



**Töfsingdalens servicebostad**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2017-717.1.1.  
Sid 1 (21)  
2018-01-12

Handläggare  
Eva Björklind  
Telefon: 08 - 508 10 663

Till  
Töfsingdalens servicebostad

## **Verksamhetsplan 2018 för Töfsingdalens servicebostad**

**Förslag till beslut**

**Töfsingdalens servicebostad**

08 - 508 10 663

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	3
Verksamhet.....	3
Brukare/Kunder/Klienter .....	4
Chef- och ledarskap.....	5
Medarbetare.....	5
1. Ett Stockholm som håller samman .....	6
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	6
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	8
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	9
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	11
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	11
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	14
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	14
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	16
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	19
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	20
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>21</b>
Resursanvändning .....	21
Budget 2018 .....	21
<b>Övrigt.....</b>	<b>21</b>

## Inledning

Stöd och serviceenheten 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 metodstödare på vardera enheter beställare resp utförarverksamhet, för att strukturera upp arbete kring arbetssätt och metoder och rutiner för att säkerställa rättssäkerhet, trygghet och delaktighet. Kommunikationsstöd för den enskilde är ett utvecklingsområde som i framtiden kommer att påverka vår verksamhet. Fritids- och kulturaktiviteter för den enskilde är en uppgift att fortsätta utveckla.

## Administrativa uppgifter

Socialtjänsten

### Stöd och serviceenheten personer med funktionsnedsättning

Adress: Slättervallsgatan 4, 11544 STOCKHOLM

- **Gisela Palm Enhetschef Beställare/Utförare egen regi** tel 508 10360 [gisela.palm@stockholm.se](mailto:gisela.palm@stockholm.se),
- **Eva Björklind Biträdande enhetschef Töfsingdalens- och Husarvikens servicebostäder, Tyresta gruppboende**, 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)

## Verksamhet

Utförardelen inom Stöd och serviceenheten består av fem LSS bostäder och kommer under 2018 verkställa beslut om boende enligt LSS § 9.9 till 30 personer/brukare som bor på gruppboendena/ servicebostäderna. Tolv brukare med stöd av personal bor på Gärdets- och Värtans gruppboendena. På Gärdets gruppboende är målgruppen äldre personer med funktionsnedsättning och på Värtans gruppboende är målgruppen unga personer med funktionsnedsättning. Bostäderna består av sex lägenheter vardera. 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 metodstödare arbetar tillsammans med chefer och personal för att säkerställa rutiner och arbetsmetoder på enheterna.

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

Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är de lagar som huvudsakligen styr verksamheten men även Lagen om Hälso- och sjukvård (HSL). Under oktober 2015 övergick HSL-ansvar gällande hälso- och sjukvård inom LSS till stadsdelsnämnderna då Stockholms läns landsting återlämnade uppdraget till kommunen. En

central organisation, LSS -hälsan har byggts upp genom socialförvaltningen för att ansvara för bashabiliterande hälso- och sjukvårdsinsatser i stadsdelsnämndernas gruppboheter och dagliga verksamheter.

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

## Brukare/Kunder/Klienter

På Töfsingdalens servicebostad bor det sju yngre personer i egna lägenheter. De har olika funktionsnedsättningar.

Servicebostaden präglas av ett gott bemötande, trygghet och respekt där boende och medarbetare är delaktiga i verksamheten. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för de boendes önskemål och val.

Vi har ett boendefokus 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 arbetar med den centrala brukarenkäten och medarbetarenkäter. Vi samverkar med andra aktörer som t ex LSS-hälsan och daglig verksamhet. På boendemöten har varje boende möjlighet att delta och få uttrycka sina egna önskemål.

Töfsingdalens servicebostad präglas av ett gott bemötande, trygghet och respekt där boende och medarbetare är delaktiga i verksamheten. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för de boendes önskemål och val. Bemötandefrågor tas upp och diskuteras på arbetsplatsträffar samt i det dagliga arbetet.

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 alla följer.

Kommunikationsstöd är en fråga som vi arbetar med och utvecklar för varje boende. Genom att samla centrala personer kring varje boende arbetar vi för att nå individuella lösningar.

Den centrala brukarenkäten som har många frågor och som av fler boende upplevs som svår att svara på vilket delvis ledde till ett lågt svarsantal. Vi har gjort en egen undersökning med fem frågor och tre svarsalternativ på varje fråga. Varje boende har fått svara på dessa frågor med stöd av personal samt vid behov bildstöd. Detta ledde till att fler personer svarade.

Vi tar emot synpunkter och klagomål och svarar på dessa samt att de skickas till registrator på Förvaltningen. Alla synpunkter 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.

## **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**

### **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 sina brukare /kunder efter detta. På planeringsdagar, personalmöten och ärendedragningar etc

under åren har vi sedan diskuterat och bollat värdeorden och långsamt förankrat detta i arbetssätt och metoder vi utför. På gruppboendena har man värdegrunden uppsatt i verksamheten så att den finns tillgänglig för både boende och personal.

Ett ständigt utvecklingsområde som alltid måste fortgå för att inte glömmas.

På utförarsidan har vårdarna utbildning inom vård- och omsorg. Utöver grundutbildningar ges de även möjlighet att genomgå stadens interna utbildningar andra interna kurser och påbyggnadsutbildningar som anordnas av socialtjänstförvaltningen/Carpe.

Medarbetarna ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp.

Alla medarbetare har möjlighet att förutom utbildningar anordnade av staden eller privata anordnare också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter.

Biträdande enhetschefer gärna emot och handleder studenter från främst Socialhögskolan löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss. En av de biträdande cheferna har handledningsutbildning 8 hp. Enheterna har som mål att alltid ha jobbpraktikanter genom Jobbtorg. Även språkpraktikanter och feriearbetare tas emot.

Hela arbetsgruppens kompetens tas också tillvara på de metodmöten som äger rum men också på arbetsplatsträffar.

Handledning ges en gång per månad på både beställar- och utförarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom.

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:

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds fritids- och kulturaktiviteter.

### **Förväntat resultat**

Boende på Töfsingdalens servicebostad informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. Boende erbjuds att delta i en till två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. Oftast blir det mer än så.

De boende informeras om fritid inom staden och stadsdelen, och erbjuds att delta i minst 1-2 fritidsaktiviteter per månad med personalstöd.

### **Arbetsätt**

På Töfsingdalens servicebostad finns ett fritidsombud som har till uppgift att samla in information om olika aktuella evenemang och presentera detta på boenderåd och genom information med bild och text på gruppboendets anslagstavla. Information delas även till varje boende.

Fritidsombudet fortsätter att hålla sig uppdaterad om fritidsfrågor. Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild boende regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheten. Egna förslag på aktiviteter från boende uppmärksammas.

Stödpersonen och övrig personal informerar och motiverar de boende att delta i aktiviteter, tillsammans hjälps de åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den boende vill göra. Personalen använder sig av individuellt anpassade kommunikationsmetoder. Kontinuerliga boenderåd, där de boende får möjlighet att framföra önskemål, samt där personalen har tillfälle att informera om aktuella aktiviteter. Boende får också information via anslagstavlan, sms och individuella samtal. Förslagslåda finns där varje boende närsomhelst kan lämna förslag och önskemål på aktiviteter

Utbudet av aktiviteter i staden presenteras tydligt för varje enskild boende regelbundet och i samband med gemensamma möten på verksamheterna.

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 boende som själv inte klarar av att finna aktiviteter, hjälps åt att hitta individuella önskemål och lösningar på lämpliga aktiviteter som den boende upplever positiva.

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

### **Resursanvändning**

Töfsingdalens servicebostad har ett fritidsombud, boendemöten och stödpersoner. Boende informeras om olika aktiviteter, gemensamma eller individuella, med rätt kommunikationsmetod. Vi ser även anhöriga som en resurs. Medarbetarna för kontinuerligt en dialog med boende om olika aktiviteter.

Vi använder oss av individuellt anpassade hjälpmedel så som Ipad, mobiltelefoner, boendes

dator mm.

Vi ser också vikten av att ta vara på andra verksamheters kunskaper om fritidsaktiviteter. Aktiviteter som är anpassade för personer med funktionsnedsättningar kan man hitta på "fritidsnätet".

### **Uppföljning**

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och det dokumenteras i Parasol. Vi dokumenterar även aktiviteter som avböjs för att på ett bättre sätt kunna följa upp och hitta andra alternativ till fritidsaktiviteter och kulturaktiviteter.

Regelbunden uppföljning av dokumentation, brukarenkäter och individuella möten med varje boende.

Att stödpersonen två gånger per år följer upp att de boende känner till fritidsaktiviteter och blivit erbjudna fritidsaktiviteter enskilt och gemensamt.

### **Utveckling**

Att medarbetare och boende får större kunskap kring fritidsaktiviteter och hur man hittar dem. Att motivera de boende att ta emot informationen och delta på de gemensamma aktiviteterna.

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Alla ska, oavsett förutsättningar, ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.**

### **Förväntat resultat**

Kulturupplevelser och eget skapande erbjuds inom nämndens alla verksamhetsområden. Föreningsstödet bidrar till att öka antalet aktiviteter för personer med funktionsnedsättning samt stärker förutsättningarna för det lokala kulturlivet, amatörkultur och generationsöverskridande verksamheter.

Enhetsmål:

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds kulturaktiviteter.

### **Förväntat resultat**

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds att delta i minst en till två fritids- och/ eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd samt informeras löpande om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. Oftast blir det fler gånger. Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte.



## Arbetsätt

Medarbetarna ger den boende stöd att ta reda på vilka kulturaktiviteter som finns att tillgå.

En i personalgruppen är fritidsombud och håller koll på utbudet av aktiviteter i staden.

Varje enskild boende får regelbundet förslag på aktiviteter från sin stödperson som presenteras på lämpligt sätt till exempel med bilder, muntligt och/eller skriftligt.

I genomförandeplanen och i dokumentation är man noga med att det ska framgå vilka aktiviteter som den boende önskar och hur/när detta ska genomföras. Det ska även framgå i dokumentationen vad den boende tyckte om aktiviteten.

Serviceostadens Ipad ska fortsätta att användas till exempel för att fotografera med de boende. De boende kommer att vara med och ta fram förslag på kulturella fritidsaktiviteter en gång i månaden. Enskilda fritidsaktiviteter erbjuds regelbundet. Samverkan med olika aktörer ska utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som bor i våra grupp- och servicebostäder.

## Resursanvändning

Den enskilde boendes delaktighet, medarbetare, anhöriga/god man, utbud av aktiviteter inom verksamhetsområdet, lokaler, IT stöd, telefoni, I pad, lokaltidningen, andra verksamheters kunskaper och aktiviteter, artister och konstnärer från "Fri kultur i vården", Fritid för Alla.

## Uppföljning

Samtliga aktiviteter följs upp både på individnivå och i grupp vid första bästa tillfälle efter utförd aktivitet och dokumenteras i Parasol. I genomförandeplaner och individuella planer följs planering och önskemål upp. På boendemöten. Stödpersonen frågar en gång per år.

## Utveckling

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas av de boende i större utsträckning.

Skapa mer kunskap kring kulturaktiviteter.


Använda den nya versionen av fritid för alla och på fritidsnätet.

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	68,57 %	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:

Miljösmarta LSS-bostäder.

### **Förväntat resultat**

Töfsingdalens servicebostad handlar giftfria produkter, ekologiska livsmedel samt verkar för en hållbar miljö med bl a lägre elförbrukningen och giftfria produkter inom verksamheten. Alla medarbetare och boende känner till miljöhandlingsplanen.

### **Arbetsätt**

Töfsingdalens servicebostad beställer endast från stadens upphandlade aktörer som erbjuder giftfria produkter samt handlar kaffe, te, mejerivaror ekologiskt.. Enheten sopsorterar i största möjligaste mån och är noga med att informera och upplysa boende om att det finns miljövänliga alternativ vid köp av livsmedel och annat. Medarbetarna på servicebostaden informerar och stödjer de boende till att göra klimatsmarta val vid inhandling av livsmedel och hushållsartiklar, sopsortera i möjligaste mån.

Medarbetare och boende håller sig löpande uppdaterade och informerade om det som sker inom området. Boende får tillräckligt med stöd för att kunna komma till källsorteringsrummet och stöd med att lägga var sak i sin låda.

Vi använder miljövänligt papper, källsorterar och ordnar returhantering av papper och sopor. Inköp av ekologiska och miljövänliga produkter.

Enheten ska gå igenom och byta ut eventuella produkter som ersätts med giftfria exempelvis husgeråd, handskar och andra produkter i plastmaterial.

Enheten har ett miljöombud som ansvarar för informationsöverföring till sina medarbetare och de boende. Miljöombudet samverkar med övriga miljöombud inom stöd och serviceenheten. Vi använder stadens Kemikaliehanteringssystem Chemsoft.

### **Resursanvändning**

Medarbetare och de boende på enheten tar ansvar och tänker på hur resurser används på bästa möjliga sätt. Använder upphandlade verksamheter som staden tecknat avtal med. El och vatten, IT, telefoni, upphandlade verksamheter, effektiva inköp miljöhandlingsplan etc. Miljöombudet är drivande i arbetet att upprätta miljöhandlingsplan samt att byta ut produkter som behöver bytas ut. Beställningsansvarig på enheten tar ansvar för att välja giftfria produkter.

## Uppföljning

Miljöhandlingsplanen går igenom en gång per år med arbetsgruppen. Vi kontrollerar med varandra och stämmer av på arbetsplatsträffar samt i det dagliga arbetet att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt. Vi mäter och har kontroll på el- och vatten förbrukning. Stickprov på inköpta varor och tjänster att de är ekologiskt hållbara och giftfria.

Regelbundna miljöombudsträffar samt egenkontroller utförs.

## Utveckling

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

Enheten handlar ekologiskt och reser med transporter som är upphandlade av staden. Vi gör alla våra inköp genom effektiva inköp.

Vi inventerar i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätta med miljövänliga alternativ.

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.

## Arbetsätt

Det ekonomiska redovisningssystemet för främst LSS är komplicerat och bygger på både anslag och fördelningssystem med nivåer som sedan genererar en LSS- peng för vissa LSS-insatser. När det gäller externa utförare som ej ingår i LOV, förhandlas avtal och priser som ställs mot den nivå brukaren tilldelas. Två gånger per år (31/3 och 27/8) mäts beviljade insatser i nivåer enligt LSS vilket sedan genererar verksamheten en slutlig budget efter augustimätning. 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 gruppbestäder 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 economicontroller och ekonomiadministratör som därefter informerar övriga medarbetare på arbetsplatsträffar.

### **Utveckling**

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

En gång per månad genomgång av kostnader för insatser och ekonomiska handläggningsrutiner av economicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi jobbar 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.

### **Enhetsmål:**

Töfsingdalens servicebostad har budget i balans

### **Förväntat resultat**

Alla medarbetare och chefer är kostnadsmedvetna, har kunskap om vikten av budget i balans och är ekonomiskt insatta i verksamheten.

Alla följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheten.

### **Arbetsätt**

Enheten 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.

Personalgruppen är delaktiga i budgetarbete i det dagliga arbetet. Beställningsansvarig är ekonomiskt medveten då hen gör beställningar.

Vid medarbetares frånvaro planeras bemanning utifrån en ekonomisk medvetenhet

### **Resursanvändning**

Medarbetarna på Töfsingdalens servicebostad är medvetna om hur och när de ska sätta in vikarier vid frånvaro. Vi hushåller väl med våra resurser.

## Uppföljning

Genomgångar av budget sker vid tertial och verksamhetsberättelse och månadsvis.

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

## Utveckling




Alla medarbetare får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB.

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	83	81	År
 Sjukfrånvaro	6,7 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	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.	78 %		År
Ledarskapsindex	80		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31
Implementera framtagna 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 i enheternas arbete. Medarbetare och chefer trivs och upplever en meningsfull arbetssituation och förstår syftet med sitt uppdrag i arbetet och känner till verksamhetens mål och åtaganden.

**Arbetssätt**

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.

Chefen främjar delaktighet och tydlighet. Vi arbetar utifrån en öppen dialog och kommunikation där alla får komma till tals. På våra möten använder vi oss av metoden "laget runt" där alla får möjlighet att uttrycka hur de har det på sin arbetsplats men också privat.

Vi har tydliga roller och ansvarsområden, så att alla vet vilket ansvar och åtaganden som man har.

Det finns tydliga rutiner som alla följer.

Vi går regelbundet igenom verksamhetsplanen.

Alla medarbetare får möjlighet att gå på olika utbildningar.

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.

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. Sluta rökslutastöd som förvaltningen erbjuder. Statistik förs över sjukfrånvaro och enhetschef får översikt över sjukfrånvaron totalt och över den enskildes frånvaro.

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

Stadens rehabiliteringsprocess tillämpas vid långtids-sjukskrivning. Vi gör årligen arbetsmiljöromd. Genom dessa arbetssätt säkerställs åtagandet.

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

## Resursanvändning

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

## Uppföljning


Medarbetarenkät, sjukskrivningsprocent, personalomsättning, egenkontroll

## Utveckling

Töfsingdalens servicebostad arbetar på att främja en god arbetsmiljö samt hålla sjukfrånvaron nere. Detta genom att hälsocoachen planerar friskvård i samband med personalmöten. Mer samarbete mellan enheterna på stöd och serviceenheten.

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	82 %	Öka	År

Nämndmål:

**Invánare 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:

Gott bemötande, delaktighet, trygghet och respekt för den enskilde präglar servicebostaden

#### Förväntat resultat

Töfsingdalens servicebostaden präglas av ett gott bemötande, trygghet och respekt där boende och medarbetare är delaktiga i verksamheten.

Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för de boendes önskemål och val.

Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en hög nivå i verksamheterna. Alla medarbetare ska känna till enheternas rutiner för detta.



### **Arbetsätt**

På servicebostaden använder vi individuellt anpassad kommunikation. Vi har boenderåd där de boende har möjlighet att föra fram sina önskemål. Inbjudan till boenderåd och gemensamma aktiviteter utformas utifrån de boendes behov. Delaktighet vid upprättandet av genomförandeplaner. Vi ser anhöriga som en resurs

### **Resursanvändning**

Den boende, anhöriga/företrädare, medarbetare, olika kommunikationshjälpmedel.

### **Uppföljning**

Genom brukarundersökningar, på boenderåd och i det dagliga arbetet.

### **Utveckling**

Arbetet kring att medvetandegöra värdegrunden men också utbildning och handledning kring metod i olika arbetsätt som stödjer den enskilde i det dagliga livet. Utbildning i dokumentation och uppföljningar av dokumentationen på APT och personalmöten. All personal arbetar medvetet för delaktighet och respekt för den enskilde.

Verksamhetsuppföljning av kvalitet på boendet.

Arbeta med att utveckla kommunikationssystem med bilder för att underlätta för den enskilde vid enkätfrågor, genomförandeplaner mm.

Se över rutiner hur de anhöriga och andra aktörer ska meddela sig när de kommer till boendet. Avvikelsehantering är en viktig del i utvecklingsarbetet. Synpunkter och förbättringsförslag är välkomna och ses som en möjlighet att förbättra enheten.

### **Enhetsmål:**

LSS bostäderna 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. Under 2018 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, möten, ärendedragningar etc utifrån den enskildes individuella behov. Jämställdhets- och mångfaldsplan och värdegrund är kända av alla medarbetare. Varje enhet har ett HBTQ ombud samt en handlingsplan som enheten upprättat.

### **Resursanvändning**

Medarbetare, chefer, personalavdelning, handledare, HBTQ ombud, lagstiftning, kompetenscenter, expertis inom området.

## Uppföljning

Löpande i det dagliga arbetet med varandra och med våra boende, anhöriga etc, vid personalmöten, APT möten, tertial och vid årsbokslut

## Utveckling

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras i arbetsgrupperna under 2018. Värdegrund fortsätter vi att implementera i arbetsgrupperna som påminnelse och för nya medarbetare. Arbete med handlingsplanen HBTQ.

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 medarbetarna ska vara professionellt och korrekt.

## Arbetssätt

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 rättssäker och en röd tråd följer dokumentationen kring den enskilde. Det finns fungerande och väl anpassade rutiner som alla följer. IT stöd i arbetsmetoder ska successivt implementeras för att stödja den enskildes utveckling. Vi bemöter våra boenden och varandra trevligt och professionellt.

Stödpersonen utformar tillsammans med varje boende en anpassad sysselsättning på fritiden för att ge meningsfullhet i vardagen.

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

Stödpersonerna på Töfsingdalens servicebostad skriver månadsrapporter för varje boende som sedan skickas till ansvarig biståndsbedömare. I rapporterna beskrivs hur många insatser som blivit utförda och vad som hänt av vikt.

## Resursanvändning

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

## Uppföljning

Uppföljning sker genom stickprov på genomförandeplaner och övrig dokumentation. Enheten ska skriva väl underbyggda genomförandeplaner som svarar upp mot biståndsbedömarens beställningar och dokumentationen ska vara saklig och trygg i sin beskrivning av den







enskilde. Brukarenkäter följs upp och handlingsplan skapas för att följa upp mindre bra resultat. Verksamhetsuppföljning utförs en gång per år.

## 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. Brukarstyrd enkät (pictostatfrågor) en gång per år. Ha bättre kontroll över utskick av stadens brukarenkät. Vi har en metodstödjare som arbetar med kvalitet och rutiner på våra enheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 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:

Servicebostaden är tillgänglig för de personer som vill nå oss

#### Förväntat resultat

Enheten är tillgänglig.

### Arbetsätt

Tillgängligheten på gruppboenden är hög dvs det går alltid att få tag på en personal dygnet runt, telefonsvararen på serviceboenden avlyssnas regelbundet och återkoppling sker så fort som möjligt.

Funktionsbrevlådan läses av varje dag.

Lokalerna vi sitter i är tillgängliga.

### Resursanvändning

Telefon, dator, medarbetare,

Hemsida finns inom staden med information.

### Uppföljning

Klagomål och synpunkter på tillgängligheten hanteras enligt de rutiner som finns inom stadsdelen.


Brukarenkät mäter tillgängligheten och statistik redovisas i verksamhetsberättelse

### Utveckling

Fortsatt arbete med att information på hemsidan är uppdaterad samt att telefoner är bemannade och gruppboenden läses av varje dag.

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:

Töfsingdalens serviceboende arbetar efter de förordningar i staden som finns för inköp

#### Förväntat resultat

Enheten gör inköp genom e-handel

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

**Arbetsätt**

Enheten har medarbetare som är beställningsansvariga. Beställningen sker via system i datorn.

**Resursanvändning**

Medarbetare, dator,  
IT-stöd, personal, hemsida, lokaler, avtalsdatabas, kompetens från socialförvaltning, serviceförvaltning m fl.

**Uppföljning**

Andel inköp via e-handel mäts i tertial1 och tertial 2 samt i verksamhetsberättelsen

**Utveckling**

Att alla våra inköp görs i E-handel.

**Uppföljning av ekonomi****Resursanvändning****Budget 2018****Övrigt**