



Enheten för biståndsbedömning

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2017-717-1.1.
Sid 1 (20)
2018-01-12

Handläggare
Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652

Till
Enheten för biståndsbedömning

Verksamhetsplan 2018 för Enheten för biståndsbedömning

Förslag till beslut

Enheten för biståndsbedömning

Karlavägen 104
104 51 Stockholm
08-508 10 652
08-508 10 000
birgitta.charlez@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	4
Verksamhet.....	4
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
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	7
2. Ett klimatsmart Stockholm	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri	11
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	12
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	12
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	13
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	15
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	19
Uppföljning av ekonomi.....	20
Resursanvändning	20
Budget 2018	20
Övrigt.....	20

Inledning

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

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

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

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

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

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

Utifrån den handlingsplan som staden tagit fram för att förbättra biståndshandläggarnas arbetssituation så kommer enheten arbeta vidare med handlingsplanen under året, i ett led till att förbättra arbetsmiljö- och situationen för biståndshandläggarna.

Utifrån förra årets planeringsdagar så fortsätter utvecklingsarbetet till 2018 kring arbetsplatsens kultur, kvalitet och rutiner, samverkan och personal. Samtliga medarbetare är involverade och utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten.

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

Utifrån den nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård som

träder i kraft 2018-01-01, kommer samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård att Intensifieras under verksamhetsåret. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på utformning och samordning av de kommunala insatserna.

Enheten ansöker om fortsatt medel under 2018 för att fortsätta arbetet med att förankra en varaktig organisation med teamarbete kring personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt. Enheten har tillsammans med landstinget utvecklat ett lokalt program för samverkan kring demensriktlinjerna, som kommer att uppdateras under 2018.

Administrativa uppgifter

Enheten för biståndsbedömning
Enhetschef Birgitta Charlez tjänstledig
Telefon: 08-508 10 652
E-post: birgitta.charlez@stockholm.se
Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm
Antal anställda: 45

Verksamhet

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

Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning såsom socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), sekretesslagstiftningen och bland annat förvaltningslagen, stadens gemensamma regelsystem, riktlinjer, tillämpningsanvisningar, styrdokument och stadsdelens kvalitetsrutiner (KLEO).

Inom Östermalms stadsdelsförvaltning har enheten cirka 2328 kunder/brukare/klienter, uppdelat på hemtjänst 1543 kunder, dagverksamhet 94 kunder samt vård- och omsorgsboende 613 kunder.

Brukare/Kunder/Klienter

Äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv. Andelen invånare som bor på Östermalm kommer att öka under 2018 och beräknas fortgå till 2040, dock så kommer andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen att minska.

Den senaste brukarundersökningen visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna, vilket har gjorts tidigare år. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakt med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 68 % på Östermalm jämfört med 67 % för staden. På frågan fick du välja utförare av hemtjänsten? Med utförare menas kommunal hemtjänst

eller olika företag och organisationer. Där svarar 79 % på Östermalm jämfört med 73 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 67 % på Östermalmed 64 % för staden.

Dialog och delaktighet i enhetens kvalitetsutveckling

Enheten för biståndsbedömning arbetar med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta med att förtydliga och uppdatera rutiner och samverkansöverenskommelser. Revision i paraplysystemet och aktgranskning är två av flera uppföljningsmetoder. Ett område som enheten kommer att arbeta vidare med under 2018 är att utveckla metoder för rambeställningar med syfte för att öka brukarnas delaktighet och självbestämmande.

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

Synpunkter och klagomål

Enhetens samtliga medarbetare är väl medvetna om hur man går tillväga när en synpunkt eller klagomål inkommer till enheten. En sammanställning av inkomna svar på synpunkter, positiva som negativa tas fram inför varje APT-möte för vidare diskussion med arbetsgruppen gällande förbättringsförslag som påverkar utvecklingen av vår verksamhet.

Chef- och ledarskap

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

Medarbetare

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Biståndshandläggarens arbetsuppgifter är så pass mångfacetterade att enheten kommer att se över medarbetarnas kompetens och olika intresseområden. Detta för att se om enheten ska utveckla nya former med exempelvis olika grupper med speciell kompetens inom vissa områden. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten, både via egna utbildningssatsningar samt de utbildningar staden erbjuder. Biståndshandläggarna har sen tidigare regelbunden extern handledning som fortsätter under året. Under året kommer vi fortsätta med arbetet kring könsindelad statistik.

Ett fortsatt utvecklingsarbete under året är att arbeta med stadens handlingsplan för att

förbättra arbetssituationen för stadens biståndshandläggare och socialsekreterare. Under året kommer vi att samverka med socialtjänsten kring introduktion, lokalt samverkansforum mm. Det gemensamma förhållningsätt för vår verksamhet som arbetades fram på en gemensam planeringsdag. Enheten har sedan dess arbetat med att implementera enhetens "budord" i det dagliga arbetet.

Enheten diskuterar och arbetar med resultaten från medarbetarundersökningen. Prioriterade utvecklingsområden under året är att förtydliga verksamhetens mål och åtaganden, delaktighet och inflytande, se över mötesformer och strukturer, styra mot gemensamma mål och samarbete/samverkan samt åtgärder för att nå förväntat resultat.

Värdegrund

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, delaktighet, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår. Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

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

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 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:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

Förväntat resultat

Att enheten under året nått ut till de frivilligorganisationer som finns inom stadsdelen. De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

Arbetsätt

Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser en viktig förebyggande insats samt att de äldre som behöver hjälp med att kunna delta i samhällets gemenskap ska kunna få hjälp med det i form av ledsagning till sociala och kulturella aktiviteter.

Biståndshandläggarna ska i sina kontakter med brukare och närstående informera muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Genom uppsökande verksamhet nås fler äldre än de som är aktuella inom äldreomsorgen. Vi hänvisar även till stadens hemsida där aktuell information finns och informerar om att de öppna träfflokaler som finns inom Östermalms stadsdel samt att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång samt ledsagning vid promenad.

Resursanvändning

Personalens kompetens och informationsmaterial.

Uppföljning

Enheten gör en sammanställning över hur många frivilligorganisationer vi träffar under året.


Utveckling

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda och föreslå förbättringar som ökar likställigheten i staden samtidigt som det avlastar biståndshandläggare från administrativa uppgifter	2018-01-01	2018-12-31

Nämndmål:

Äldre är delaktiga och kan påverka sin omsorg

Förväntat resultat

Äldre kan påverka när hjälpen ska utföras och de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Enhetsmål:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

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

Genom stadens kartlägningsinstrument lyfts den äldres individuella behov fram och sammanställs i en utredning. Behovsbedömningen ska alltid bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvävas med medicinska, psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser ska ske mot bakgrund av den enskildes hela situation och biståndet ska utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Vi har gemensamma gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Alla åtgärder som kan bidra till detta ska övervägas t.ex. bostadsanpassning.

Enheten fortsätter med att arbeta med att utveckla metoder samt att implementera arbetet med

rambeställningar gällande hemtjänst samt att enheten kommer att utveckla metodiken för uppföljning av beslut. Ett viktigt redskap är den genomförandeplan som utföraren upprättat tillsammans med den enskilde. Enheten har rutiner för uppföljning av insatsernas genomförande och kvalitet, genom individuppföljningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden säkerställer vi att rätt insats är beslutad och att omsorgen är av god kvalitet. Vi följer minst en gång per år upp alla beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende. För att öka den enskildes rättssäkerhet har en avgiftshandläggare anställts för att främja att stadsdelens invånare får korrekt avgift och faktura. Enheten kommer under året att ansöka om medel för att fortsätta arbetet med att utveckla ett multiprofessionellt teambaserat arbetssätt kring personer med demenssjukdom/kognitiv svikt och deras anhöriga.

Resursanvändning

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

Uppföljning

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

Utveckling

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

Enhetsmål:

Vi samverkar med andra aktörer

Förväntat resultat

Att förbättra och öka samverkan med olika aktörer.
Gynna de äldre inom stadsdelen.

Arbetssätt

Den 1 januari 2018 träder en ny lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (2017:612) i kraft. I samband med detta upphävs nuvarande lagstiftning om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård. Den nya

lagstiftningen syftar till att säkerställa en trygg, säker och smidig övergång från slutenvård till öppen vård och omsorg så att personer som vårdas i slutna hälso- och sjukvård inte ska behöva stanna på sjukhus längre än nödvändigt samt att stödja samverkan mellan huvudmännen. Den landstingsfinansierade öppenvården blir huvudansvarig för samordning av processen vid utskrivning och dirigent för samverkan kring den fortsatta vården utanför sjukhuset. Samordnad individuell planering (SIP) ska i huvudsak utföras i hemmet och inte på sjukhus. Personer som på grund av omfattande/komplexa behov och/eller utsatt social situation ska erbjudas SIP innan de lämnar sjukhuset.

Under 2018 inför enheten för biståndsbedömning "Tryggt mottagande i hemmet". Vilket syftar till att öka tryggheten och delaktigheten för den äldre och närstående samt minska återinskrivningar till slutenvården, öka den äldres delaktighet och självständighet samt minska antal hemtjänsttimmar pga. minskat behov av vård och omsorgsinsatser. "Tryggt mottagande" är en biståndsbedömd insats som innebär att en undersköterska ansvarar för att hjälpa den enskilde bland annat med omsorgs- och serviceinsatser samt koordinering av kontakter under en kortare tid efter utskrivningen. Beställarenheten kommer anställa 3-4 undersköterskor samt en arbetsledare och dessa beräknas vara på plats under våren.

Resursanvändning

Biståndshandläggare
Enhetschefer
Enhetens team för tryggt mottagande

Uppföljning

Biståndshandläggare och undersköterskor från enhetens egna team träffas regelbundet.

Utveckling

Regelbundna samverkansmöten med de olika aktörerna

Nämndmål:

Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet

Förväntat resultat

De äldre ska få en likvärdig biståndsbedömning och tillräckligt med information om sin omvårdnad. Fortsatt hög andel som är trygga och nöjda med vården och omsorgen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att redovisa antalet avslag till vård- och omsorgsboende i samband med tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen	2018-01-01	2018-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens
Stadens miljöprogram

Uppföljning

APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

Utveckling

Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö.

KF:s 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	81		År
Kommentar Utfallet 2017: 81.			

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Genomgång av budget ökar medarbetarnas kunskap om hur verksamheten finansieras samt förståelsen för att resurser användas på effektivaste sätt. Enhetschef har månatliga möten där de samverkar med olika resurspersoner inom stadsdelen såsom economicontroller och fakturahandläggare. Samtliga medarbetare är delaktiga genom att verksamhetens ekonomiska arbete och resultat diskuteras regelbundet på APT-möten. Rutiner kring uppföljning av ekonomin ses över under året.

Resursanvändning

Personal med rätt kompetens för faktura- och ekonomiadministration.

Biståndshandläggare

Verksamheten har rutiner för ekonomiuppföljning.

Uppföljning

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

Utveckling




Utveckla avstämningen med hemtjänstutförare där kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser stäms av. Biståndshandläggarna arbetar aktivt med att utveckla metoder för uppföljning av beslutade, beställda insatser i förhållande till utförda insatser.

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	6,1 %	tas fram av nämnden	Tertial
Kommentar Utfall 2017: 6,1			
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,37 %	tas fram av nämnden	Tertial
Kommentar Utfall 2017: 2,37			

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.	65 %		År
Kommentar Utfall 2017: 56.			
Ledarskapsindex	82		År
Kommentar Utfall 2017: 82.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
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:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

Arbetsätt

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

Enheten diskuterar och arbetar med resultaten från medarbetarundersökningen. Prioriterade utvecklingsområden under 2018 är att förtydliga verksamhetens mål och åtaganden, delaktighet och inflytande, se över mötesformer och strukturer, styra mot gemensamma mål och samarbete/samverkan samt åtgärder för att nå förväntat resultat.

Utvecklingsområden utifrån Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare kommer enheten att samverka med övriga socialtjänsten inom Östermalms med att ha ett gemensamt mottagande av studenter samt skapa en form av ett program för studentmottagande samt arbeta för ett lokalt kompetens- och utvecklingsforum.

Enheten vidareutvecklar introduktionen för nyanställda biståndshandläggare. De två specialisthandläggarna kommer i huvudsak att fungera som mentorer åt nyanställda genom att förstärka och förlänga introduktionen över en längre tid och utifrån behov. Med ett gott omhändertagande av nyanställda, teamarbete och mentorskap skapar vi en lärande och utvecklande organisation. Utbildningar, föreläsningar och konferenser är viktiga för nya kunskaper som främjar personalen och verksamheten avseende ledarskap, verksamhetsutveckling och arbetsmiljö. Kompetensutveckling ger medarbetarna en större möjlighet till att på ett bra sätt klara av och utvecklas i sitt arbete. Under 2018 planeras utbildningar inom socialrätt.

Enheten har två hälsocoacher som arbetar för att främja våra medarbetares hälsa, de ska peppa sina kollegor till att använda friskvårdstimme och anordna egna aktiviteter etc. för en hälsosammare arbetsplats.

Resursanvändning

Personal
Hälsocoach
personalpolicy

Uppföljning

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

Utveckling

Enheten kommer att vidareutveckla introduktionen för nyanställda biståndshandläggare med enhetens två specialisthandläggare. Enheten har påbörjat utvecklingsarbetet med att en biståndshandläggare med utökat uppdrag ansvarar för enhetens strategiska arbete inom våld i nära relationer. Implementering av enhetens "budord" i det dagliga arbetet fortsätter, arbeta för ett högre medarbetarindex i medarbetarenkäten. Enheten saknar en medarbetare som arbetar med enhetens arkiv.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fördjupa kunskapen kring genus och normkritik hos anställda inom äldreomsorgen	2018-01-01	2018-12-31

Enhetsmål:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.

Arbetsätt

Den enskilde ska garanteras inflytande och delaktighet i alla beslut som rör denne. Detta gäller såväl i handlägningsprocessen som i utförandet och insatser. I all handläggning utgår

vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att ha fokus på den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartlägnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Vi har gemensamma ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Under året kommer enheten att se över rutinen för ärendedragning.

Biståndshandläggarna erbjuds olika fortbildningar för att främja likställighet och rättssäkerhet. Beslut om insatser ska exempelvis inte påverkas av vilket kön den sökande har. Ett genus- och antirasistiskt perspektiv ska integreras i stadens verksamheter, enheten kommer att ha en fortsatt diskussion under året.

Resursanvändning

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

Uppföljning

Aktgranskning
Brukarenkät

Utveckling

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

Enhetsmål:

Anhöriga får stöd för egen del

Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhängvårdare samt förstärka dialogen med medborgarna med fokus på anhängstöd.

Arbetsätt

Anhängkonsulenten genomför vägledande samtal till de som vårdar en sjuk make/maka/partner eller förälder. Samtalen erbjuds och genomförs i lokaler på stadsdelsförvaltningen. Vidare kommer anhängkonsulenten att ordna föreläsningar till anhöriga samt kommer även arrangera och delta i aktiviteter och föreläsningar under anhängveckan. Anhängkonsulenten har ett nära samarbete med enhetens biståndshandläggare i de ärenden det har behövts. Anhängkonsulenten kommer under året att anordna en navigeringskurs för anhöriga i ett samarbete med minnesmottagningen.

Anhängkonsulenten har ett nära samarbete med innerstadens anhängkonsulenter för att planera och genomföra gemensamma aktiviteter för anhöriga mm. Anhängkonsulenten kommer vid behov att hålla i introduktioner för enhetens nyanställda handläggare. Under året

kommer anhörigstödet att förstärkas med ytterligare en anhörigkonsulent för att möta upp det behov som finns inom stadsdelen.

Resursanvändning

Anhörigkonsulent
Biståndshandläggare

Enhetsmål:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

Arbetsätt

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

Kontaktcenter/Äldre Direkt är en viktig service som tar emot mellan 550-600 samtal per månad rörande äldreomsorg på Östermalm. Samtalen rör till stor del ansökan, beslut och fakturor och är en avlastande funktion för enheten. Medarbetarna tar med enhetens kvalitetsgarantier och lämnar dokumentet vid mötet med den äldre.

Resursanvändning

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

Uppföljning

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

Statistik från kontaktcenter-Äldre Direkt

Utveckling

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

Enhetsmål:

Vi informerar om förebyggande arbete

Förväntat resultat

En minskning av bostadslöshet för stadsdelens äldre. En ökad kontakt och dialog med stadsdelens invånare samt en ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgens insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. anhörigstöd, syn- och hörselinstruktör, vaktmästarservice, öppna verksamheter m.m

Arbetssätt

För att motverka att äldre hamnar i hemlöshet så arbetar en biståndshandläggare inom enheten förebyggande, arbetet kommer att fortsätta under året samt utökas med riktade insatser för att även nå äldre med större behov ex äldre som är socioekonomiskt svaga. Enheten har uppdaterat det lokala överenskommelsen med socialtjänsten. Den uppsökande verksamheten påbörjas under året för personer som fyllt 80 och 81 år under året och som inte är beviljad annan insats.

Resursanvändning

Biståndshandläggare

Utveckling

Enheten kommer att medverka och utveckla en ny mötesplats för stadsdelens invånare, i lokalen kommer enheten bjuda in stadsdelens invånare för dialog och informera om enhetens och stadsdelens olika uppdrag samt att öka enhetens tillgänglighet. Mötesplatsen är ett led i det förebyggande arbetet med att nå ut till så många av stadsdelens invånare som möjligt.

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

En av biståndshandläggarna på enheten har fått ett utökat ansvar med att ta fram arbetsmetoder för enheten. Inom enheten finns tre personer med spetskompetens inom området. Tre standardiserade frågor kommer under året att arbetas fram för att kartlägga våld i nära relationer, dessa frågor kommer biståndshandläggare att ställa samtliga äldre som ansöker om bistånd. Syftet är att göra en kartläggning av våld i nära relationer och därefter vidareutveckla metodik och inventera om utbildningsbehov finns. Genomgång av stadens program och de lokala rutinerna för samtliga medarbetare inom enheten.

Resursanvändning


Biståndshandläggare med särskilt uppdrag inom våld i nära relationer
Biståndshandläggare
Anhörigkonsulent

Utveckling

Enheten kommer under året att arbeta med frågor och metodutveckling som rör våld i nära relationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	95 %	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:

Vi har en hög avtalstrohet

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Arbetsätt

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

Resursanvändning

Ramavtal
Avtalsdatabas
Agresso

Uppföljning

Agresso, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2018

Äldreomsorgens beställarenhet	
Budget/kostnader 2018	
	Tkr
	Kostnader
Biståndsenheten	
* personal	28 800
*tryggt mottagande	2 700
* hyra	2 400
* övrigt inkl. IT	
Hemtjänst	232 000
Servicehus	13 100
Vård- o omsorgsboende	442 000
Dagverksamhet/fritid aktiver	10 200
Övrig vård o service	1 250
* Utskrivn klara	
* Riksfärdtjänst	
* KBH	
SUMMA	745 600

Övrigt