



**Stöd och serviceenheten**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2017-717.1.1.  
Sid 1 (26)  
2018-01-12

Handläggare  
Gisela Palm  
Telefon: 08-50810360

Till  
Stöd och serviceenheten

## **Verksamhetsplan 2018 för Stöd och serviceenheten**

**Förslag till beslut**

**Stöd och serviceenheten**

08-50810360

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	3
Verksamhet.....	4
Brukare/Kunder/Klienter .....	6
Chef- och ledarskap.....	8
Medarbetare.....	9
1. Ett Stockholm som håller samman .....	9
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	9
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	11
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	13
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	13
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	15
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	15
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	17
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention .....	21
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	22
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	24
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>26</b>
Resursanvändning .....	26
Budget 2018 .....	26
<b>Övrigt.....</b>	<b>26</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Ansökan om medel till studieresa*

## Inledning

Stöd och serviceenheten ansvarar för myndighetsutövning och utförande i egen regi för personer med funktionsnedsättning. 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 löpande under året. Verksamheten i helhet växer med nya ansökningar om insatser och beslut men också uppstart av nya LSS-boenden. Verksamheten har vuxit kraftigt de senaste åren och många nya arbetssätt behöver struktureras och implementeras i verksamheterna. Vi ser att vår verksamhet behöver utvecklas vad gäller rutiner, arbetsmetoder men även alternativa kommunikationssätt för den enskilde samt hur vi samarbetar som medarbetare med kollegor och brukare för att skapa och upprätthålla gott bemötande för den enskilde. Genom att erbjuda medarbetarna möjligheter att lära sig mer och reflektera över sitt arbete tillsammans med andra, bidrar det till en brukarcentrerad verksamhet. Medarbetarna får tillsammans forma strategier hur de kan hantera olika situationer och förstärka kunskaper om det professionella förhållningssättet. Kompetens utvecklas genom utbildning och genom det praktiska arbetet. Ett led i det arbetet är att enheten har anställt metodstödjare på både beställarverksamhet och utförarverksamhet, för att strukturera och följa upp arbetet kring bemötande, arbetssätt, metoder och rutiner för att säkerställa rättssäkerhet, trygghet och delaktighet. Bemötande och förhållningssätt måste fortsätta utvecklas.

Kommunikationsstöd för den enskilde är ett utvecklingsområde som i framtiden kommer att förändra vår verksamhets arbete under de närmaste åren. Fritids- och kulturaktiviteter för den enskilde fortsätter utvecklas. Barnperspektivet i våra utredningar förbättras och så mycket som möjligt med individuella kommunikativa stöd som passar för att nå fram till det enskilda barnet. Metodstödjare kommer också att permanenta arbetet med de observationsstudier som påbörjades på några av LSS bostäderna under 2017. Studien ger svar på hur möte mellan brukare och vård- och omsorgspersonal fungerar. Under året kommer ny lag kring samverkan mellan kommun och landsting påverka hur vårdplaneringar och trygg hemgång för personer med bl a hemtjänst och boendestöd ska utföras. Det kommer påverka vårt arbete och organisation. Hur det kommer att se ut vet vi för närvarande inte exakt något om men troligen kommer vi utöka med en personal på beställarsidan för att kunna klara förändringen.

Under våren kommer en resa till Danmark göras i syfte att omvärldsbevaka. Vi vill genom omvärldsbevakning och möten med brukarföreningar i Danmark få ny kunskap och nya idéer om hur vi både kan förbättra brukardelaktighet i utredning och inflytande på våra egna boenden.

LISA Tid, som är ett schemalägnings- och tidsregistreringssystem anslutet till stadens lönesystem LISA, kommer att införas under året på samtliga LSS bostäder.

## Administrativa uppgifter

Socialtjänsten

**Stöd och serviceenheten personer med funktionsnedsättning**

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

**Gisela Palm Enhetschef Beställare/Utförare egen regi** tel 508 10360

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

Denise Hammerschmidt Biträdande enhetschef beställarenheten, tel 508 10651

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

**Susanne Byqvist tf Biträdande enhetschef** för Katarina Bosnjak Råhlin **Gruppbestäderna Gärdet och Värtan Sandhamnsgatan 6 och 8 samt verksamhet**

**Avlösare/Ledsagare/Kontaktperson**, tel 508 10379 [susanne.byqvist@stockholm.se](mailto:susanne.byqvist@stockholm.se)

Annika Granberg Vårdare med samordningsansvar Värtans gruppbestad 508 10392,

[annika.granberg@stockholm.se](mailto:annika.granberg@stockholm.se)

Lill Persson Vårdare med samordningsansvar Gärdets och Värtans gruppbestad, tel

508 10391 [lill.persson@stockholm.se](mailto:lill.persson@stockholm.se)

Jenny Flodqvist samordnare avlösare, ledsagare och kontaktperson tel 508 10 370

[jenny.flodqvist@stockholm.se](mailto:jenny.flodqvist@stockholm.se)

**Eva Björklind Biträdande enhetschef Töfsingdalens- och Husarvikens servicebostäder, Tyresta gruppbestad, Slättervallsgatan 4,5 och Husarvikstorget 3**, tel 508 10663

[eva.bjorklind@stockholm.se](mailto:eva.bjorklind@stockholm.se)

Lejla Kemura Vårdare med samordningsansvar Töfsingdalens- och Husarvikens

servicebostad, tel 508 10871 [lejla.kemura@stockholm.se](mailto:lejla.kemura@stockholm.se)

Ponthus Brömster Vårdare med samordningsansvar Tyresta Gruppbestad, tel 508 10326

[ponthus.bromster@stockholm.se](mailto:ponthus.bromster@stockholm.se)

Eva Brit Hansson Metodstödjare Utförare egen regi , tel 508 10371 [ad74769@stockholm.se](mailto:ad74769@stockholm.se)

Sofie Waltersson Metodstödjare/biståndsbedömare Beställare, tel 508 10648

[sofie.waltersson@stockholm.se](mailto:sofie.waltersson@stockholm.se)

## Verksamhet

### Uppdrag och tjänster

Stöd och serviceenheten ansvarar för myndighetsutövning och utförande med utgångspunkt från Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten arbetar för målgruppen personer med nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell förmåga under 65 år enligt SoL samt personer under och över 65 år tillhörande LSS personkretsar 1, 2 och 3 med omfattande behov av stöd i vardagen. Enheten har närmare 60 medarbetare. Enhetschefen ansvarar för att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker. Enheten är organisatoriskt underställd socialtjänstavdelningen. Stöd och serviceenheten med beställare och administration har sina lokaler på Karlavägen 112. Gruppbestäderna finns på Sandhamnsgatan 4 och 8, Servicebostaden Töfsingdalen finns på Slättervallsgatan 4, Husarvikens servicebostad på Husarvikstorget 3 i Norra Djurgårdsstaden. Tyresta gruppbestad finns på Slättervallsgatan 1 och 5 i Norra Djurgårdsstaden.

LSS bostäderna verkställer beslut om boende enligt LSS § 9.9 till 31 personer. Tolv brukare med stöd av personal bor på Gärdets- och Värtans gruppbestäder. På **Gärdets gruppbestad** är

målgruppen äldre personer med funktionsnedsättning och på *Värtans gruppbostad* är målgruppen unga personer med funktionsnedsättning. Bostäderna består av sex lägenheter vardera. Ett 70-tal personer har beviljade insatser avlösarservice, ledsagarservice och kontaktpersoner som också beslutas inom stadsdelen av en kontaktsekreterare/samordnare. Verksamheterna leds av en biträdande enhetschef och två vårdare med samordningsansvar.

I Norra Djurgårdsstaden ligger *Töfsingdalens- och Husarvikens servicebostäder* med 14 platser för unga personer med lindrig utvecklingsstörning eller neuropsykiatriska diagnoser. *Tyresta gruppboende* är ett särskilt boende med fem platser för unga personer med stora och omfattande funktionsnedsättningar. Verksamheterna leds av en biträdande enhetschef och två vårdare med samordningsansvar. En metodstödjare arbetar tillsammans med chefer och personal för att säkerställa rutiner och arbetsmetoder på utförarsidan.

På *Beställarenheten* arbetar sju biståndsbedömare som leds av en biträdande enhetschef. En halvtids metodstödjare arbetar tillsammans med chefer och personal för att säkerställa rutiner och arbetsmetoder på beställarenheten. Enheten har ekonomi- och administrativt stöd av två medarbetare. Beställarenheten handlägger insatser för cirka 450 brukare med funktionsnedsättning i alla åldrar. Sju biståndsbedömare och en halvtid metodstödjare samt en halvtid kontaktsamordnare tillsammans med ledning av biträdande enhetschef svarar för och utreder behov av ansökta insatser enligt LSS och/eller SoL men också om insatser enligt Lag om Riksfärdtjänst. Kommunalt bostadstillägg (KBH) utreds och beviljas till de personer som tillhör målgruppen och har sådant behov av ekonomiskt stöd för att klara av sin hyra.

Beställarna handhar också avgiftshantering gällande hemtjänst, särskilda boenden och korttidsboenden enligt SoL samt avgifter för boenden för barn och ungdomar och korttidsboenden enligt LSS. Enheten hanterar också externa avtal för boenden och daglig verksamhet utom LOV samt ansvarar i samråd med verksamhetscontroller, för de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna. Två administratörer arbetar med fakturahantering och kontroller av vårdkostnadsprogram samt sociala system. De serverar även socialpsykiatri och vuxenenheten med administrativa uppgifter.

Stadsdelsnämnden driver på entreprenad av Nytida AB en verksamhet om fyra LSS gruppbostäder och en daglig verksamhet.

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

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

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

I myndighetsutövningen är kraven på juridiskt korrekthet och objektiv utredning av ärenden av största vikt. I handläggningen finns en mängd olika bestämmelser såsom serviceskyldighet, information och dokumentation av utredning och beslut.

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

## **Brukare/Kunder/Klienter**

### **Målgrupp**

Stöd och serviceenhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen på olika funktionshinder och sjukdomar. Inom området funktionsnedsättning finns gruppen barn och vuxna med olika diagnoser såsom exempelvis CP skador, intellektuell funktionsnedsättning, neuropsykiatriska diagnoser, MS, Parkinson, hjärnskador efter stroke, cancersjukdomar etc. En del av våra kunder har missbruksproblematik, psykiska sjukdomar, behov av försörjningsstöd eller där barnet/ungdomen och föräldrar har kontakter med familjeenheten inom Socialtjänsten. Enheterna samarbetar kring gemensamma brukare/kunder för bästa stöd till den enskilde.

### **Insatser**

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 den statliga assistanssättningen när de grundläggande behoven överstiger 20 timmar i vecka. När de grundläggande behoven är 20 timmar eller lägre beviljar kommunen insatsen.

Andra insatser som beviljas är ledsagarservice, biträde av kontaktperson, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse utanför det egna hemmet (barnet/ungdomen ges möjlighet till fritidsaktiviteter utanför hemmet oftast med övernattnings och föräldrar ges avlastning), korttidsstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov (fritids), boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet, bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna, daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig. I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av representanter av utförare att välja på och bestämmer hur hjälpen ska utföras individuellt tillsammans med vald utförare.

### **VÄRDEGRUND**

- Vi bemöter alla med respekt.

- Vi tar tillvara olikhet och mångfald.
- Vi använder våra resurser väl.
- Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar.
- Vi samarbetar och skapar god stämning.
- Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång.
- Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens.
- Vi tar ansvar för vår egen och den enskildes utveckling.

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt dokumenterat värdegrundsfrågor. Medarbetarna är uppdaterade i etiska frågeställningar och bemöter varandra och våra kunder efter detta. På planeringsdagar, personalmöten och ärendedragningar, handledning, utbildningsdagar etc under åren har vi sedan diskuterat och bollar värdeorden och långsamt förankrat detta i arbetssätt och metoder vi utför. På bostäderna har man värdegrunden uppsatt i verksamheten så att den finns tillgänglig för både boende och personal. Ett löpande utvecklingsområde som alltid måste fortgå för att inte glömmas

Vi har den enskilde i fokus och bemöter varje individ utifrån behov och förmågor. Vi håller bemötandekulturen levande genom bland annat att diskutera värdegrunden på APT möten, metod möten och i det dagliga arbetet. Vi analyserar den centrala brukarenkäten och medarbetarenkäter och verkar för förändring och utveckling. Vi samverkar med andra aktörer som te x habilitering, psykiatri, LSS-hälsan, daglig verksamhet, försäkringskassan, andra interna och externa aktörer. På enheternas boendemöten har varje boende möjlighet att delta och få uttrycka sina egna önskemål. Enheterna är numera HBTQ diplomerade

Stöd och serviceenheten präglas av ett gott bemötande, trygghet och respekt där brukare och medarbetare är inkluderade. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

Det finns tydliga genomförandeplaner med mål och delmål som alla arbetar utifrån och som ska vara lätta att följa upp för att kunna följa individens utveckling mot mer självständighet och självbestämmande men också för att förebygga eventuell psykisk och fysisk ohälsa. Dokumentationen är tydlig, objektiv och rättsäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde. Det finns fungerande och väl anpassade rutiner som följs. På boenderåd inom LSS bostäderna har varje enskild möjlighet att delta och framföra sina egna önskemål.

Vi arbetar med individuella kommunikationsstöd, förbättrar och utvecklar för varje enskild boende för att skapa delaktighet och trygghet. Genom att samla centrala personer kring varje boende arbetar vi för att nå individuella lösningar. Metodstödjare kommer att permanenta arbetet med observationsstudier som påbörjats på några av LSS bostäderna under 2017. Syftet är att få en bild över hur möte mellan brukare och vård- och omsorgspersonal fungerar i bemötandet och kunna utveckla arbetsmetoder och rutiner.

Den centrala brukarenkäten, som har många frågor och som av fler boende upplevs som svåra att svara på, leder till lågt intresse att svara. Därför har enheterna själva gjort en egen undersökning med fem frågor och tre svarsalternativ på varje fråga utifrån förra årets Pict O Statfrågor. Varje boende har fått svara på dessa frågor med stöd av personal samt vid behov bildstöd. Frågorna kommer att ställas varje år för att kunna jämföra resultat år från år och utifrån resultat förändra och utveckla.

Vi tar emot synpunkter och klagomål, svarar på dessa och följer de rutiner som förvaltningen har för synpunkts- och klagomålshantering. Alla synpunkter och avvikelser tas upp på personalmöten och/eller APT. Vi rapporterar också in avvikelser som kan vara exempelvis av medicinsk art. Avvikelser rapporteras också in i systemet IA. Lex Sarah rutiner är kända.

### **Trend**

Verksamheten i helhet växer med nya ansökningar om insatser och beslut men också startande av nya boenden. Verksamheten har vuxit kraftigt de senaste åren och mycket arbete behövs göras vad gäller kvalitet i verksamheterna. Vi ser att vår verksamhet behöver utvecklas vad gäller rutiner och arbetsmetoder och alternativa kommunikationssätt för den enskilde. Ett led i det arbetet är att enheten har anställt metodstödjare på vardera enheter beställare respektive utförarverksamhet, för att strukturera upp arbete kring arbetssätt och metoder och rutiner för att säkerställa rättssäkerhet, trygghet och delaktighet. Brukarenkäter, synpunkter och klagomål eller andra förslag på förbättringsförslag från enskilda, anhöriga, gode män, boende och förvaltning tas emot och diskuteras för att ändra och utveckla verksamheterna. Vi ser synpunkter och förbättringsförslag positivt för utveckling. De boende har boenderåd och förslagslådor och är delaktiga i vardagens aktiviteter och göranden. Kommunikationsstöd för den enskilde är ett sådant förbättringsförslag som i framtiden kommer att påverka vår utveckling. Även fritids- och kulturaktiviteter för den enskilde är en uppgift att utveckla. Barnperspektivet i våra utredningar ska förbättras och så mycket som möjligt med kommunikativa stöd för att nå fram till det enskilda barnet. Under året kommer ny lag kring samverkan mellan kommun och landsting påverka hur vårdplaneringar och trygg hemgång för personer med hemtjänst påverka vårt arbete och organisation. Hur det kommer att påverka vet vi för närvarande inte exakt något om men gissningen är ändå att vi kommer behöva utöka med personal på beställarsidan för att kunna klara förändringen. Vi ser också att gruppboendestäder behöver byggas för de målgrupper med särskilt omfattande vård- och omsorgsbehov som finns.

### **Chef- och ledarskap**

I vår verksamhet finns visioner, verksamhetsidé och tydligt uppsatta mål. Det finns tillit mellan chef och medarbetare, förmåga att skapa engagemang kring det dagliga arbetet både av chef och medarbetare och en kreativ och öppen miljö. 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 följs regelbundet följas upp på verksamhetsnivå och individuell nivå. Det bidrar till en strukturerad verksamhet och fortsatt utveckling av både verksamhet och medarbetare/chef.

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

Ledarskap handlar om nära dialog och god kommunikation, relationer, bekräftelse och förtroenden. Det får gruppen att sträva framåt, nå sina mål och utveckla resultat. Att vara chef



och ledare måste gå hand i hand. Genom tydlighet, fokus på uppdrag, gott ledar- och medarbetarskap når vi tillsammans de mål vi har och utvecklar verksamheten till den allra bästa. Vi verkar för en jämställd verksamhet där alla ska vara inkluderade oavsett könstillhörighet, funktionsvariation, ålder eller annan etnisk bakgrund.

## Medarbetare

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges både biståndsbedömarna och utförarna möjlighet att genomgå stadens interna utbildningar andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialtjänstförvaltningen/Carpe. Men även privata utbildningar köps in beroende på behov i verksamheten.

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. På gruppboendena tar vi emot jobbpraktikanter genom Jobbtorg.

Hela arbetsgruppens kompetenser, idéer och erfarenheter tas också tillvara på de personalmöten, ärendedragningar och metodmöten som äger rum men också på våra arbetsplatsträffar. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens och erfarenhet för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende.

Handledning ges 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

KF:s inriktningsmål:

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Barn, ungdomar och äldre ska erbjudas ett rikt utbud av fritidsaktiviteter som är tillgängligt för alla oavsett behov och förutsättningar.**

### **Förväntat resultat**

Innevånare, besökare och brukare erbjuds ett rikt och attraktivt utbud av aktiviteter och mötesplatser som är anpassade utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Andelen

invånare som upplever att det finns goda möjligheter till spontanidrott och antalet besökare i nämndens öppna fritidsverksamheter ökar.

#### Enhetsmål:

God information och erbjudande om fritidsaktiviteter lämnas av personal på enheterna

#### Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De personer med insatser inom boende i egen regi och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. Men oftast blir det mer än så. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden. Förväntas en utveckling av fritidsaktiviteter efter skola för barn och unga med funktionsnedsättning i stadsdelen och ett ökat samarbete med ansvarig verksamhet kring frågorna. Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas på bättre sätt. Samverkan med olika aktörer utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som beviljats insatser inom boende och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning.

Ökad fysisk och mental hälsa hos barn och ungdomar med funktionsnedsättning. Ökad delaktighet och fler ungdomar som nyttjar Stockholms fritids- och kulturaktiviteter.

#### Arbetsätt

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

Medarbetare tillsammans med den enskilde som själv inte klarar av att finna lämpliga aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar. På boendeenheterna finns boenderåd där de boende har möjlighet att framföra sina önskningar. Information ges även individuellt bl a via anslagstavla och förslagslådor.

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

Inom enheterna finns ombud som bevakar intresseområdet inom Fritid för Alla och som fungerar som kontakt vid frågor kring behov inom området. Ombudet samlar ihop utbudet som finns inom Stockholms län och gör det lättillgängligt för de som har behov av informationen så som handläggare och enskilde. Med tydliga mål beviljas stödinsatser som kan möjliggöra deltagande för de som har rätt till stödet.

## Resursanvändning

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

## Uppföljning

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

## Utveckling


Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas. Samverkan med olika aktörer utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som beviljats insatser inom boende men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning. Bättre samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen för att utveckla barn- och ungdomars möjligheter till fritid efter skola. Medarbetare och boende ska ha kunskap kring vilka fritids- och kulturaktiviteter som finns i staden och hur man hittar dem. Att motivera de boende att ta emot information och deltagande på gemensamma aktiviteter. Att utveckla och stödja de boendes intresse för eget skapande och som främjar kreativitet.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.5 Stockholms miljö är giftfri

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	50 %	45%	År

Nämndmål:

### Nämndens verksamheter är giftfria

#### Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med kost, rörelse och hälsa.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenhetens verksamheter arbetar miljösmart

### **Förväntat resultat**

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med bl a lägre elförbrukning och giftfria produkter. Andel giftfria produkter ska minska i alla LSS-bostäder i egen regi. Medarbetarna känner till miljöhandlingsplanen. Stadens kemikaliehanteringssystem Chemsoft implementeras i verksamheterna under året.

### **Arbetssätt**

Inom enheten åtar vi oss att handla ekologiskt, där vi kan. Medarbetarna på enheten tar ansvar och tänker på hur resurser används på bästa möjliga sätt. Enheten använder upphandlade verksamheter som staden tecknat avtal med.

Källsorterar och ordnar returhantering av papper och sopor. Tänker på hur belysning och el används. Gör inköp av ekologiska och miljövänliga produkter. Sanerar giftiga produkter. LSS-bostäderna handlar till stor del andel av mejerivaror ekologiskt. Enheten sorterar sopor och matavfall och är noga med att informera och upplysa brukarna om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat. Medarbetarna på LSS bostäderna informerar och stödjer de boende till att göra klimatsmarta val vid inhandling av livsmedel och hushållsartiklar, sopsortera i möjligaste mån beroende på hur sopsorteringsmöjligheterna ser ut i fastigheten.

Miljöombud finns på varje enhet och följer upp miljöarbetet tillsammans med chefer. De ansvarar för informationsöverföring till kollegor och boende. Ombuden samarbetar med varandra. Bostäderna använder stadens kemikaliehanteringssystem Chemsoft.

### **Resursanvändning**

El och vatten, IT, telefoni, upphandlade verksamheter, effektiva inköp miljöhandlingsplan, miljöombud. Chemsoft.

### **Uppföljning**

Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan med genomgång en gång per år med arbetsgruppen. Vi kontrollerar med varandra och stämmer av på arbetsplatsträffar att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt. På bostäderna mäter och har man kontroll över el- och vatten förbrukning, kemikalier m m. Uppföljning görs på personalmöten och stickprov. Miljöombuden är kända av medarbetarna.

### **Utveckling**

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

Enheten fortsätter att handla ekologiskt, sortera sopor och matavfall. Reser med transporter som är upphandlade av staden. Handlar genom effektiva inköp och inventerar i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätter dessa med miljövänliga

alternativ. Stickprov på inköpta varor och tjänster att de är ekologiskt hållbara och giftfria. Våra boenden/brukare uppmuntras och får stöd i miljötankande.

KF:s inriktningsmål:

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

**Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.**

#### Förväntat resultat

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Styrningsindex	84		År

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetssätt

Det ekonomiska redovisningssystemet för främst LSS är komplicerat och bygger på både anslag och fördelningssystem med nivåer som sedan genererar en LSS- peng för vissa LSS-insatser. När det gäller externa utförare som ej ingår i LOV, förhandlas avtal och priser som ställs mot den nivå brukaren tilldelas. Två gånger per år (31/3 och 27/8) mäts beviljade insatser i nivåer enligt LSS vilket sedan genererar verksamheten en slutlig budget efter augustimätning. Budgeten är preliminär när det gäller vissa LSS insatser fram till sista mätningen. Nivåer kan förändras både upp och ner mellan mätningarna vilket påverkar budgeten.

På beställarenhetens ärendedragningar en gång i veckan, föredras och diskuteras insatser och omfattning av beslut. I diskussionen ingår även kostnaden för insatser som en del. Chefer för enheten deltar i de månatliga budgetmötena med ekonomienheten där både muntlig och skriftlig redogörelse ges över det ekonomiska läget. På arbetsplatsträffarna återges informationen till biståndsbedömarna. Vid dessa möten finns möjlighet till förklaringar, diskussion och planering kring ekonomin.

LSS bostäderna går igenom månadsprognos en gång per månad vid APT med diskussion om det aktuella läget med eventuella förbättringsrutiner. Biträdande enhetschef går igenom de aktuella siffrorna i prognosen och diskuterar eventuella avvikelser och om det behövs göras justeringar för att säkerställa att budgeten hålls. Enheten arbetar med effektiva inköp och beställningsansvarig är väl medveten om kostnader för inköp.

Ekonomicontrollers tillhandahåller uppdaterad information i form av statistik och excellfiler som både chefer, handläggare och administratörer tar del av dagligen för att ha kontroll över fakturor och kostnader för beviljade insatser. Kundlistor en gång i månaden går chef igenom med ekonomiadministratör och biståndsbedömare för att få kontroll över beviljade beslut och kostnader.

Enhetens chefer har månadsvisa prognosmöten för kontroll.

### **Resursanvändning**

Medarbetare, ekonomicontroller, statistik, IT system

### **Uppföljning**

Genomgångar av budget sker vid tertial, verksamhetsberättelse samt månadsvis.

Biståndsbedömarna tar ansvar för varje enskild brukares kostnader genom rättssäkra och trygga beslut med inkomna genomförandeplaner och insatser som följs upp regelbundet, att avtal och priser kontrolleras och justeras vid felaktigheter. Excellfiler med vårdkostnadsprogram och stöd i arbetet finns för att biståndsbedömarna själva ska ha god kontroll över kostnader av beviljade insatser. Nya ärenden och förändringar rapporteras till bedömningskansli enligt rutiner så att rätt nivåer erhålls och därmed rätt LSS peng.

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

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

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

Biträdande enhetschef på grupp bostäder är noga med att tydligt förankra hos medarbetarna vad enhetens intäkter och kostnader består av och på vilket sätt gruppen kan påverka dessa. Genomgång av resultat sker månadsvis på arbetsplatsträffarna.

Chefer har månadsvisa prognos möte med ekonomicontroller och ekonomiadministratör som därefter informerar övriga medarbetare på arbetsplatsträffar.

### **Utveckling**

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

En gång per månad genomgång av kostnader för insatser och ekonomiska handläggningsrutiner av ekonomicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi jobbar fortsatt för att hålla och utveckla goda och säkra rutiner kring avtal, fakturahantering som

minimerar felutbetalningar.




All personal både på beställarsidan och utförarsidan får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB. Följa bemanningen så att den ligger rätt utifrån brukarperspektiv och medarbetarperspektiv. LISA tid införs 2018.

KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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


Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	81	81	År
 Sjukfrånvaro	6,7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,45 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

##### Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

##### Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	84 %		År
Ledarskapsindex	80		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31
Fortsatt arbete med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggare	2018-01-01	2018-12-31
Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31

**Enhetsmål:**

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

**Förväntat resultat**

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

**Arbetsätt**

Värdegrunden är central och finns tillgänglig för alla på varje enhet. Medarbetare får på personalmöten, APT och i det dagliga arbetet möjlighet till att vara med och påverka verksamheten och sin egen situation. Chefer och medarbetare främjar delaktighet och tydlighet. Vi arbetar utifrån en öppen dialog och kommunikation där alla får komma till tals. På våra arbetsplatsmöten använder vi oss av metoden "laget runt" där alla får möjlighet att uttrycka hur de har det på sin arbetsplats men också privat. Genom att berätta om man är röd, gul eller grön tydliggör man hur arbetsläge och privat situation är och ger förståelse för dagsläget hos den enskilde medarbetaren.

Enhetsens medarbetare har tydliga roller och ansvarsområden, så att alla vet vilket ansvar och åtaganden som var och en har. Det finns tydliga rutiner som alla ska följa. Verksamhetsplanen är känd och medarbetare och chefer har varit delaktig i upprättande av denna. Idéer och tankar på hur man ska förbättra verksamheterna ges uppmuntran. Alla medarbetare har stora möjligheter att få utbildning efter individuella behov. Medarbetarsamtal och kompetensplaner upprättas en gång per år och kopplas ihop med lönesamtalen.

Vid sjukfrånvaro kontaktar medarbetaren chef per telefon/mejl eller sms. Efter fyra korta sjukskrivningstillfällen under en sexmånaders period eller vid frånvaro längre än två veckor bokas möte med den enskilde för att diskutera frånvaron. Vid längre tids frånvaro upprättas rehabiliteringsplan. Stadens rehabiliteringsprocess tillämpas vid långtidssjukskrivning och samarbete finns med Helsa, vår företagshälsovård.

Varje medarbetare åtar sig att ansvara för sin hälsa genom att försöka leva ett liv som främjar hälsa och gott arbetsliv. Medarbetarna uppmanas att använda de friskvårdssubventioner, på varje enhet finns en hälsocoach. Statistik förs över sjukfrånvaro och enhetschef får översikt över sjukfrånvaron totalt och över den enskildes frånvaro.

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

Genom alla dessa arbetsätt säkerställs åtagandet om att aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

Enheten arbetar i enlighet med värdegrunden som sitter i en ram på enheten.



## Resursanvändning

Värdegrunden. Den enskilde medarbetaren, chef, personalenhet, Företagshälsovården, friskvårdsaktiviteter, handledning, hälsocoach. Metodstödjare. Statistik.

## Uppföljning

Medarbetarenkät, statistik sjukfrånvaro, personalomsättning, egenkontroll. Medarbetarsamtal. Kompetensplaner.


## Utveckling

Fortsatt arbete med metod för att säkerställa rutiner och arbetssätt, jobba med informationsflöde och introduktion.

Fortsatt närvarande chefer. Öka kreativiteten i verksamheterna och som skapar positivt nytänkande i arbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering	90 %	Öka	År

Nämndmål:

**Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.**

### Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

Enhetsmål:

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

### Förväntat resultat

På beställarsidan ligger beslut om insatser i fas och följs upp i tid. Minst en till två gånger om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp minst två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Antalet inkomna genomförandeplaner ökar och den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats, uppleva sig rättsäkert och väl bemött oavsett könstillhörighet, etnicitet eller funktionsvariation. Individuella planer erbjuds och upprättas om den enskilde så önskar. Alla enheternas verksamheter ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet

från personal ska vara professionellt till den som är i kontakt med oss eller bor hos oss. Barnperspektivet är i fokus. Boenderåd är fullt ut implementerade i LSS bostäderna. Anhörigstödet nyttjas.

Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en hög nivå i verksamheterna. Synpunkter kan vara av både positiv och negativ karaktär, medan ett klagomål är ett klart uttryckt missnöje. Alla medarbetare ska känna till enheternas rutiner för detta.

### **Arbetsätt**

Biståndsbedömaren arbetar efter bl a bevakningslistor och kundlistor från det Sociala systemet för kontroll av beslut och verkställighet. Biståndsbedömarna har regelbunden kontakt med utförarna för att få information om något har förändrats som föranleder någon åtgärd från oss.

Utförarna på enheten informerar motsvarande till beställarna. Månadsbrev är bl a en sådan information. Chefer, vårdare med samordningsansvar och metodstödjare träffas en gång i veckan för överföring av information.

Socialjour och trygghetsjour rapporterar ev incidenter som kan påkalla insatser från enheten. Landstinget påkallar även vårdplaneringar dit biståndsbedömaren kallas för att planera insatser vid utskrivning och hemgång. Habilitering och BUP påkallar ofta behov av stöd för barn med funktionsvariation och uppföljningsmöten sker regelbundet i sådana ärenden.

På LSS boendens arbetar vi för att den enskildes egna önskemål kring det vardagliga stödet planeras, utförs och bemöts och kommuniceras professionellt utifrån varje individs behov. Det skapar delaktighet och trygghet för den enskilde.

Avvikelseberättelse samt klagomåls- och synpunktshantering är del i utvecklandet av arbetsmetoder och kontroll och utvärdering av rutiner. Synpunkter och klagomål ska i första hand lämnas direkt till personalen för den enhet det gäller. Det går även att via Stockholm stads e-tjänst ([www.stockholm.se/tycktill](http://www.stockholm.se/tycktill)) lämna synpunkter och klagomål. Det går också att lämna klagomål och synpunkter via e-post eller brev eller använda stadsdelens klagomålsblankett som lämnas enheten eller förvaltningen. Av dokumentationen ska det framgå att synpunkten eller klagomålet är åtgärdat. Synpunkter och klagomål tas upp på personalmöten eller arbetsplatsträffar.

### **Resursanvändning**

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

### **Uppföljning**

Biträdande chef kontrollerar handläggningstid månadsvis genom kontroll kundlistor och bevakningslistor så att utredning startar och avslutas i skälig tid eller skyndsamt. Kundlista

följs upp med varje biståndsbedömare regelbundet för att säkerställa att beslut om insats ligger i fas och uppmärksammas på annat som kan påverka insatsens omfattning. Beställningar ska vara tydligt formulerade och genomförandeplaner ska tydligt svara mot beställning.

Regelbundna kontroller av kvalitet i beställning och utförande (dokumentation) genom verksamhetsuppföljning och stickprov.

Enheten rapporterar kvartalsvis ej verkställda beslut till IVO och nämnd.

Enheten har veckomöten där ärenden diskuteras och följs upp. Antal inkomna genomförandeplaner och individuella planer följs upp under året .

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

På personalmöten diskuteras behov av stöd och omsorg såsom arbetsmetoder mm för att ge den enskilde för bästa stöd i vardagen.

Synpunkter och klagomål som inkommer diarieförs. Inkommer synpunkter och klagomålet muntligt, ska den som tar emot informationen dokumentera detta. Varje medarbetare har ett ansvar att ta emot och dokumentera synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål som inkommer till förvaltningen följs också upp i samband med tertialrapporterna samt i verksamhetsberättelsen. Även synpunkter och klagomål som klaras upp direkt ska dokumenteras.

## **Utveckling**

Ett fortsatt utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning samt höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen i genomförandeplanen. Förbättra antal inkomna genomförandeplaner. Fortsatt implementering av klagomåls- och synpunktshanteringen. Diskutera bemötandefrågor och hålla värdegrunden levande på enheterna. Metodstödjare har anställts för att kunna stödja i metoder och nya arbetsätt.

## **Enhetsmål:**

LSS bostäderna är väl fungerande boenden

## **Förväntat resultat**

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

## **Arbetsätt**

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

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

Medarbetarna arbetar för att den enskilde ska känna sig delaktig och kunna relatera till sin egen tillvaro. Olika typer av kommunikationsstöd med hjälp av lämpliga individuella IT stöd implementeras för att stödja den enskildes utveckling.

Vi bemöter våra boenden och varandra trevligt och professionellt.

Enheterna har rutiner för avvikelserapportering och synpunkts- och klagomålshantering som är kända av alla medarbetare.

### **Resursanvändning**

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

### **Uppföljning**

Uppföljning sker genom bl a stickprov på genomförandeplaner och övrig dokumentation samt en årlig verksamhetsuppföljning genomförs av verksamhetsutvecklare och metodstödjare.

Enheten ska skriva väl underbyggda genomförandeplaner som svarar upp mot biståndshandläggarens beställningar. Dokumentationen ska vara saklig och trygg i sin beskrivning av den enskilde. Brukarenkäter följs upp och handlingsplan skapas för att följa upp mindre bra resultat. Uppföljning av rutiner och metoder görs av metodstödjare och chefer och anpassas efter behoven i verksamheterna och följer de krav på kvalitet som finns.

### **Utveckling**

Fortsatt utvecklingsarbete är att jobba med mål och delmål i genomförandeplaner och fortsätta arbetet med en objektiv och rättssäker formulering i dokumentation. Arbeta med rubriker i journalföring. Involvera alla personal i verksamheten i utvecklingen av verksamheten. Fortsatt arbete med värdegrund och bemötandefrågor. Metodstödjare kommer att permanenta arbetet med observationsstudier som påbörjats på några av LSS bostäderna under 2017. Syftet är att få en bild över hur möte mellan brukare och vård- och omsorgspersonal fungerar i bemötandet och därifrån kunna utveckla arbetsmetoder och rutiner.

Brukarstyrd enkät (pictostatfrågor) en gång per år. Ha bättre kontroll över utskick av stadens brukarenkät. Fortsatt utveckling av rutiner och metoder. Utveckla kommunikationsstöd för de boende. Individuella kommunikationsstöd är implementerade i verksamheterna fullt ut 2019.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten verkar för ett jämställt samhälle

### **Förväntat resultat**

Enheten arbetar för mångfald och jämställdhet. Vi strävar efter ett likvärdigt och respektfullt bemötande oavsett etnisk bakgrund, kön, ålder, funktionsförmåga eller sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs. Alla medarbetare känner till rutiner kring Hot och Våld. Under

2017 diplomerades enheten i HBTQ frågor. Nya medarbetare kommer att få gå utbildning i normkritiskt tänkande. Vår värdegrund hålls alltid levande.

### **Arbetsätt**

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

### **Resursanvändning**

Medarbetare, brukare, chefer, personalavdelning, handledare, HBTQ ombud, lagstiftning, kompetenscenter, expertis inom området kontaktperson Hot och Våld

### **Uppföljning**

Löpande i det dagliga arbetet med varandra och med våra brukare, anhöriga etc, vid personalmöten, ärendedragningar, APT möten, tertial och vid årsbokslut. HBTQ ombud ansvarar för i samråd med chefer att information och utbildning om frågorna ges samt ser till att kunskap hålls levande på enheterna.

### **Utveckling**

Arbetet mot diskriminering och hot och våld tydliggörs och intensifieras i arbetsgrupperna under 2018. Värdegrund fortsätter vi att implementera i arbetsgrupperna som påminnelse och för nya medarbetare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Barnrättsperspektivet uppmärksammas och barnets rättigheter respekteras**

### **Förväntat resultat**

Arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor vidareutvecklas. Barnrättsperspektivet stärks genom utbildningsinsatser för berörda medarbetare inom förskola, socialtjänst och parkmiljö. Vårnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med barns inflytande. Personalens självvärdering visar att arbetet utifrån barnkonventionen är väl förankrat i verksamheten.

Enhetsmål:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna. Barnperspektiv ska alltid beaktas i alla sammanhang

### **Förväntat resultat**

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

rättssäkra och barnet är delaktigt i utformandet av sin insats högre utstäckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation tillvaratas alltid. Barn med funktionsnedsättning eller barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning ges förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Barn och ungdomar med omfattande funktionsnedsättning 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 och samarbetar.

### Arbetsätt

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

### Resursanvändning

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

### Uppföljning

Kollegiegranskningar och dokumentationsgranskningar, temaärendedragningar, DUR, individuella planer, genomförandeplaner, uppföljning av insatser och placeringar


### Utveckling








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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information	2014-01-01	2018-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	88 %	88 %	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
 Andel nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	88 %	88 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	89 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87 %	tas fram av nämnden	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	77 %	77 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	65 %	tas fram av nämnden	År
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	År

Nämndmål:

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

#### **Förväntat resultat**

Andelen personer med funktionsnedsättning som är nöjda med den insats de beviljats och som upplever att de kan påverka utformningen av insatsen ökar.

Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne- och utemiljö är tillgänglig och användbar ökar.

Enhetsmål:

Enheten är tillgänglig

#### **Förväntat resultat**

Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet ska vara gott från personal till den som är i kontakt med oss. Enhetens innemiljöer är fysiskt tillgängliga. Enheten arbetar för att möta varje enskild person efter sina förutsättningar. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats. Enheten ser anhöriga och brukare som en tillgång. Enheten är uppdaterad på daglig tillgänglighet vad gäller telefoni, sms och mejl och alltid möjliga för kontakt.

#### **Arbetsätt**

Tillgänglighet är fortsatt utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder.

Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid och minst en gång om året.

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

funktionsnedsättning eller om det är personer som söker stöd och har barn.  
Kommunikationsstöd implementeras anpassade till varje enskild individ.

Kontaktcenter finns som tar emot samtal men även handläggarna har säkrast tid tisdagar och torsdagar 9-10 samt en jourtelefon som alltid är på i verksamheterna. Den som har jourtelefonen är också ansvarig för webcare (beställare) och gruppbrevlådan. Biståndsbedömarna arbetar i team för att minska känslighet av tillgänglighet vid frånvaro men också som stöd för varandra. Klagomåls-, avvikelshantering och synpunkter på tillgängligheten hanteras enligt de rutiner som finns inom stadsdelen. Brukarenkät mäter tillgängligheten och statistik redovisas i verksamhetsberättelse

### Resursanvändning

Telefon, växel, IT stöd, kontaktcenter, personal, chef, IT system, webcare, Trygghetsjour, Socialjour, andra enheter inom stadsdelen, LSS hälsan, gruppbrevlådor, whiteboard, anhöriga/brukare, Jämför Service, anhöriga, brukare, synpunkts- och klagomålshantering, avvikelserapportering, enkäter

### Uppföljning


Chefer gör stickprov på dokumentation, utförande och följer upp verksamheterna. Även besök på LSS bostäderna kväll eller natt av arbetsledning görs under året. Genom att bli stickprovsringa jourtelefonen eller boendetelefonerna kontrolleras tillgänglighet. På möten samtalas vikten av tillgänglighet i olika former. Enheten har också Outlook och whiteboards där medarbetaren talar om var man befinner sig, på möten, hembesök etc. Klagomål och synpunkter på tillgängligheten hanteras enligt de rutiner som finns inom stadsdelen. Brukarenkät mäter tillgängligheten och statistik redovisas i verksamhetsberättelse

### Utveckling

Att alltid hålla tillgängligheten levande i grupperna. Enheten ser regelbundet över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning och genom detta höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen. Metoder och teknik anpassas efter individuella behov. Kunskaper om alternativa kommunikationssätt ska utvecklas så de bättre passar varje enskild individ bäst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	65 %	Tas fram av nämnden	Tertial



Nämndmål:

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

### **Förväntat resultat**

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Lagen om valfrihet och lagen om offentlig upphandling följs

### **Förväntat resultat**

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

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

### **Arbetsätt**

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

Vid köp av tjänst används avtalsdatabas för att söka de upphandlade verksamheter som får användas. Vid avsteg görs direktupphandling enligt de regler som finns inom LOU och LOV. Vi använder oss av effektiva inköp och e-handel.

### **Resursanvändning**

IT-stöd, biståndsbedömares kompetens, personal, hemsida, Jämför service, lokaler, avtalsdatabas, kompetens från socialförvaltning, serviceförvaltning m fl. Effektiva inköp och e-handel.

### **Uppföljning**

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

### **Utveckling**

Fortsatt arbete kring att följa de upphandlingsregler som gäller för staden. Externa avtal ska alltid följas upp årligen.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

#### Budget 2018

Budget 2018 är preliminär beroende av prestationer under året och de mätningar som görs två gånger per år.

VP budget 2018				
Funktionshinder				Ökning (+)
	Kostnader	Intäkter	Netto	Minkning (-)
Administration	8,9	0,0	8,9	0,2
Vårdkostnader	125,9	1,7	124,2	11,5
Persontransporter	8,5	0,0	8,5	2,1
LASS-assistans	21,2	0,0	21,2	-1,4
Lokalkostnader	6,8	4,8	2,0	0,3
Totalt	171,3	6,5	164,8	12,7

### Övrigt