



**Beställarenheten funktionsnedsättning**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 534-2016-1.1  
Sid 1 (22)

Handläggare  
Birgitta Morin

Telefon: 508 23 308

Till  
Beställarenheten  
funktionsnedsättning

## **Verksamhetsplan 2017 för Beställarenheten funktionsnedsättning**

**Beställarenheten  
funktionsnedsättning**

Box 490  
129 04 Hägersten  
508 23 308  
508 22 000  
birgitta.morin@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Organisations- och ledningsstruktur .....	6
1. Ett Stockholm som håller samman .....	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	6
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	7
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	7
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	7
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	7
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	9
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	9
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	9
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	12
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention .....	14
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	15
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	15
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>20</b>
Resursanvändning .....	20
Budget 2017 .....	21
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>22</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: 2017 VOR*

## Inledning

### Verksamhetsidé och värdegrund

Beställarenheten funktionsnedsättning utreder, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Grunden för arbetet är att beviljade stödinsatser ska hålla hög kvalitet inom de ekonomiska ramar som finns för enheten. Vi strävar efter att säkerställa den enskildes mänskliga rättigheter i våra beslut och beaktar jämställdhet och barnperspektiv i våra utredningar.

### Verksamhetsbeskrivning

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

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

I december 2016 var totalt 968 klienter aktuella vid enheten. Av dessa gällde 179 ärenden insatser för barn och ungdom, 0-20 år, med funktionsnedsättning och 506 ärenden gällde insatser för vuxna, 21-65 år, med funktionsnedsättning samt även alla äldre personer som bor på våra grupp- och servicebostäder. Insatser för vuxna med psykiatrisk problematik gavs till 283 personer. På grund av nybyggnation så har antalet personer under 65 år med funktionsnedsättning ökat kraftigt under de senaste åren, inför år 2017 har ärendena ökat med 4,6 % jämfört med föregående år.

Kostnadsbudget för år 2017 uppgår till 335,5 mnkr, varav 46,1 mnkr avser socialpsykiatri och 289,4 mnkr avser funktionsnedsättning.

Stödinsatser som kan vara aktuella är till exempel:

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

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

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, två biträdande enhetschefer och 19 personer som arbetar på 17,25 heltidstjänster som biståndsbedömare. Inom enheten finns även två administrativa assistenter på 150 % och en kontaktsekreterare som ansvarar för kontaktpersoner för vuxna och även handlägger insatserna riksfärdtjänst och KBH. I slutet av 2016 fanns det cirka 5 kontaktfamiljer för barn och ungdomar aktuella samt 58

kontaktpersoner för vuxna.

En medarbetare från socialpsykiatrin har en halvtidstjänst som uppsökare för att förebygga vräkningar.

Vi samarbetar med anhöriga, intresseorganisationer, rådet för funktionshinderfrågor, förtroenderåd och brukarråd, kollegor vid andra stadsdelsförvaltningar, sjukvården, habiliteringen, försäkringskassa, arbetsmarknadspolitiska projekt och EU-projekt. Vi har återkommande samverkansmöten med PRIMA barn- och vuxenpsykiatri AB som driver Liljeholmens psykiatriska mottagning, med psykosmottagningen i Gröndal och med Psykiatri Sydväst som innefattar psykiatrisk slutenvård.

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

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

## **Kvalitets- och utvecklingsarbete**

### *Personlig assistans*

Under de två senaste åren har flera domar som gäller personlig assistans förändrat rättspraxis på ett sätt som vi ännu inte har sett alla konsekvenser av, det kan innebära att allt mer ansvar för insatsen kommer att läggas över till kommunerna. Här krävs att enheten får tillgång till mer juridisk expertis och enheten planerar att köpa in juridisk handledning för att kunna fatta rättssäkra beslut.

### *Arbete*

Enheten fortsätter arbeta målmedvetet för att ge personer med olika former av funktionsnedsättning möjlighet att kunna gå vidare till arbete på den öppna arbetsmarknaden. Vi samverkar aktivt med Försäkringskassan i enskilda ärenden. Inom socialpsykiatrin ska vi se över hur vi kan bli bättre på att genomföra utredningar när enskilda ansöker om sysselsättning.

### *Bostad och vräkningsförebyggande arbete*

Inom stadsdelsområdet har det under de senaste åren skett många vräkningar av psykiskt sjuka personer eller personer med andra funktionsnedsättningar, här finns ett behov av vräkningsförebyggande arbete. Under 2016 inledde vi ett arbete med uppsökare för att om möjligt förebygga vräkningar. Vi kommer att fortsätta med detta arbete genom att en biståndsbedömare från socialpsykiatrin samt en medarbetare från vuxnenheten arbetar vardera 50 % som uppsökare i vissa ärenden.

Det vräkningsförebyggande arbetet har tidigare finansierats via stimulansmedel från

socialstyrelsen, så kallade PRIO-medel. Nu är dessa medel slut och finansieringen kommer 2017 att ske via socialpsykiatrins ordinarie budget.

#### *Metoder för uppföljning*

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

#### *Tillgänglighet och delaktighet*

Vi kommer att fortsätta med att utveckla mål och delmål i beställningar till utförare inom funktionsnedsättning på motsvarande sätt som redan finns inom socialpsykiatrin. Detta innebär ett omfattande arbete för alla biståndsbedömare inom funktionsnedsättning vuxna och barn, ett arbete som kommer att pågå under hela 2017 innan det är genomfört i samtliga berörda ärenden. Inom socialpsykiatrin kommer vi även detta år fokusera på att följa upp beställningar på ett bättre sätt samt utforma personliga mål.

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

Enheten har arbetat med att få in barnperspektiv i alla utredningar under många år, bland annat genom strukturerade rutinfrågor.

Medarbetare och enhetschef är aktiva i det stadsövergripande projektet digital kommunikation. Vi följer även stadens arbete med e-tjänster inom funktionshindersområdet.

Under 2017 hoppas vi kunna komma igång med videokonferenser i samband med vårdplaneringar för att lättare kunna delta i möten.

#### *Samverkan*

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

#### *Personalsituation och rekrytering*

Under de senaste åren har beställarenheterna inom funktionsnedsättning i hela staden haft svårt att behålla kontinuitet bland biståndshandläggare. Antalet ärenden ökar varje år i Hägersten-Liljeholmen, samtidigt blir kraven på medarbetarna inom enheten vad gäller dokumentationen allt högre. För att möta upp detta kommer vi även under 2017 att utöka personalgruppen inom funktionsnedsättning. Det är viktigt att enheten, för att säkerställa ett framtida behov av duktiga medarbetare, tar emot praktikanter och anställer timvikarier från socionomprogrammet, när det finns möjlighet. Det är också viktigt att vi inom enheten i så god tid som möjligt rekryterar nya medarbetare när så behövs och att vi tar emot nya medarbetare med hjälp av introduktionsprogram.

#### *Samlarprojektet*

Under 2016 avslutades det treåriga projekt om patologiska samlare som stadsdelen tilldelats

FOU-medel för. Tvärgruppen med olika kompetenser inom området, så kallad Task force, kommer att fortsätta under 2017 med återkommande möten. Dessa möten anordnas av enheten men finansieras via centrala medel.

### Kompetensutveckling

Nya medarbetare kommer att delta i det centrala introduktionsprogram som införs under år 2017 och som omfattar sammanlagt fem dagar. Vi anordnar själva en utbildning i hyreslagstiftningen i början av året för vissa berörda medarbetare inom enheten men som även innefattar medarbetare från Vuxenenheten och Enheten för ekonomiskt bistånd.

Vi undersöker möjligheterna för arbetsgruppen inom funktionsnedsättning barn att få utbildning i metoden "signs of safety" samt i teckenkommunikation.

Alla medarbetare inom enheten ska ha genomfört eller få tillgång till neuropsykiatrisk basutbildning respektive utbildning i MI. Alla biståndsbedömare erbjuds i förekommande fall 7,5 poängsutbildningar inom LSS, nästa kursstart sker hösten 2017. Vi erbjuder även möjlighet till utbildning i barnperspektiv 7,5 poäng med kursstart 2017.

Därutöver ger vi alla medarbetare möjlighet att delta i de utbildningar som berör yrkesområdet och som anordnas av socialförvaltningen och CARPE, här är till exempel rättspraxisutbildning inom funktionshindersområdet särskilt angelägen.

Vi erbjuder extern ärendehandledning var fjärde vecka till alla biståndsbedömare och en direktupphandling av juridisk konsult pågår.

### Medarbetarnas deltagande

Medarbetarna inom enheten har varit delaktiga i framtagande av inriktning av enhetens arbete, mål och arbetssätt i denna verksamhetsplan. Detta har skett vid återkommande metoddagar i respektive arbetsgrupp, en gemensam planeringsdag den 18 november samt vid APT den 20 december 2016.




## Organisations- och ledningsstruktur

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs med en tydlig miljömedvetenhet och är energieffektiva**

#### Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

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

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetsätt

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

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

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

#### Uppföljning


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

KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

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

Nämndmål:

## **Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi**

### **Förväntat resultat**

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Enheten använder tilldelade resurser på ett effektivt sätt

### **Förväntat resultat**

Enhetens mål är en budget i balans men flera faktorer gör att detta uppdrag är oerhört svårt. Den stora inflyttningen av personer med behov av insatser och att det föds många barn med funktionsnedsättning inom stadsdelen gör att kostnader i det närmaste är omöjliga att förutse och förhindra. Flera rättsfall, prejudikat och nya tolkningar inom området personlig assistans gör att fler personer som tidigare hade insatsen genom Försäkringskassan kan förväntas söka insats från kommunen. I och med att det under 2017 kommer att ske direktupphandling av turbundna resor så vet vi att kostnaden för detta vida kommer att överstiga kostnaderna under 2016. Om staden inte kompenserar för detta kommer enheten troligen att få ett underskott i budget.

### **Arbetssätt**

Inom enheten har vi ett arbetssätt som innebär att vi på varje medarbetarnivå identifierar några kostnadsdrivande ärenden som vi arbetar målinriktat med och följer upp kontinuerligt. På chefsnivå handlar det främst om förhandling av avtal och hos handläggare om att erbjuda alternativ vid nyprövning till exempel samverkan med försäkringskassa och arbetsförmedling. Det pågår ett arbete med att förbättra kontroll, uppföljning och rutiner för insatsen turbundna resor som kommer att intensifieras under 2017.

### **Funktionsnedsättning**

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

### **Socialpsykiatri**

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

### **Uppföljning**

Samtliga handläggare lämnar uppgifter om kostnadseffektiva förändringar varje månad. Enhetschef gör ekonomiska månadsrapporter med fokus på förbrukning och förväntade



kostnader. Enhetschef tar fram månadskostnader för vissa verksamheter för att kunna följa upp förändringar.

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:

##### Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

##### Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

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

##### Förväntat resultat

Likvärdiga bedömningar oavsett könstillhörighet

##### Arbetsätt

Vi kommer att använda oss av olika former av utprovade metoder för att fatta jämställda beslut.

Det handlar bland annat om checklistor i samband med ärendedragningar.

Vi eftersträvar en jämnare könsfördelning vid rekrytering av nya medarbetare.


##### Uppföljning


Vi inhämtar i skrivande stund olika metoder för hur vi ska följa upp jämställdhet på ett bättre sätt, om vi inte hittar en bättre metod så kommer vi att följa upp jämställdhet i bedömningar via kollegial granskning som sker två gånger per år.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnden	Tertial

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

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö**

#### Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän visstidsanställning ska användas i minskad omfattning.	2017-01-01	2017-12-31
Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2017-01-01	2017-12-31
Avdelningarna social omsorg och äldreomsorg ska genomföra en gemensam konferens i syfte att synliggöra enheternas arbete med handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndsbedömare och sprida goda exempel.	2017-01-01	2017-12-31
Enheterna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2017-01-01	2017-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Enheten erbjuder en god arbetsmiljö

#### Förväntat resultat

100 % av enhetens medarbetare känner sig respekterade av sina kollegor på arbetsplatsen  
 80 % av enhetens medarbetare kan rekommendera arbetsplatsen till andra  
 80 % av enhetens medarbetare känner att de får utrymme att vara delaktiga vid möten

#### Arbetssätt

Vid APT ges utrymme till diskussion i mindre grupper, dagordningen är delvis öppen för frågor som medarbetare vill föra fram.

Det finns nedskrivna rutiner för hur ärendedragningar ska genomföras, med hjälp av dessa rutiner har alla medarbetare möjlighet att komma till tals.

Vi lyssnar med respekt till varandras synpunkter och åsikter och delar ansvaret för att behålla en god stämning på arbetsplatsen.

## Uppföljning

Resultatet av stadens medarbetarenkät följs upp vid APT samt redovisas i verksamhetsberättelsen.

### Enhetsmål:

Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.

## Förväntat resultat

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2017 utifrån upprädd kompetensutvecklingsplan.

## Arbetsätt

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

Varje år brukar vi erbjuda medarbetare 7,5 p utbildningar inom olika områden, under 2017 handlar det om en utbildning i barnperspektiv under vårterminen och en utbildning i LSS under höstterminen.

En professionell handledare ger enhetens medarbetare möjlighet att behålla och utveckla kunskaper. Biståndsbedömare erbjuds handledning fjärde vecka. Vi delar upp ansvar för verksamhetsutveckling och omvärldsfrågor mellan medarbetare utifrån intresse och kompetens.

Under år 2017 kommer vi att fortsätta att arbeta med samtalsmetoden MI (motiverande samtal) i samtal med enskilda. Vi erbjuder grundutbildning i MI till alla medarbetare som saknar denna kompetens.

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

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

Medarbetare som deltagit i konferenser och utbildningar ges möjlighet att återkoppla innehållet till sina arbetskamrater. Vi har ett introduktionsprogram där medarbetare fungerar som mentorer för nyanställda.

## Uppföljning

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt**

#### **Förväntat resultat**

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

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

#### **Förväntat resultat**

Att 80 % av de som har kontakt med oss upplever att de fått ett respektfullt och gott bemötande. Stadens snitt ligger på 71,25 % 2016.

#### **Arbetsätt**

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

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

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

Vi har en svarstelefon som alltid är öppen dagtid. Vi arbetar utifrån metoden Motiverande samtal (MI) i kontakten med klienter

#### **Uppföljning**

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

**Enhetsmål:**

Vi handlägger biståndsärenden på ett rättssäkert sätt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser.

**Förväntat resultat**

Att alla biståndsärenden handläggs på ett rättssäkert sätt och att 85 % av de beslut som överklagas av enskilda ska avslås av förvaltningsdomstol

**Arbetsätt**

I nya ärenden och i samband med nyprövning av beslut använder samtliga biståndsbedömare inom enheten den kunskapsbaserade utredningsmetoden DUR (dokumentation, utredning, resultat).

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

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

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

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

**Uppföljning**



Antalet avslag som vi fattat under året redovisas i verksamhetsberättelsen. Enheten kommer att redovisa hur många beslut som har överklagats och utfallet i rätten.

Enheten kommer att genomföra självutvärdering genom kollegiegranskning av dokumentation vid två tillfällen under år 2017, en gång på våren och en gång på hösten. De biträdande enhetscheferna tar ut ett antal ärenden som har fått beslut om en specifik insats. Granskning sker med hjälp av en granskningsnyckel.

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barns delaktighet och inflytande i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

#### Stadsdelsnämndens verksamheter beaktar barnperspektivet och uppfyller de krav som anges i FN:s barnkonvention

##### Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens verksamheter tar tillvara barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention. Barnens synpunkter och behov är synliga i alla beslutsunderlag som berör barn.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen social omsorgs myndighetsutövande enheter ska se över och vid behov utarbeta rutiner och samverkansformer för att säkerställa att barnets perspektiv och barnperspektivet synliggörs i utredningar och insatser.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi beaktar barns behov vid beslut och planering av insatser

##### Förväntat resultat

Att ett barnperspektiv beaktats i våra utredningar.

##### Arbetsätt

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

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

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

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

I bedömningen av insatser fokuserar vi på barnets egna förmågor och möjlighet att utvecklas i sin egen takt allt i enlighet med barnkonventionen artikel 6.

## Uppföljning

Kollegiegranskning två gånger per år

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld**

### Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter ska få stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatte möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Enhetsmål:

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

### Förväntat resultat

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

### Arbetsätt

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




Vi samverkar och rådgör med teamet mot våld i nära relationer i samtliga ärenden där behov av teamets insatser kan vara aktuella.

## Uppföljning

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	89 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	77 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens	60 %	tas fram av	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		nämnden	
♂ Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner	65 %	Fastställs 2017	År
♂ Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	83 %	tas fram av nämnden	År
♂ Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År
♂ Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	87%	År
♂ Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
♂ Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	87 %	År
♂ Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		87 %	År

Nämndmål:

**Kommunikation och information är planerad, medveten, effektiv och tillgänglig för alla**

#### Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Vi kommunicerar och ger information på ett tillgängligt sätt.

#### Förväntat resultat

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

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

#### Arbetsätt

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

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



beslut.

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

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

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

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

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

## Uppföljning

Stadens brukarundersökning genomförs under våren 2017.

Kollegiegranskning av dokumentation sker två gånger under året.

Nämndmål:

## **Personer med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv och deltar på lika villkor i samhället**

### **Förväntat resultat**

Personer med funktionsnedsättning som beviljas stödinsatser av socialtjänsten ska vara nöjda med den insats som beviljats samt uppleva att de kan påverka utformningen av insatsen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Bedriva verksamhet på eftermiddags/kvällstid för ungdomar 13-17 år med funktionsnedsättning.	2015-01-01	2017-06-30
Förvaltningen ska initiera en brukarstyrd tillgänglighetsinventering med syfte att ta reda på hur väl socialtjänsten är tillgänglig för olika typer av funktionsnedsättningar.	2017-01-01	2017-12-31
Förvaltningens socialtjänst ska medverka i utvecklingen av ett digitalt kommunikationsstöd för barn och unga med intellektuell funktionsnedsättning. Kommunikationsstödet ska ge barnen större möjligheter att påverka och göra sin röst hörd i utrednings- och uppföljningssamtal.	2017-01-01	2017-12-31

**Enhetsmål:**

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

**Förväntat resultat**

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

**Arbetsätt**

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

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

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

I de ärenden där vi inte kan tillgodose den enskildes önskemål om insatser försöker vi hitta alternativ som ligger nära de egna önskemålen. När bedömningen innebär avslag på hela eller delar av ansökan informerar vi den enskilde om andra möjliga alternativ.

Vi har dialog med stadsdelsförvaltningens utförarverksamheter i arbetet med att utveckla sättet att skriva målformuleringar.

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

Under 2017 kommer vi att arbeta mer aktivt med att erbjuda enskilda personer samordnad individuell plan (SIP), det finns nu som en enskild fråga i utredningsmaterialet DUR.

**Uppföljning**

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

Stadens brukarundersökning under 2017.

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

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar anhörigas behov och erbjuder stödinsatser

### **Förväntat resultat**

Alla anhöriga som har kontakt med anhörigkonsulent erbjuds stödsamtal och/eller tillgång till anhörigcirkel.

### **Arbetssätt**

Anhöriga får stöd för sin egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen genom stödsamtal och anhörigcirkel. Anhörigkonsulent och biståndshandläggare informerar anhöriga om deras och den närståendes rättigheter. Alla biståndshandläggare som möter anhöriga i sitt dagliga arbete har ansvar att uppmärksamma dem, se deras behov och informera om anhörigkonsulentens arbete.

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

Det finns ett stort behov hos anhöriga att träffa andra i liknande situation. Anhörigkonsulenterna i Stockholms stad kommer därför att fortsätta att utveckla samarbetet med Studieförbundet vuxenskolan för att starta anhöriggrupper/cirkel även under 2017.

I januari 2017 kommer Anhörigkonsulenterna inom Stockholms stad att träffa strateger inom Socialtjänstförvaltningen för en planering hur stadens program för stöd till anhöriga ska implementeras.

Lärande nätverk för anhöriga och psykisk ohälsa kommer att ha återträffar under 2017, webbmöten med de andra nätverksledarna ute i landet samt nätverksledare från Nka, Nationell samverkan anhörigstöd. Målet med nätverket är att utveckla anhörigstödet i stadsdelarna Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö. Samt att möjliggöra framtida samarbete kring anhörigstödet med representanter från landstinget.

En ”anhörigskola” där landstinget står för den medicinska kunskapen och vi inom den kommunala socialtjänsten för anhörigstödet kommer att starta på prov under 2017.

### **Uppföljning**

Beskrivning av anhörigkonsulentens arbete samt antalet insatser av anhörigstödande karaktär som enheten beviljat under året redovisas i verksamhetsberättelsen.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

De senaste åren har enhetens arbete präglats av ett aktivt arbete med att hålla en budget i balans och vi arbetar kontinuerligt med uppställda mål samt uppföljning av insatser. Budgetarbetet kommer även under 2017 främst handla om att arbeta med vissa identifierade ärenden, där vi genom till exempel förhandling med utförare och genom att hitta andra alternativa stödformer kan hitta mer kostnadseffektiva lösningar. Mycket av det som påverkar vår budget är sådant som enheten har mycket liten möjlighet att förhindra eller förutse. Det handlar bland annat om oförutsedda sjukdomar och skador, inflyttning till stadsdelen av personer med behov av stödinsatser, antal personer som får sin assistansersättning indragen av Försäkringskassan och barn som föds med funktionsnedsättning.

För att skona miljön använder vi oss av enhetens tjänstecyklar

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

Medarbetare kommer att delta i det nätverk som finns i stadsdelen för att stärka jämställdhetsarbetet. Vi använder oss av den statistik och dokumentation som finns i paraply och enskilda ärenden.

En anhörigkonsulent finns inom enheten. Anhörigkonsulenten arbetar regionalt i sydväst, tjänsten är även finansierad av Älvsjö och Skärholmens stadsdelsförvaltningar.

## Budget 2017

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår: 2017  
Enhet: Best.enh Socialpsykiatri  
Enhetschef: Birgitta Morin

<b>Beloppen anges i TKr</b>	Budget
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	2 000
<u>Bidrag</u>	0
Försäljning	350
Övriga externa intäkter	750
<i>Summa intäkter</i>	3 100
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	5 249
Övriga personalkostnader	100
Lokalkostnader	2 935
Entreprenader och köp av verksamhet	40 806
Övriga kostnader	760
<i>Summa kostnader</i>	49 850
<i>Summa netto</i>	46 750

Budgetår:	2017
Enhet :	Best.enh Funktionsnedsättning
Enhetschef:	Birgitta Morin
<b>Beloppen anges i TKr</b>	
<b>Budget</b>	
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	395
Hysesintäkter	9 641
Bidrag	0
Försäljning	323
Övriga externa intäkter	4 925
<i>Summa intäkter</i>	<b>15 284</b>
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	12 932
Övriga personalkostnader	670
Lokalkostnader	14 700
Entreprenader och köp av verksamhet	263 157
Övriga kostnader	26 802
<i>Summa kostnader</i>	<b>318 261</b>
<i>Summa netto</i>	<b>302 977</b>

## Övriga frågor

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

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

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

Under 2017 kommer vi att arbeta mer aktivt med att erbjuda enskilda personer samordnad individuell plan (SIP) och hitta bättre arbetsmetoder för att upprätta sådana planer i högre utsträckning.