden finns förstås. Nöjdhetsindex 2016 - **86%**, 2015 - 86%. Brukarenkäterna ska analyseras och en plan för att öka känslan av trygghet ska tas fram för varje enskild. Egna brukarenkäter som bygger på de sämre resultaten boendet fick 2015 har tagits fram för att analysera vad man kan förbättra. Boendet gick minus till att börja med vid start men hämtade in underskottet. Arbetet på att förbättra verksamheten pågår hela tiden med positiva och engagerade medarbetare. Personalen går utbildningar inom olika områden. Sommarresa gjordes till Kolmården i sommar. Verksamheten hyrde hus och hade fina semesterdagar tillsammans. Det uppskattades mycket av alla.

Under hösten 2015 började de boende laga mat själva med stöd av personal någon dag i veckan vilket sakta och säkert utökas. Målet är att öka detta successivt som ett mål i självständighet och delaktighet. Alla har fina och funktionella kök. Det ingår med stöd av personal att planera måltider, köpa in livsmedel och tillaga maten i det egna köket. Boenderåd är igång men tyvärr utan något större intresse från de boende än så länge, men målet är att jobba för att få igång detta och skapa mer delaktighet kring dagliga frågor i boendet. Det är svårt att motivera de boende till att medverka. Här jobbar personalen på motivationsdelen. Man har därför andra former för delaktighet genom bl. a förslagslåda.

Gärdets gruppbostad ett boende för personer över 65 år som har stora och omfattande behov av stöd i vardagen. Det ställer extra höga krav på bemötande och omvårdnad av personal och kräver att man som personal är rätt utbildad och har hög kompetens inom området. Lokaliteterna är gamla och ganska slitna och en önskan är att få flytta verksamheten till nya lokaler som är bättre utformade så småningom. Boendet har förbättrings- och utvecklingsområden att arbeta med såsom förbättrad dokumentation och förbättrade arbetsmetoder för de brukare som bor där. Förra året var turbulent, särskilt under våren och sommaren. På grund av komplexiteten på Gärdets gruppbostad avlastades dåvarande biträdande enhetschef Töfsingdalens servicebostad för att Gärdets biträdande enhetschef i stället fullt ut skulle kunna vara delaktig operativt, synliggöra ledarskapet och direkt försöka tillrättalägga problematik och frågor som uppstod för stöd till personalen. Som ett led att synliggöra arbetsledande funktion, tillsattes en tjänst som vårdare med samordningsansvar och som samarbetar med Värtans och Töfsingdalens motsvariga kollegor. Det har visat sig vara ett klokt koncept och samordnare och personal får insyn i varandras verksamheter på annat sätt än tidigare vilket också skapar bättre samarbete mellan boendeenheterna. Personal har fortfarande vissa svårigheter att följa befintliga rutiner. Men det har starkt förbättrats och verksamhetsuppföljning gjordes i december där man kan se tydliga förbättringar. Beredskap

för arbetsledning infördes förra sommaren som ett led i att komma tillrätta med problematiken på boendet men som togs bort under sommaren. Bemanningen utökades som ovan nämnts istället med vårdare med samordningsansvar som också arbetar helger och direktarbetsleder. Personalsituationen är stabilare än tidigare. Den långa sjukfrånvaron hög, 11,8%. Den korta sjukfrånvaron har minskat och är numera 1,77 % mot målet 2,3 %.

Nöjdhetsindex för Gärdets gruppbostad sjönk under 2016 - **60%** (5 av 6 svarade) mot 2015 - 96% och 2014 - 92%. Brukarna har omfattande omvårdnadsbehov och några av de boende känner sig inte nöjda med sina medboenden. En person avled under hösten. Boendet har utmaningar som man arbetar med och det påverkar såklart nöjdhet även hos de boende.

På Gärdets gruppbostad är man med i stadens IT projekt DigIT, ett projekt som syftar till att öka kunskapen hos personalen. Social dokumentation är ett förbättringsområde. Sommaren har fungerat bra och man har haft trevliga aktiviteter med de boende på hemmaplan. Här sker ingen utflyttad verksamhet då de flesta vill bo kvar i sina lägenheter oavsett säsong. Metodtimmar har införts för att diskutera arbetsätt och metoder. Värdegrundsarbete pågår löpande i det dagliga arbetet som samtal om hur man bemöter brukaren eller varandra. En värdegrund har arbetats fram tillsammans med de andra grupp- och serviceboendena.

Gruppboenden går med ett litet överskott. Ett konstant arbete har under året pågått för att få upp nivåer för enskilda individer som försämrats hälsomässigt. Nivåerna genererar pengar till enheten.

Förra året öppnade **Töfsingdalens servicebostad** med sju lägenheter. Verksamheten leds av en biträdande enhetschef och en vårdare med samordningsansvar med fem bostödjare (vårdare). Det var en förhållandevis lugn start och det mesta har gått alldeles utmärkt gällande anställning av personal och inflyttning och planering kring de nya brukarna. I uppstarten av nya serviceboenden ställdes dock enheten inför stora utmaningar. Det behövdes fastslås mål och åtaganden och reda ut vad som skulle vara till hjälp för en nystartad verksamhet. Allt handlade om att komma igång med verksamheten, lära känna varandra och våra boenden. Bygga upp rutiner och skapa struktur. Personalen är stabil och kompetent och verksamheten fungerar bra trots stora utmaningar kring de boende som är unga med neuropsykiatriska diagnoser. Den korta sjukfrånvaron är högre än målet men har minskat och är 2,8 % mot målet 2,3 % och den långa har sjunkit till 6,7 % mot förra årets 29 %. Baserat på rullande mätning per november och förväntas sjunka successivt.

I verksamheten har man tydliga mål och åtaganden och strikta rutiner. Man har boenderåd sista onsdagen i månaden och även här måste motivationsarbete pågå för att få med deltagarna. Man har tydliga rutiner kring gemensamma aktiviteter som bestäms av deltagare och personal. Boendet har inte fått några resultat i brukarenkäten.

I oktober startades ny gruppbostad, **Tyresta gruppbostad** med fem unga boenden med funktionsnedsättningar. De första tre månaderna har fungerat bra och vi fortsätter planera och förbättra verksamheten. Stora utmaningar då verksamheten har en tung målgrupp som behöver mycket stöd och omsorg. Invigning av verksamheten hade vi i december vilket var mycket uppskattat.

Från 1 oktober 2015 övertog staden HSL ansvar inom LSS verksamheterna (boende och daglig verksamhet) då Stockholms läns landsting återlämnade uppdraget till kommunen. En central organisation, LSS Hälsan, genom socialförvaltningen byggde upp en projektorganisation för att stödja stadsdelsnämnderna i HSL arbetet på gruppboendena. För

Gärdets gruppboendestad som har tungt omvårdnadskrävande boenden, var det i början många byten av sjuksköterskor. Stadsdelens Medicinskt ansvarige sjuksköterska var till stor hjälp i detta arbete då LSS hälsan inte klarade av att stödja verksamheterna fullt ut.

Samverkansmöten med LSS hälsan hölls för att förbättra situationen och under januari 2016 bjöd enhetschef in till ett informationsmöte med LSS hälsan och dit all personal bjöds in. Idag fungerar det alldeles utmärkt och inga klagomål kring LSS hälsan har framförts från boendena.

Att sortera matavfall har varit svårt att få till då Micasa ej erbjudit den möjligheten i fastigheten på Sandhamnsgatan. Under hösten efter diskussioner med Micasa gick det att tillrättalägga. Att mäta elförbrukningen inom Värtan och Gärdets gruppboendestäder är ett svårt utvecklingsområde då varje enhets förbrukning inte är sorterat och inte går att få fram helt korrekt. Diskussioner hur man ska göra rent praktiskt med Micasa pågår om detta och vi har nu fått lite resultat men då vi inget har att jämföra med från föregående år, kommer resultatet inte bli så rättvisande för 2016.

Alla medarbetare ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp. All personal har möjlighet att förutom utbildningar anordnade av staden eller privata anordnare också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter. Gruppboendestäderna besökte under maj en gruppboendestad med hälsoinriktning i annan kommun för att omvärldsbevaka och få inspiration. Biståndsbedömarna reste till Bergen i Norge tillsammans med stadsdelens samordnare och psykolog för barn med särskilda behov från förskoleverksamheten, för att besöka skola och socialtjänst och för att få inspiration kring hur man arbetar kring barn med särskilda behov, främst neuropsykiatriska diagnoser. Det var en mycket lyckad resa och vi alla blev väldigt inspirerade av besöken och tar med oss dessa kunskaper i vårt arbete och samarbete med förskola och skola.

Det pågår hela tiden utbildningar och kompetensutveckling inom verksamheterna och något som vi på enheten ser som mycket viktig del i utvecklingen av verksamheterna. I oktober återtog beställarenheten entreprenad för personlig assistans från VH assistans. En medarbetare inom beställarenheten arbetar med assistansen, som nu har ett stort omfattande uppdrag samt en biträdande enhetschef som ansvarar och arbetsleder. Assistansen arbetar i ett personalsystem som heter AiAi, skapat för just personlig assistans, där scheman och tidsrapporter finns inlagda för att underlätta administration kring assistansen. Verksamheten är komplicerad att driva och kräver mycket arbetsinsatser och kontroll över både personalbemanning och ekonomi.

Hela enhetens kompetens tas tillvara på de ärendedragningar, metodmöten och personalmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten och planeringsdagar. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende. För den som är ny finns alltid en medhandläggare och en mentor. Gruppboendestäderna byter personal och hjälper varandra för att underlätta bemanning och rekrytering och arbetsledning. Men strävar också efter att jobba mer lika och att rutiner anpassas mer till alla boenden och blir mer lika mellan de olika verksamheterna. Självklart med vissa lokala skillnader.

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. I verksamheten finns förstas utvecklingsområden att jobba med.Handledning ges en gång per månad inom både utförar- och beställarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom. Biståndsbedömarna har gått utbildning unga personer med demens, MI-utbildning, DUR utbildning, riktlinjeutbildningar, avgiftsutbildning m m. En av gruppledarna har genomfört en utbildning inom LSS 8 hp. En av de andra har gått en högskolekurs i metodarbete inom staden. Biträdande enhetschef har genomgått LSS utbildning och stadens chefsutbildning. Personal på gruppbestäderna går löpande utbildningar i staden för att bättre motsvara de krav som ställs. Beställarna har haft praktikanter från socialhögskolan under året.

Enheten har alltid utmaningar och förbättrings områden att arbeta med. Det är ett löpande utvecklingsområde. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan är ett fortsatt förbättringsområde. Vi nådde målet gällande upprättande av DUR 2015 men fortsätter arbetet vidare med detta. 73 % har upprättade utredningar enligt DUR (alla ansökningar om insats inte behöver utmyнна i en DUR). Särskilt barnperspektivet ska beaktas i dessa utredningar och uppföljningar. På beställarenheten fortsätter arbetet med att utveckla och förbättra metoder och arbetsätt. Genomförandepåner ska utvecklas internt vad gäller ledsagare och avlösare för att öka delaktigheten i utförandet. Utförarna måste arbeta mycket med bristerna i dokumentation och öppna upp för fortsatt värgrundsdiskussioner i ännu mer organiserad form även om resultaten förbättrats sen året innan.

Sjukfrånvaron på enheten totalt per oktober var 8,3 %. *Beställarenheten inkl. administrations sjukfrånvaro* var per oktober 2016, 7,7 % motsvarande förra årets 8,4 %. Detta beror på två långtidssjukskrivningar men som upphört i september. *Gärdets gruppbestad* har en fortsatt hög sjukfrånvaro rullande per oktober, 11 % med flera långtidssjukskrivningar. *Värtans gruppbestad* har en kort sjukfrånvaro på 2,5 % dock en liten ökning från tertial 2. *Töfsingedalens servicebestad* har en hög sjukfrånvaro, 9,6 % beroende på en långtidssjukskrivning som pågick sen i maj men som nu upphört. Den korta sjukfrånvaron är dock hög, 3,4 % men kan sannolikt hänföras till den rullande avläsningen och minskar successivt.

I resultat från brukarundersökningen 2015 fanns vissa utvecklings- och förbättringsområden som enheten började arbeta med under 2016. De personer som möter oss ska känna sig väl bemötta, de ska känna till att de har möjlighet att påverka och utforma sina beviljade insatser i utförandet. Vi ska fortsätta öka det förebyggande arbetet med individuella påner eller samordnade individuella påner men också öka samverkan med andra aktörer inom vårt område både internt och externt. Som nämnts behöver vi fortsätta jobba med att öka antalet genomförandepåner där den enskilde varit delaktig dock en förbättring. Enligt svar på brukarenkät för stadsdelen, hade 80 % (staden 67 %) varit delaktiga i upprättande av genomförandepåner. 86 % hade genomförandepåner upprättade (staden 83 %). Beställarenheten hade efter egen mätning av inkomna genomförandepåner upprättade 72 % av egna målet 70 %.

Enheten fortsätter arbetet med att öka antalet utredningar enligt DUR (dokumentation, utvärdering, resultat) för att stärka den enskildes rättssäkerhet och delaktighet och jobba på med barnperspektivet. Men också fortsätta samtala om vikten av att följa regler och rutiner

som finns, att sköta dokumentation enligt förvaltningslag och offentlighets- och sekretesslag, både på utförarsidan och på beställarsidan. Våra brukare och anhöriga ska känna sig trygga och förhållandevis nöjda med sina beviljade insatser och utförda insatser. Beställare, boenden och dagliga verksamheter ska verka för att barn- och ungdomar med funktionsnedsättning ges möjlighet till goda alternativa fritidsaktiviteter. Se fritid för alla på intranätet.

Resultatet från brukarenkäten jämfört med förra året var sämre för gruppboendena. Resultat totalt för insatser som stadsdelen köper från andra utförare i staden eller externt gällande insatserna daglig verksamhet, korttidsvistelse och korttidstillsyn hade sämre resultat än tidigare år. Tre versioner av resultat av brukarenkäter har dock inkommit från staden under hösten och resultaten har varierat så tillförlitligheten bedöms svag. (se bilaga)

Undersökningen riktades till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats enligt ovan beskrivning. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare. Undersökningen genomfördes med hjälp av post där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller via post med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två påminnelser. Insamling gjordes under perioden 5 april - 3 juni 2016. Rapporten/indikatorerna visar resultaten för personer med beslut om insats från Östermalm stadsdelsnämnd d.v.s. beställda insatser av privata(entreprenad) och interna utförare (egenregi)

Totalt för Östermalm stadsdelsnämnd inkom 30 svar vilket ger en svarsprocent på 56 % snarlikt Stockholm stads genomsnitt på 57 %. Det är något lägre än svarsfrekvensen föregående år, 63 %.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sitt boende i helhet är 80 % i Östermalm, vilket är lägre än Stockholm stads genomsnitt, 91 %. *Det är dock högre än resultatet från föregående år som var 74 %.*

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett en negativ utveckling överlag. Ett undantag är dock frågan tillgänglighet där 23 % fler är nöjda jämfört med 2015. Den mest påtagliga negativa utvecklingen gäller frågan huruvida brukarna tycker det går bra att säga till personalen om de tycker något är fel. Här är andelen instämmande 18 % lägre jämfört med föregående år. *Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är brukarna i Östermalm över lag mindre nöjda.*

När det gäller egna gruppboendena betyder det inte att verksamheterna blivit sämre. Enheten har en teori om att intervjuemetoden vi införde kan ha påverkat resultatet. Enheten har en verksamhet där de boende har neuropsykiatriska diagnoser och med detta även psykiatriska tilläggsdiagnoser. Dessa personer vill inte gärna ta emot stöd, vilket kan påverka svar negativt då man vill klara sig själv och inte vill skylta med sitt funktionshinder. *Enheten gjorde också en pedagogisk ändrad intervjuteknik.* Från att anhöriga svarat på enkäten, gjordes ändring och särskilt utsedda kontaktpersoner från andra boenden inom enheten intervjuade de enskilda personerna på boendena. Det kan ha påverkat resultatet och frågan är om man fått det rätta resultatet eller om tidigare metod var det bättre? Vi kommer fortsätta metodarbetet med hur man intervjuar och enheten kommer att utvärdera både stadens brukarenkät men även den egna, via projekt Pict-O-Stat.

Projekt Pict-O-Stat har under hösten pågått med tre stadsdelar i Stockholms stad. Pict-O-Stat är ett webbaserat verktyg för att underlätta för brukarna att svara på frågor/brukarenkät inom LSS (se bilaga). Detta är ett steg i att brukarna får större delaktighet och

självbestämmande och att verksamheterna på sikt får ett gemensamt nationellt mätinstrument. Projektet kommer att fortsätta under 2017. Två personal har utbildats till frågeassistenter på Värtan och Gärdets gruppbofästäder. Resultaten redovisas i bilaga och skiljer sig positivt åt mot stadens egen brukarenkät. Som nämnts ovan hade vi ett sämre resultat av årets brukarenkät än 2015 och en teori utöver att verksamheten utökats och svarsunderlaget ökat, är att verksamheten provade ett nytt arbetssätt när frågorna ställdes till brukaren. De samordnare som arbetar i verksamheterna gick till varandras verksamheter. Brukaren kände inte den som ställde frågorna och den som ställde frågorna hade lite kunskap om brukaren och hur de tolkar och förmedlar frågor och svar och detta kan ha att göra med det sämre resultatet på 2016 års brukarenkäter.

Av 12 anmälda brukare på Värtan och Gärdets gruppbofästäder inkom 10 svar. Frågor och svar lyder som följande;

- Får du bestämma saker som är viktiga hemma? – 9 av 10 positiva, 1 negativ
- Får du den hjälp du vill ha hemma? – Självbestämmande 2016 - 9 av 10 positiva, 1 negativ
- Bryr sig personalen om dig? – Bemötande 2016 - 9 av 10 positiva, 1 negativ
- Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? – Bemötande 2016 - 9 av 10 positiva, 1 negativ
- Känner du dig trygg med personalen? Trygghet 2016 - 9 av 10 är positiva, 2 negativa

Utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten både på beställarsidan och på utförarsidan.

Resultat från brukarundersökningen visar dock att vi förbättrat vårt arbete de senaste åren. Sammantaget har beställarenheten ökat antal ärenden kraftigt de senaste åren. En medarbetare gick nyligen i pension efter 34 år i staden, två administratörer slutade i somras men som nu framgångsrikt ersatts av två nya duktiga medarbetare. Under våren har funktionshinderinspektörerna granskat samverkan mellan LSS och socialpsykiatrienheterna. Resultat av det var gott men att vi behöver samverka mer och få in barnperspektivet mer i metodarbetet. From 1 juli är KTT (fritids för barn över 12 år) infört inom LOV.

På utförarsidan har mer fokus på systematiskt kvalitetsarbete gjorts och fortsätter på samtliga bofästäder. Utvärdering av resultat och fortsatt utvecklingsarbete på boendena ska fortsätta utvecklas. Enheten arbetar för mer gemensamma arbetssätt, mer samarbete och gemensam personalbemanning. Vi har haft gemensam planeringsdag med alla utförarenheter för att stärka gemenskap och diskutera utvecklingsområden, rutiner och värdegrund. Enheterna jobbar målmedvetet för att hålla mål och åtaganden och särskilt utförarenheterna jobbar starkt för att tänka miljömedvetet och handla effektivt, både ur verksamhetsperspektiv och ur brukarperspektiv.

Läs gärna LSS bofästädernas egna verksamhetsberättelser också.

Administrativa uppgifter

Administrativa uppgifter

Socialtjänsten

Stöd och serviceenheten

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

Gisela Palm Enhetschef Beställare/Utförare tel 508 10360 gisela.palm@stockholm.se

Denise Hammerschmidt Biträdande enhetschef beställarenheten
tel 508 10360 denise.hammerschmidt@stockholm.se

Katarina Bosnjak Råhlin Biträdande enhetschef gruppbestäder Gärdet och Värtan
Sandhamnsgatan 6 och 8 samt **Personlig assistans egen regi**, tel 508 10379
katarina.bosnjak.rahlin@stockholm.se

Annika Granberg Vårdare med samordningsansvar Värtans gruppbestad tel 508 10392
annika.granberg@stockholm.se och

Menekse Kucukgöl Vårdare med samordningsansvar Gärdets gruppbestad tel 508 10391
menekse.kucukgol@stockholm.se

Eva Persson gruppledare avlösare, ledsagare och kontaktperson tel 508 10371
aa31086@stockholm.se och Jenny Karlman gruppledare personlig assistans tel 508 10370
jenny.karlman@stockholm.se

Eva Björklind Biträdande enhetschef Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbestad *Slättervallsgatan 4, 1 och 5*, tel 508 10663 eva.bjorklind@stockholm.se

Eva Hansson Vårdare med samordningsansvar tel 508 10326 ad74769@stockholm.se

Organisations- och ledningsstruktur

Stöd och serviceenheten med beställare och administration har sina lokaler på Karlavägen 112. Gruppbestäderna finns på Sandhamnsgatan 4 och 8, Servicebostaden Töfsinge finns på Slättervallsgatan 4 och Tyresta gruppbestad finns på Slättervallsgatan 1 och 5 i Norra Djurgårdsstaden. Den personliga assistansen i egen regi är belägen på Karlavägen 112.

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

Beställarsidan delar lokal med beställare vuxenenhet.

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 barn- och ungdomen och föräldrar har kontakter med Barn- och Ungdomsenheten inom Socialtjänsten. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde.

För att omfattas av LSS utreder biståndsbedömaren personkretstillhörighet. Personkretsarna är tre enligt LSS; utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande 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), korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov (fritids), boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet, bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna, daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av representanter av utförare att välja på och bestämmer hur hjälpen ska utföras individuellt tillsammans med vald utförare. Ett av våra många uppdrag är att stödja den enskilde i att välja utförare. Det gör vi genom att delge objektiv och god information om varje utförare och visa var man kan hitta informationen.

Chef- och ledarskap

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

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

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

Cheferna på enhet har genomgått olika ledarutvecklingsprogram och enhetschef har gått Stockholms stads chefsprogram.

Medarbetare

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömarna 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 cheferna har handledningsutbildning 8 hp. På gruppbestäderna tar vi emot 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

Vår 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 stadsdelens utveckling**

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd. I LSS lagstiftningen finns det tydligt beskrivet värdegrund. Värdegrunden har tagits fram och diskuterats på planeringsdagar och är förankrad i arbetsgrupperna. På gruppbestäderna finns värdegrunden synlig för personal, brukare och anhöriga och för personer som besöker verksamheterna

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Uppfylls helt

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Enhetsmål:

Förebyggande arbete prioriteras


Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys





Personer 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. Alla medarbetare 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. Vi följer upp, analyserar och förbättra där resultaten behöver förbättras. Ett pågående och fortsatt utvecklingsarbete.





Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Uppföljning av insats	2015-01-01	2017-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	5			8	5	tas fram av nämnden	2016
Analys Tyresta gruppbostad färdigställdes helt under oktober 2016.							
  Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	5			8	5	tas fram av nämnden	2016
Analys Tyresta gruppbostad startades i oktober 2016 med 5 lägenheter. 2017 startas en servicebostad med 5 lägenheter enligt LSS							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna utreda hur tillgången till bostäder med särskild service LSS och SoL kan säkerställas.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Enheten inventerar och informerar fortlöpande förvaltningsledningen och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet			
  Stadsdelsnämnderna, stadsbyggnadsnämnden, exploateringsnämnden samt fastighetsnämnden ska i samråd med varandra säkerställa att prövning sker om att bostadsexploateringsprojekt kan innehålla en andel om minst fem procent lägenheter för särskilt boende med prioriterad inriktning på boenden för personer med psykisk och fysisk funktionsnedsättning	2016-01-01	2016-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Enheten inventerar och informerar fortlöpande förvaltningsledningen och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet			

Nämndmål:

Nämnden påverkar omfattning och inriktning på bostadsbyggandet

 Uppfylls helt

Beskrivning

Bostadsbyggandet i stadsdelsområdet sker i hög takt, med beaktande av miljö, hälso- och livsstilsfrågor. Stadsdelsnämnden får information om aktuella planprojekt i ett tidigt skede, upprätthåller dialog med andra ansvariga nämnder samt bevakar att behovet av förskolor, boenden med särskild service och parker blir tillgodosett.

Förväntat resultat

Fler bostäder byggs i nämndens stadsdelsområde med en god livsmiljö och tillgång till kommunal service.

Enhetsmål:

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


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna håller hög kvalitet och utgår från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. En gruppboende med fem platser kommer att startas i Norra Djurgårdsstaden hösten 2016.

Analys


Fortsatt utvecklingsområde. Enheten startar nya LSS bostäder och har erfarenheter och kompetens kring området.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Planering av särskilda boenden enligt LSS § 9:9	2015-01-01	2017-12-31	
Analys Enheten inventerar och informerar fortlöpande förvaltningsledningen och Rådet för funktionsnedsättning om behov av boende för olika grupper inom verksamhetsområdet			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla idrotts- och fritidsaktiviteter					77 %	77 %	2016

Nämndmål:

Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter


 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Boende, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Minst en fritidsverksamhet ska anordnas för barn och ungdomar med funktionsnedsättning.	2016-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritidsaktiviteter

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionshinder (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende och daglig verksamhet och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per år med personalstöd.

Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden. Förväntas en utveckling av fritidsaktiviteter efter skola för barn och unga med funktionsnedsättning i stadsdelen och ett ökat samarbete med ansvarig verksamhet kring frågorna.


Analys

Förväntas en utveckling av fritidsaktiviteter efter skola för barn och unga med funktionsnedsättning i stadsdelen och ett ökat samarbete med ansvarig verksamhet kring frågorna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

● Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla kulturaktiviteter				100 %	72 %	72 %	2016

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

● Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt


 Uppfylls helt

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom energibesparingsåtgärder i sina egna verksamheter. Verksamheterna följer stadens miljöprogram.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertialrapporter och verksamhetsberättelse	2015-01-01	2016-12-31	
Analys			
Genomgång av miljöhandlingsplan görs med personal på arbetsplatsträffar under året. Miljöombud finns på enheterna			

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten är miljömedvetna


 Uppfylls helt

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.

Analys

Målen efterlevs bra men är alltid ett fortsatt förbättringsområde.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Minskad elförbrukning	1 951				1 500		VB 2016
Analys							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Enbart Töfsingdalen som mäter just nu pga. svårigheter för de övriga gruppbestäderna att sortera elkostnader från MICASA:s sammantagna verksamheter. Pågår utvecklingsarbete kring detta. Töfsingdalen mäter kronor.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan	2014-01-01	2017-12-31	
Analys En till två gånger per år sker genomgång av innehållet i miljöhandlingsplanen vid APT. Aktiviteten mäts till verksamhetsberättelse			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

 Uppfylls helt

Beskrivning

Transporter och framkomlighet med kollektivtrafik och cykel är väsentligt för en minskad miljöpåverkan och avgörande för nya bostadsområdets funktion. Verksamheterna följer nämndens policy för resor i tjänsten. Nämnden bevakar utvecklingen av kollektivtrafiken när så ges möjlighet i remisser m.m.

Förväntat resultat

Verksamheterna åker kollektivt och cyklar i tjänsten. Nämnden bidrar till att kollektivtrafiken i Östermalm är effektiv och tillgänglig för stadsdelens invånare.

Enhetsmål:

Transporter inom verksamheterna är miljömässigt hållbara

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Antal taxiresor som gjordes med upphandlad transport taxi tjänsteresa för personal var 2016, 10732 kronor jämfört med 2015, 11331 kronor.

Antal SL remсор, tjänsteresor, som användes 2016, 1359 kronor mot 2015, 1019 kronor.

Handläggare och chefer gör mycket uppföljningar, vårdplaneringar och besök med kollektiva transporter och använder oftast sina egna SL kort. Taxiresor används för tidsbesparing vid exempelvis vårdplaneringar eller uppföljning dit det är långt att ta sig och man sparar tid för att snabbt återgå till kontoret. Enheten har också cyklar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Avfallsåtervinning och återbruk ökar liksom möjligheter till stadsodling. Minskat matsvinn.

Enhetsmål:

Enhetens verksamheter minskar avfallshantering och ökar återvinning av material och mat. Se mål 2.1, 2.2 och 2.5

 Uppfylls helt



Analys

Se mål 2.1, 2.2 och 2.5

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden av totalt inköpta måltider och livsmedel.	63				45 %	35 %	2016
Analys							
Enhetens utförares gemensamma egna utfall blev 63 % mot målet 45 %. Stadens mål var 35 %. Enheterna har ökat andel							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
inköpta ekologiska livsmedel. Utfallet för tertial 2 var 60 % mot tertial 1, 56 %. Total andel inköpta ekologiska livsmedel för de fyra LSS bostäderna är 63 %. Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbofastad (tre månader) 83%, Gärdets gruppbofastad 39 % och Värtans gruppbofastad 46%.							

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

 Uppfylls helt

Beskrivning

En hållbar och giftfri livsmiljö värnas och utvecklas. Arbete med att kartlägga och ta bort gifter intensifieras. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenhetens verksamheter jobbar miljösmart

 Uppfylls helt

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 gruppbofastäderna. Alla medarbetare känner till miljöhandlingsplanen.

Analys

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 gruppbofastäderna. Alla medarbetare känner till miljöhandlingsplanen. Våra boenden/brukare ska uppmuntras mer att få stöd i att åka kommunalt i stället för att resa med färdtjänst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

 Uppfylls helt

Beskrivning

I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras.

Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö

Enhetsmål:

Stöd och serviceenhetens delaktighet i planering av boende

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vid planering av nya LSS-boenden förväntas kunskap inom verksamhetsområdet i ett tidigare skede av boendenas inre och yttre miljöplanering bli bättre delaktiga. Kunskapsöverföringen sker idag så sent att det är svårt att justera felaktiga planer eller installationer för att sedan göra förändringar utan omfattande kostnader och eventuella problem i verksamheten. Det är svårt att planera för personer med funktionshinder då boendena måste vara praktiskt utformade för alla typer av funktionsnedsättningar. Det ställer höga krav på planeringen för att det sen ska bli bra för den enskilde individen och att verksamheten ska kunna drivas ändamålsenligt.



KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	9				6 st	10 000 st	2016
Analys							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
9 personer har fått feriejobb inom enheten. Målet var 6 stycken och enheten har därmed uppfyllt målet.							

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för våra invånare

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter, bra resultat för nämnden och goda effekter för våra invånare.

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stöd och Serviceenheten har budget i balans	2014-01-01	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

Uppfylls helt

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov

Uppfylls helt

Beskrivning

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv genomsyrar verksamheten. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

Förväntat resultat

Statistiskt underlag och forskning visar att resurser fördelas lika.

Enhetsmål:

En jämställd enhet

Uppfylls helt

Förväntat resultat

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







Analys

Enheterna 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 arbetssätt som minimerar att tänka neutralt i sina bedömningar. På ärendedragningarna veckovis drar man ärenden utan namn och personnummer endast initial och år. Man har också temaärendedragningar där namn och personnummer avidentifieras och insatsen dras för kollegor. Den enskilde ges inget namn för att undgå att tänka subjektivt vilket kan påverka bedömning av insats. På boendena ska män och kvinnor bemötas fullständigt lika, oavsett kön/genustillhörighet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	9 %	10 %	8,6 %	4,6 %	7,5 %	tas fram av nämnden	VB 2016
Analys Totalt utfall sjukfrånvaro för hela enheten (beställare, adm., utförare) 9 % en ökning från tertial 2. Gärdets gruppbestads långa sjukfrånvaro har ökat, däremot har den korta minskat. Värtans gruppbestads sjukfrånvaro har ökat något och beror på en långtidssjukskrivning. Töfsinge servicebostadhar sänkt sin sjukfrånvaro sen tertial 2. Tyresta gruppbestad är ny men har kompletterats med en sjukfrånvaro som härrör sig från en omplacering med sjukdom. Beställarenheten har sänkt sin sjukfrånvaro. Den korta frånvaron är 1,9 % för enheten totalt.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,9 %	1,82 %	2 %	2,2 %	2,3 %	tas fram av nämnden	VB 2016
Analys Stöd och serviceenheten har en korttidsfrånvaro på 1,9 % vilket är en minskning sen tertial 2.							

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare


 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad, delaktig och inte utsätts för diskriminering. Sjukfrånvaron minskar och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Resultatet av medarbetarenkäten redovisas alltid efter mätning för all personal på enheternas APT.			

Enhetsmål:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag och bidrar med aktivt medarbetarskap för att främja god arbetsmiljö. 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.

Analys

Vi följer våra mål och åtaganden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla, och verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten arbetar mot diskriminering

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har inga eller mycket få klagomål och synpunkter kring diskrimineringsfrågor. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs.

Analys

Enheten har inga klagomål och synpunkter kring diskrimineringsfrågor. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs.

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

● Uppfylls helt

Nämndmål:

Barnperspektivet uppmärksammas alltid och barns rättigheter respekteras

● Uppfylls helt

Beskrivning

Barn och ungas intressen och behov tas till vara och deras inflytande stärks. Vad som är bäst för barnen är avgörande. Socialtjänstlagen slår fast att barnets bästa ska vara avgörande vid beslut och andra åtgärder som rör vård- och behandlingsinsatser. Barn till ensamstående föräldrar som uppbär ekonomiskt bistånd ska särskilt uppmärksammas.

Förväntat resultat

Barn och ungas behov har tillgodosetts.

Enhetsmål:

Barn med funktionsnedsättning eller barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning ges förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vi följer våra mål och åtaganden.

Enhetsmål:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.

● Uppfylls helt


Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är

rättssäkra och barnet är delaktig i utformandet av sin insats högre utstäckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation tillvaratas alltid.

Analys

Se ovan

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

Nämndmål:

Förskola, skola och socialtjänst samverkar

 Uppfylls helt

Beskrivning

Samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst ska vara välfungerande. En god skolgång utgör en av de främsta skyddsfaktorerna för barn och unga som riskerar att fara illa. Förebyggande arbete och tidiga insatser ska prioriteras. Barn och personal i förskola ska känna till barnets rättigheter enligt Barnkonventionen och vart de kan vända sig när rättigheter inte tillgodoses. Olika typer av föräldrastödsprogram liksom familjebehandling ska erbjudas i syfte att skapa jämlika förutsättningar till en god uppväxt för alla barn.

Förväntat resultat

Breddad 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.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. Handläggarna är mycket noga att försöka få fram barnets bästa och önskan med eller utan funktionshinder. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet är delaktig i utformandet av sin insats högre utstäckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets aktuella livssituation tillvaratas alltid.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	1 st			2 st	1 st	tas fram av nämnden	2016
Analys							
Enheten känner för närvarande enbart till en person inom verksamhetsområdet som utsatts för våld i nära relationer. I utredningsstöd DUR finns frågeställning kring området samt rutiner som handläggarna arbetar efter. Dock sällsynt att få fram uppgifter om att det förekommer våld i nära relationer inom verksamhetsområde							

Nämndmål:

Våld och social oro minskar


 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning som upplevt våld i nära relationer får stöd


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys









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.











Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kunskap hos medarbetare inom ramen för arbetet mot våld i nära relationer	2014-01-01	2017-12-31	
Analys Sker löpande under året som arbetssätt. Utbildning erbjuds till de som inte gått sådan. Rutiner finns			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	79 %	74 %	89 %	87 %	88 %	2016
Analys I brukarenkät som gjorts i stadens projekt Pict-O-Stat (webbaserat system med enkla frågor) där tre stadsdelar ingått, ger andra resultat egen regi. Av 12 tillfrågade på Gärdet och Värtans gruppbestämmande svarade 10 inom området bemötande 2016; Bryr sig personalen om dig? 9 av 10 svarade ja på frågan. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? 9 av 10 svarade ja på frågan. Det vill säga 90 % är mycket nöjda med bemötandet på dessa två gruppbestämmande. Målet var 88 %.							
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	63 %	57 %	67 %	80 %	76 %	76 %	2016
Analys I brukarenkät som gjorts i stadens projekt Pict-O-Stat (webbaserat system med enkla frågor) där tre stadsdelar ingått, ger andra resultat egen regi. Av 12 tillfrågade på Gärdet och Värtans gruppbestämmande svarade 10 inom området självbestämmande. Får du bestämma saker som är viktiga hemma? 9 av 10 svarade ja på frågan. Får du den hjälp du behöver hemma? 9 av 10 svarade ja på frågan. Det vill säga 90 % upplever självbestämmande och inflytande i dessa två gruppbestämmande. Målet var 76 %.							
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	63 %	68 %	56 %	59 %	66 %	tas fram av nämnden	2016
  Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner	80 %	77 %	82 %		79	Fastställs 2016	2016
Analys I egen mätning av beställarenheten har 72 % godkänd genomförandeplan mot egna årsmålet 70 %. 73 % ärenden har utredningar enligt DUR. 19 individuella samverkansplaner och 26 individuella planer enligt LSS har upprättats av enheten under 2016.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	73 %	79 %	68 %	88 %	81 %	tas fram av nämnden	2016
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	76 %	90 %	65 %	95 %	90 %	90 %	2016
Analys I brukarenkät som gjorts i stadens projekt Pict-O-Stat (webbaserat system med enkla frågor) där tre stadsdelar ingått, ger andra resultat egen regi. Av 12 tillfrågade på Gärdet och Värtans gruppboendestäder svarade 10 inom området Trygghet 2016. Känner du dig trygg med personalen? 9 av 10 svarade ja på frågan. Det vill säga 90 % upplever trygghet och trivs i dessa två gruppboendestäder. Målet var 90 %.							
  Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	82 %	77 %	85 %	74 %	89 %	89 %	2016
Analys Svaren mäter samtliga dagliga verksamheter stadsdelen har gjort, både externt och internt och entreprenad. Eftersom resultatet förra året inte uppfylldes helt lade vi oss på samma nivå 2016.							
  Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %			100 %	89 %	89 %	2016
Analys I den sista rapporten som kommit från staden finns inget utfall på kvinnor respektive män utan enbart ett totalresultat. Svaren mäter samtliga placeringar stadsdelen har gjort, både externt och internt och entreprenad.							
  Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	83 %	78 %	81 %	89 %	89 %	2016
Analys Svaren mäter samtliga boendeplaceringar stadsdelen har gjort, både externt och internt och entreprenad.							

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är tillgängliga

 Uppfylls helt

Beskrivning

Hinder för ett självständigt liv och delaktighet i samhället identifieras och tas bort i möjligaste mån. Alla invånare, oavsett fysiska eller sociala förutsättningar, kan använda sig av parkerna.

Förväntat resultat

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

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande



 Uppfylls helt

Beskrivning

Verksamheterna och utomhusmiljön är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och medborgarförslag tas väl omhand.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Enheten har planeringsdagar och handledning i värdegrundsfrågor för all personal. Fortsatt och löpande arbete som pågår. Värdegrund finns. Gruppbestäderna och servicebostaden jobbar också med att utveckla bildstöd och andra kommunikativa stöd för den enskilde ex tecken			
 Medarbetarna ska kompetensutvecklas i att skriva enkelt och lättläst	2016-01-01	2016-12-31	
Analys Vi skriver utredningar och beslut så lättförståeligt som möjligt utefter de juridiska krav vi har. I rutiner som eventuellt boenden kan används tänker vi på att skriva enkelt och lättförståeligt. I kompetensutveckling ingår att erbjuda medarbetarna kompetenshöjande åtgärder inom dokumentation, olika typer av kommunikationssätt etc. Utförarenheterna är också med stadens IT-projekt Digit, vi är med och prövar något som heter Pict-O-Stat tillsammans med våra brukare på gruppbestäderna, bildkommunikation. Enhetschef finns med i styrgrupp för digitalt kommunikationsstöd.			

Enhetsmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten är tillgänglig på telefon och mejl. Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Minst en gång om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Antalet inkomna genomförandeplaner ökar 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.



Analys

Chef kontrollerar handläggningstid kvartalsvis genom kontroll kundlistor och bevakningslistor så att utredning startar och avslutas i skälig tid och 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 och 72 % av ärendena har genomförandeplaner. Enligt stadens brukarenkät blev resultatet 68 %. Målet var 70 %. Arbetssätt diskuteras på ärendedragningar, metoddagar, personalmöten och planeringsdagar återkommande.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare på stadens gruppboenden som anser att de har inflytande över det stöd de får.	67,86 %	50 %	81,25 %		75 %	fastställs 2016	2016
<p>Analys</p> <p>I brukarenkät som gjorts i stadens projekt Pict-O-Stat (webbaserat system med enkla frågor) där tre stadsdelar ingått, ger andra resultat egen regi. Av 12 tillfrågade på Gärdet och Värtans gruppboendestäder svarade 10 inom området självbestämmande. Får du bestämma saker som är viktiga hemma? 9 av 10 svarade ja på frågan. Får du den hjälp du behöver hemma? 9 av 10 svarade ja på frågan. Det vill säga 90 % upplever självbestämmande och inflytande i dessa två gruppboendestäder. Målet var 85 %.</p>							

Nämndmål:

Invånarna är delaktiga och har inflytande

 Uppfylls helt

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, park- och miljödialog m fl. Ungdomars inflytande ska öka genom aktivt uppsökande insatser. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys

Fortsatt metodarbete där handlägnings- 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 påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ska öka i högre utsträckning. 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. 72 % av alla ärenden som ska ha genomförandeplan har enligt egen kontroll på enheten en sådan. 73 % av ärendena har utretts enligt DUR. 19 individuella samverkansplaner har upprättats i samråd med den enskilde och 26 individuella planer enligt LSS har upprättats i samråd med den enskilde.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	93 %				85 %	Tas fram av nämnden	VB 2016
Analys							
Elektroniska inköp; Gärdets grb 96,2% Värtans grb 78,2% Töfsingedalens servicebostad 58,9% Tyresta grb 92,4% start 1/10 Beställare gem 46,9%							
En liten minskning på Värtans grb sen tertial 2.							

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Beskrivning

Upphandlingar sker enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) samt i enlighet med stadens upphandlingspolicy och riktlinjer.

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:

Information om stadens valfrihet ges korrekt och objektivt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten åtar sig att verka för att den enskilde ges en god och objektiv information av de utförare som finns inom stadens valfrihetssystem och visar var information finns att ta del av på stadens hemsida. Vi åtar oss att ta ansvar för att kvaliteten följs upp och påpekar och verkar för att felaktigheter rättas till.

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

Analys

Enheten verkar för att den enskilde ges en god och objektiv information av de utförare som finns inom stadens valfrihetssystem och visar var information finns att ta del av på stadens hemsida. Vi tar 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.

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar

Särskilda satsningar

Uppföljning av driftbudget

Stöd och serviceenheten fick ett nettoöverskott 2016 på 6,6 mnkr. Beställarsidan 6,2 mnkr och 0,4 mnkr på utförarsidan.

Beställarsidans överskott beror till större del på vårdkostnader som blev 5,0 mnkr lägre än budgeterat. Kostnader för administration, LASS 20 första timmar och sjukvikarier för privata utförare av LASS assistans visar överskott om 1,3 mnkr. Lokalkostnader visar ett underskott om 0,3 mnkr och avser kostnader för den nyöppnade gruppbostad Tyresta. Enheten har arbetat

aktivt med att förhandla priser och förutsättningar vid externa placeringar vilket lett till lägre kostnader samt att vid utbyggnad av specialbostäder ersätta dyra externa placeringar med plaster i egen regi.

Utförarsidan, med de fyra LSS boendena visar ett överskott om 0,4 mnkr som till största delen avser del av oförbrukat startbidrag om 600 tkr för Tyresta gruppbostad.

Enheten för stöd och service					
		Utfall 2016			
(mnkr)	Budget netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Resultat 2016
Administration	8,9	8,8	0,5	8,3	0,6
Lokalkostnader	3,1	7,2	3,7	3,5	- 0,4
Extern vård beställare	101,6	98,3	2,0	96,3	5,3
Egna insatser	17,6	18,6	1,5	17,1	0,5
LASS-assistans	22,4	23,7	1,9	21,8	0,6
Totalt	153,6	156,6	9,6	147,0	6,6

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Synpunkter och klagomål

Det kommer in några synpunkter och klagomål både på beställarsidan och gruppbostäderna varje år men det är dock inte i någon större omfattning. De klagomål och synpunkter som inkommer, besvarar vi enligt rutin och ser till att ändra där vi gjort fel. Enheten har under året anmält Lex Sarah, svarat på klagomål till IVO, svarat på klagomål enligt rutin och lämnat avvikelser på utförande till socialförvaltningen och samverkansproblem i ärenden till landstingets psykiatri i Stockholm.

Övrigt