



Stöd och serviceenheten

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2017-847-1.2.1.
Sid 1 (37)
2018-02-20

Handläggare
Gisela palm
Telefon: 08 - 508 10 360

Till
Stöd och serviceenheten

Verksamhetsberättelse VB 2017 för Stöd och serviceenheten

Förslag till beslut

Stöd och serviceenheten

08 - 508 10 360

stockholm.se

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattande analys..... | 4 |
| Administrativa uppgifter | 9 |
| Organisations- och ledningsstruktur..... | 10 |
| Brukare/Kunder/Klienter..... | 10 |
| Chef- och ledarskap..... | 12 |
| Medarbetare..... | 12 |
| Värdegrund..... | 13 |
| Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål..... | 13 |
| 1. Ett Stockholm som håller samman..... | 13 |
| 1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor..... | 13 |
| 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla | 14 |
| 1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo | 16 |
| 1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla | 17 |
| 1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande | 19 |
| 2. Ett klimatsmart Stockholm..... | 20 |
| 2.1 Energianvändningen är hållbar..... | 20 |
| 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade | 21 |
| 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva | 21 |
| 2.5 Stockholms miljö är giftfri | 22 |
| 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund | 23 |
| 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm | 24 |
| 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar | 24 |
| 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm..... | 25 |
| 4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika | 25 |
| 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor | 25 |
| 4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering | 27 |
| 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention | 28 |
| 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld..... | 29 |
| 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla | 30 |
| 4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning | 35 |
| Uppföljning av ekonomi..... | 36 |
| Uppföljning av driftbudget..... | 36 |
| Investeringar..... | 37 |
| Medel för lokaländamål..... | 37 |
| Övrigt | 37 |
| Synpunkter och klagomål..... | 37 |
| Övrigt..... | 37 |

Bilagor

Bilaga 1: Gruppboende_Ostermalm - egen regi 2017

Bilaga 2: Gruppboende_Tyresta Gruppboende

Bilaga 3: Rapport Observationsmetodik _ ORG

Bilaga 4: Husarvikens serviceboende VB

Bilaga 5: BRUKARENKAT EGEN REGI 2017

Sammanfattande analys

Stöd och serviceenheten består av en beställarenhet och fem LSS bostäder och en verksamhet för personlig assistans, ledsagare, avlösare och kontaktpersoner. Totalt har hela enheten för närvarande 60 medarbetare som arbetar på LSS bostäderna, inom personlig assistans, administration och biståndsbedömning tillsammans med enhetschef och tre biträdande chefer. Fyra vårdare med samordningsansvar med placering på LSS bostäderna ansvarar för arbetsledning av utförarverksamheterna helger och stöttar biträdande chefer i det dagliga arbetet. Det finns timanställda medarbetare på gruppboendena, ett tjugotal personer som arbetar som avlösare/ledsagare och ett trettiotal som har uppdrag som kontaktperson. Handläggare och utförare arbetar i stadens verksamhetssystem Sociala System (ParaSoL och Paraply). I systemet kopplas beviljade insatser mot ekonomi för statistik- och ekonomiuppföljning. Enheten får stöd i Paraply- och parasolfrågor av stadsdelens Paraplysamordnare. De tjänster som erbjuds den enskilde ska svara mot de lagar, förordningar, riktlinjer, föreskrifter samt politiska mål och som bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. De ska utgå från helhetssyn kring den enskilde, vara samordnade och präglas av kontinuitet och tillgänglighet. De ska vara trygga, jämlika och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Myndighetsutövning och utförande av beställda insatser ska hålla hög kvalitet och genomsyras av brukarens självbestämmande och delaktighet. För att omfattas av stöd enligt LSS skall den enskilde ha ett mycket *omfattande och stadigvarande* funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom bistånd enligt LSS tillförsäkras *goda* levnadsvillkor (jämför SoL skälig levnadsnivå) och full delaktighet i samhällslivet för att främja ett självständigt liv. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra. 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

Beställarenheten är den myndighetsutövande verksamheten inom Stöd och serviceenheten. Enhetschef ansvarar tillsammans med en biträdande enhetschef att verksamheten drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverka med andra huvudmän sker. På beställarenheten utreder sju biståndsbedömare insatser enligt Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Enheten utreder, beviljar och beslutar om KBF, färdtjänst och riksfärdtjänst. De utreder avgifter gällande hemtjänst, särskilda boenden och korttidsboenden enligt SoL samt avgifter för boenden för barn och ungdomar och korttidsboenden enligt LSS. Det finns en mångfald, inkluderat egen utförande verksamhet, av utförare inom stadens valfrihetssystem som den enskilde kan välja. Efter beslut skickas en beställning till utförande verksamhet som den enskilde valt. Beställarenheten köper även tjänster/utförande externt där det inte kunnat verkställas beslut inom stadens valfrihet. Verksamheten förhandlar då priser utanför LOV och upprättar och hanterar sedan de externa avtalen för boenden, daglig verksamhet, KTT och KTV utanför lagen om valfriheten. En administratör ansvarar för fakturahantering och administration och vissa IT behörighetsfrågor på beställarenheten men servar även utförarna i vissa fall. En tjänst finns som samordnare för assistans och avlösarservice, kontaktperson mm. Under hösten har beställarenheten utökat på prov med ett på halvtid metodstödjaruppdrag. Rutiner på enheten uppdateras just nu och vissa förnyas och

implementeras med hjälp av metodstödjaren. Metodstödjaren stöttar cheferna i det arbetet. Beställarna handlägger insatser för cirka 450 personer med funktionsnedsättning. Genom månadsvis kontroll på insatser av s k kundlistor får vi god uppfattning av arbetsmängd och arbetsbelastning. Då ärendemängden inom beställarsidan ökat inom diagnosgruppen neuropsykiatri, framförallt vuxna personer, ställer det höga krav på god samverkan både mellan våra egna enheter men framförallt med landstingets psykiatri. Enheten har också svårbedömda ansökningar om personlig assistans, både barn och vuxna som ställer höga krav på juridisk kompetens. Två handläggare har speciell kompetens och handleder övriga i det arbetet tillsammans med biträdande chef. Beställarsidan har gått utbildningar och vässat sig kring personlig assistans och riksfärdtjänst. Man har haft temaärendedragning för att se över vissa insatser så dessa bedöms likvärdigt utifrån individuella behov och gällande regelverk, kollegiegranskning och stickprov av dokumentation. Handlingsplan är upprättad utifrån biståndsbedömarnas specifika arbetsituation i staden. Införandet av metodstödjaren är en sådan åtgärd för att avlasta chefer och handläggare. I samarbete med verksamhetscontroller görs de verksamhetsuppföljningar som åläggs stadsdelarna att göra årligen. Beställarenheten är HBTQ diplomerad.

Verksamhetsområdet är stort och omfattande och kräver stor juridisk kompetens och kunskap inom området, ekonomi och avtal. Men också stor kunskap i bemötandefrågor. Arbetet är krävande både för medarbetare och chefer. Klagomål är förekommande då man som sökande inte alltid får sina önskemål tillgodsedda. Handläggarna hänvisar till klagomåls- och synpunktshantering eller hänvisar till överklagande i domstol i beslut som går emot. De håller en hög professionalitet i rättspraxis och bemötande.

De fem LSS bostäderna är Gärdets gruppbostad, Värtans gruppbostad, Töfsingdalens servicebostad och Tyresta gruppbostad samt nytillskottet som startade den 1 maj, Husarvikens servicebostad. Enhetschef ansvarar tillsammans med de två biträdande enhetscheferna inom de olika enheterna, att verksamheterna drivs i enlighet med verksamhetsprogram, stadens mål, riktlinjer och lagstiftning, samt att uppföljning görs och att samverkan med andra huvudmän sker. Samtliga utförarenheter har haft verksamhetsuppföljning under året. Naturliga stickprovsbesök har gjorts vid två tillfällen på utförarenheterna. Observationsstudier på utförarenheterna har genomförts av metodstödjare under november med varierande resultat på de olika enheterna. Dessa korrelerar med den egna brukarenkätundersökningens resultat. Se bilagor. I somras fick Värtan och Gärdets gruppbostad studiebesök från Japan som ville få mer information om hur myndighetutövningen kring LSS och LSS-bostäderna i Sverige kan se ut. Enheten är sedan inbjudna och välkommen tillbaka på studiebesök i Tokyo. Utförarenheterna gjorde studiebesök i höstas på LSS bostäder hos vårdbolaget TioHundra i Norrtälje för att få kunskap om hur man där jobbar med kommunikation. Enheten blev mycket inspirerad och det är ett område som kommer utvecklas under 2018/2019 både för beställare- och utförare. Utvärdering av enheternas resultat från olika enkäter och uppföljningar är ett fortsatt utvecklingsarbete på boendena. Verksamheterna strävar åt att arbeta mer gemensamt med rutiner och personalbemanning. Enheten har rapporterat några Lex Sarah anmälningar som enheterna själva anmält vad gäller rutiner som inte följts. Personalen på enheterna har samtliga vård- och omsorgsutbildning eller pedagogisk högskoleutbildning. Alla utförarenheter är HBTQ diplomerade.

På Gärdets Gruppbostad, bor sex äldre personer som har stora tillsyns- och omvårdnadsbehov, måttlig eller grav intellektuell funktionsnedsättning inom personkrets 1 och 2. På Värtans

gruppboendestad bor sex unga personer. Båda boendena ligger på Sandhamnsgatan 6-8. Töfsingdalens serviceboendestad är ett boende där sju unga personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning och/eller med AST diagnos (autismspektrumdiagnos) bor. Tyresta gruppboendestad är ett boende för fem unga vuxna med måttlig intellektuell funktionsnedsättning och/eller AST diagnos. Husarvikens serviceboendestad startade i maj 2017 och är nytillskottet med lägenheter som ligger i ett hyreshus med en gemensamhetslägenhet dit personal och brukare har sin samlingspunkt. Sju unga personer med intellektuell funktionsnedsättning och/eller AST diagnos bor där. De tre sistnämnda boendena ligger i Norra Djurgårdsstaden.

Värtans gruppboendestad startade i april 2014. Under åren har nu rutiner och strukturer kommit ordentligt på plats. Personalen är stabil och trygg. Värtan har arbetat med att utveckla olika alternativa kommunikationsformer för de boende, såsom veckoscheman, personalscheman och inköpslistor med bilder etc. De boende har utvecklats mycket sen inflytt och personalen arbetar med stor självständighet och kreativitet. En brukare från Värtan har gjort boendekarriär och flyttat från gruppboendet till det nya serviceboendet Husarviken. Och en annan brukare har därför flyttat in på Värtan. Arbetet med att förbättra verksamheten pågår hela tiden med positiva och engagerade medarbetare. Personalen går utbildningar inom olika områden. De boende lagar mat själva med stöd av personal några dagar i veckan vilket sakta och säkert utökas beroende på individuell målsättning. Målet är att öka detta successivt som ett delmål i självständighet och delaktighet. Alla har fina och funktionella kök. Det ingår med stöd av personal att planera måltider, köpa in livsmedel och tillaga maten i det egna köket. Boenderåd är igång och personal jobbar för att skapa och motivera till intresse och mer delaktighet kring dagliga frågor i boendet. Man har också andra former för delaktighet genom bl a förslagslåda som ibland fylls på med allehanda förslag. En av vårdarna har genomgått utbildning till stödpedagog och fått extra ansvar för att se till att boenderådsmötena blir av och pedagogiskt stöttar på enheten med sin extrakompetens. Aktiviteter är planerade i samråd med de enskilda och alla boende har olika aktiviteter planerade både individuellt och gemensamt regelbundet. Värtans gruppboendestad fick inga resultat som går att utläsa i stadens årliga brukarenkät.

Gärdets gruppboendestad har boende med mycket stora och omfattande behov av stöd i vardagen. Det ställer därför extra höga krav på bemötande och omvårdnad, rätt utbildning och hög kompetens av personalen inom enheten. Boendet har en hel del förbättrings- och utvecklingsområden att arbeta med såsom bemötande, förbättrad social dokumentation och förbättrade arbetsmetoder för de brukare som bor där. På Gärdets gruppboendestad är man med i stadens IT projekt DigIT, ett projekt som syftar till att öka IT kunskapen hos personalen. Ett konstant arbete har här under åren pågått för att få upp nivåer för enskilda individer som försämrats hälsomässigt. Två personer har avlidit och två nya har flyttat in med stora omvårdnadsbehov. Enheten samarbetar mycket med LSS hälsan. Gärdets gruppboendestad fick inga resultat som går att utläsa i stadens årliga brukarenkät.

Töfsingdalens serviceboendestad är ett boende med sju lägenheter i olika hyresfastigheter. Målgruppen är ung och med i huvudsak psykiatriska tilläggsdiagnoser utöver AST diagnos och/eller lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Det finns ett boenderåd sista onsdagen i månaden. Här måste ofta stora pedagogiska motivationsinsatser planeras och pågå för att få med deltagarna i stöd och aktiviteter. Många vill vara självständiga men har allför stora behov av stöd i vardagen för att klara sig själva men vill inte gärna ta emot stöd. Man har tydliga strukturerade rutiner kring enskilda insatser men också gemensamma aktiviteter som bestäms

av deltagare och personal. Boendet fick inga resultat som går att utläsa i stadens årliga brukarenkät.

Tyresta gruppboende, en bostad där det bor fem unga personer med stora och omfattande funktionsnedsättningar. Boendet startade i oktober 2016. Det fungerar bra och vi fortsätter planera och förbättra verksamheten. Det finns mycket stora utmaningar då verksamheten har en målgrupp som behöver mycket stöd och omsorg. Enheten samarbetar mycket tillsammans med LSS hälsan. Tyresta gruppboende fick ett gott nöjdhetsresultat i stadens brukarenkät.

Den 1 maj startades ny serviceboende, Husarvikens serviceboende i Norra Djurgårdsstaden. En verksamhet för unga personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning och/eller AST diagnos. Verksamheten fungerar mycket bra. Det var en förhållandevis lugn start och det mesta har gått alldeles utmärkt gällande anställning av personal och inflytt och planering kring de nya brukarna. I uppstarten av nya serviceboendet ställdes enheten inför stora utmaningar såsom det är när verksamheter startas. Det behövdes fastslås individuella mål och åtaganden och reda ut vad som skulle vara till hjälp för en nystartad verksamhet. Allt handlade om att komma igång med verksamheten, lära känna varandra och våra boenden. Bygga upp rutiner och skapa struktur. Stöd varierar i omfattning för de boende och hur mycket man vill ta emot. Personalen är stabil och kompetent och verksamheten fungerar bra trots stora utmaningar kring de boende som är unga och vill klara sig utan stöd. Inga resultat från stadens brukarenkät som nystartad enhet.

Stöd och serviceenhetens medarbetare på enheterna 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. Personal på LSS bostäderna och biståndsbedömarna går löpande utbildningar i staden för att bättre motsvara de krav som ställs. Det pågår löpande utbildningar och kompetensutveckling inom enheterna och något som vi på enheten ser som mycket viktig del i utvecklingen av verksamheterna. Beställarnas kompetens tas tillvara på de ärendedragningar, temaärendedragningar, metodmöten och personalmöten som äger rum men också på arbetsplatsmöten och planeringsdagar. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens för att ge en objektiv och säker bedömning av ett ärende. För den som är ny finns alltid en medhandläggare och en mentor.

Handledning ges en gång per månad inom både utförar- och beställarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom. Biståndsbedömarna har gått utbildning unga personer med demens, MI-utbildning, DUR utbildning, riktlinjeutbildningar, avgiftsutbildning, utbildning i assistans m m. En medarbetare har gått handledarutbildning på Socialhögskolan Ersta Sköndal under hösten. Alla medarbetare inom enheten har genomgått webbutbildning Våld i nära relationer, man har gått utbildningar i autism, basala hygienrutiner, anhörigutbildning, TAKK utbildningar, gruppledarutbildning, bemötandeutbildningar, yrkessvenska med mera med mera. Vårt mål är att bli bättre på att introducera nya medarbetare och praktikanter. Biträdande enhetschefer har genomgått olika utbildningar och stadens chefsutbildning. Vi tar emot praktikanter från Socialhögskola och tar emot Jobbpraktikanter och språkpraktikanter på våra bostäder. LSS bostäderna hjälper varandra mer för att underlätta bemanning och

rekrytering och arbetsledning. Vi har metodmöten och måndagsmöten för både biståndsbedömare, metodstödjare, chefer och samordnare för att stämma av veckans aktiviteter för att säkerställa att allt fungerar som det ska.

Vi strävar efter att jobba mer lika och att rutiner anpassas mer till alla boenden och inte skiljer sig för mycket mellan de olika verksamheterna. Självklart med vissa lokala skillnader. Nya tjänst som metodstödjare är inrättad på beställare- och utförarenheten i syfte att stötta cheferna i att se över rutiner, skapa nya och implementera och följa upp att dessa sedan följs. Hela enheten genomgick under våren stadens HBTQ utbildning för diplomering i maj 2017. Varje enhet har mål och handlingsplaner för sitt jämställdhetsarbete inom HBTQ

Enheten totalt har alltid utmaningar och förbättringsområden att arbeta vidare med, särskilt när verksamheterna växer. Rutiner, arbetsmetoder och samverkan som nämnts ovan är ett fortsatt förbättringsområde. På beställarenheten fortsätter arbetet med att utveckla och förbättra metoder och arbetssätt. Genomförandeplaner ska utvecklas internt vad gäller ledsagare och avlösare för att öka delaktigheten i utförandet. Utförarna måste arbeta mycket med bristerna i social dokumentation och öppna upp för fortsatt värdegrundsdiskussioner i ännu mer organiserad form även om resultaten förbättrats sen året innan. Enheten har ett stort ansvar för att den enskilde ombesörjs en god service och omsorg och gott bemötande genom de beviljade insatserna. Enheten arbetar för mer gemensamma arbetssätt, mer samarbete och gemensam personalbemanning. Vi har haft gemensam planeringsdag med alla utförarenheter och beställarenheten för att stärka gemenskap, diskutera utvecklingsområden, rutiner, värdegrund, mål och åtaganden. Enheterna jobbar målmedvetet för att hålla mål och åtaganden. Särskilt utförarenheterna jobbar starkt för att tänka miljömedvetet och handla ekologiskt och effektivt, både ur verksamhetsperspektiv och brukarperspektiv.

Enheten fortsätter arbetet från beställarsidan att öka antalet utredningar enligt DUR (dokumentation, utvärdering, resultat) och genomförandeplaner, SIP:ar och individuella planer, för att stärka den enskildes rättssäkerhet och delaktighet. Barnperspektivet är fortsatt prioriterat område och vi kommer utbilda oss i olika kommunikationsstöd. Vi fortsätter samtala om vikten av att följa regler och rutiner som finns, att sköta dokumentation enligt förvaltningslag och offentlighets- och sekretesslag, både på utförarsidan och beställarsidan. Våra brukare och anhöriga ska känna sig trygga och nöjda med sina beviljade insatser och utförda insatser. Beställare, boenden och dagliga verksamheter ska verka för att barn- och ungdomar med funktionsnedsättning ges möjlighet till goda alternativa fritidsaktiviteter. På enheten finns kontaktperson utsedd för detta uppdrag och som stödjer övriga handläggare. Gäller även utförarenheterna som har sina kontaktombud.

I oktober 2016 återtog beställarenheten personlig assistans från VH assistans som bedrivit personlig assistans på entreprenad. Verksamheten har varit komplicerad att driva och kräver mycket arbetsinsatser och kontroll över både personalbemanning och ekonomi och god samverkan med den enskilde, Försäkringskassan, andra assistansanordnare, hemtjänst etc för att kunna utföra beviljad assistanstid. Den enskilde har också mycket stort inflytande i insatsens utförande. Från årsskiftet har assistansuppdraget övergått till Kungsholmens stadsdelsnämnd som har assistansanordning med ett högre kundunderlag. Det underlättar bemanning av uppdrag och är mer brukarvänligt. Vi för över ett ärende med en personalgrupp som har kontinuitet och fungerar bra.

Sjukfrånvaron på enheten totalt per oktober var 5,4%. Den korta sjukfrånvaron var 2,4%. Det

är högre sjukfrånvaro bland kvinnor och detta beror sannolikt på att det också är fler kvinnor anställda i verksamheterna. Enheten har haft ett par långa sjukskrivningar som avslutats. Index psykosocial arbetsmiljö för enheten var 85 mot stadens årsmål 77. AMI 85 (Östermalm 83). Motivation 82 (Östermalm 82), Ledarskap 87 (Östermalm 79), Styrning 85 (Östermalm 84).

Resultatet från brukarenkäten totalt 2017 för Östermalms sdf jämfört med förra året är bättre totalt även om årsmålet inte nås. Den centrala brukarenkäten, som har många frågor och som av fler boende upplevs som svåra att svara på, leder till lågt intresse att besvara den. Enheten fick bara ut resultat från en enhet, Tyresta gruppboende. Därför har enheterna själva gjort en egen undersökning med fem frågor och tre svarsalternativ på varje fråga utifrån förra årets Pict O Stat frågor (se resultat bilagor). 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. Pict-O-Stat är ett webbaserat vertyg för att underlätta för brukarna att svara på frågor/brukarenkät inom LSS (se bilaga). Detta är ett steg i att brukarna får större delaktighet och självbestämmande och att verksamheterna på sikt får ett gemensamt nationellt mätinstrument. Utvecklingsarbetet fortsätter inom enheten både på beställarsidan och utförarsidan. Resultat från brukarundersökningen visar dock att vi förbättrat vårt arbete de senaste åren. Tittar man könsutfall på stadens brukarenkät, ser det ut som att kvinnor överlag har högre positivt utfall än män totalt Östermalm.

Enheten totalt har ett överskott om 0,6 mkr. Den utförande verksamheten har ett överskott om 1,5 mkr och beställarna ett underskott om 0,9 mkr. Ett underskott som minskat jämfört med våra prognoser mot ett underskott om 2 mkr. Insatser har avslutats senaste delen av året, vilket också har påverkat resultat efter stadens mätning av nivåer i augusti. Kostnaderna för persontransporter har ökat kraftigt i staden p g a avtalsförändringar med taxibolagen som gjordes om under sommaren 2016 av serviceförvaltningen i staden. Det är kostnader som stadsdelarna inte har någon större möjlighet att påverka. Viss kompensation för detta har utgått men som inte räckte till. Kostnader för persontransporter läggs på beställarsidan och därför visar enheten ett underskott pga detta.

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.

Denise Hammerschmidt Biträdande enhetschef beställarenheten, tel 508 10651
denise.hammerschmidt@stockholm.se

Susanne Byqvist tf Biträdande enhetschef för Katarina Bosnjak Råhlin **Gruppboendena Gärdet och Värtan *Sandhamngatan 6 och 8* samt verksamhet**
Avlösare/Ledsagare/Kontaktperson, tel 508 10379 susanne.byqvist@stockholm.se

Annika Granberg Vårdare med samordningsansvar Värtans gruppboende 508 10392,

annika.granberg@stockholm.se

Lill Persson Vårdare med samordningsansvar Gärdets och Värtans gruppbo-
stad, tel 508 10391 lill.persson@stockholm.se

Jenny Flodqvist samordnare avlösare, ledsagare och kontaktperson tel 508 10 370
jenny.flodqvist@stockholm.se

**Eva Björklind Biträdande enhetschef Töfsingdalens- och Husarvikens servicebostäder,
Tyresta gruppbo-
stad, Slåttervallsgatan 4,5 och Husarvikstorget 3, tel 508 10663**
eva.bjorklind@stockholm.se

Lejla Kemura Vårdare med samordningsansvar Töfsingdalens- och Husarvikens
servicebo-
stad, tel 508 10871 lejla.kemura@stockholm.se

Ponthus Brömster Vårdare med samordningsansvar Tyresta Gruppbo-
stad, tel 508 10326
ponthus.bromster@stockholm.se

Eva Brit Hansson Metodstöd-
jare Utförare egen regi , tel 508 10371 ad74769@stockholm.se

Sofie Waltersson Metodstöd-
jare/bistandsbedömare Beställare, tel 508 10648
sofie.waltersson@stockholm.se

Organisations- och ledningsstruktur

Stöd och serviceenheten med enhetschef, beställarenhet med biträdande enhetschef, utförare avlösare/ledsagare/kontaktperson och administration har sina lokaler på Karlavägen 112. LSS gruppbo-
städerna Gärdet och Värtan finns på Sandhamnsgatan 4 och 8 med biträdande enhetschef. Töfsingdalens Servicebo-
stad finns på Slåttervallsgatan 4 i Norra Djurgårdsstaden. Tyresta gruppbo-
stad har adress Slåttervallsgatan 1-5 i Norra Djurgårdsstaden. Husarvikens servicebo-
staden har adress Husarvikstorget 3 i Norra Djurgårdsstaden. Biträdande enhetschef för de tre enheterna sitter på Slåttervallsgatan 1-5

Enheten är organisatoriskt underställd avdelningschefen för socialtjänstavdelningen och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal och viss administration med beställare vuxenheten.

Brukare/Kunder/Klienter

Stöd och serviceenhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen p g a olika funktionshinder och sjukdomar. Inom området funktionsnedsättning finns gruppen barn och vuxna med olika diagnoser såsom exempelvis CP skador, 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 assistansersättningen när de grundläggande behoven överstiger 20 timmar i vecka. När de grundläggande behoven är 20 timmar eller lägre beviljar kommunen insatsen.

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

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 till exempel 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 som nämnts 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.

Chef- och ledarskap

Ledarskapet ska bygga på dialog och samverkan. 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 utförare 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 gruppbestäderna 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

Värdegrund

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 bollat 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

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

— Ingen

Nämndmål:

Föräldrar är trygga i sin föräldraroll

— Ingen

Förväntat resultat

Föräldrar får stöd i sitt föräldraskap i vardagen genom generella föräldrastödsprogram.

Enhetsmål:

Enheten erbjuder stöd i tidigt skede och är behjälplig i kontakter med andra aktörer

Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning, oavsett ålder med biståndsbedömda insatser, och de som har verkställda insatser inom Stöd och Serviceenheten upplever att de får bra förebyggande stöd av både handläggare och utförarpersonal. Medarbetarna på gruppbostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Barn och ungdomar med omfattande funktionshinder bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde .

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Ingen

Nämndmål:

Stadsdelsområdets invånare lever ett självständigt liv.

Ingen

Förväntat resultat

Socialtjänsten arbetar förebyggande och främjande med insatser i ett tidigt skede för att motverka ohälsa och ojämlika förhållanden. Personer med missbruksproblem lever ett liv utan missbruk av alkohol och droger. Personer med olika typer av funktionsnedsättning klarar sitt dagliga liv, har en hållbar boendesituation och en meningsfull sysselsättning samt deltar på lika villkor i samhällets gemenskap.

Enhetsmål:

Beslut och utförande gagnar självständighet och jämställdhet

Uppfylls helt


Förväntat resultat

Stöd och Serviceenheten verkar för att personer med funktionsnedsättning och som har insatser inom enheten, oavsett ålder, beviljas ett gott stöd som uppmuntrar till att självständigt kunna leva ett jämlikt liv. Medarbetare på gruppbostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde, där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren. Målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska

vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen.

Analys

Tydligare och mer effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde. Fortsätt arbeta för att skapa metoder som är anpassade för den enskilde individen såsom kommunikationsstöd.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  Verksamhetsuppföljning av samtliga verksamheter en gång per år | 2017-01-01 | 2018-12-31 | |
| Analys Sker årligen. Nattbesök av arbetsledning i maj och december gjordes på alla LSS bostäder för att säkerställa att kvälls- och nattrutiner följts. Verksamhetsuppföljning sker en gång per år av verksamhetscontroller, paraplysamordnare och metodutvecklare då biträdande enhetschef och enhetschef närvarar. | | | |

Enhetsmål:

LSS bostäderna är väl fungerande boenden

 Uppfylls helt

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.

Analys

Löpande 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. Att ha anhörigträffar och samverka med anhörigkonsulenten. Informera och se till att personal har kännedom om våld och hotfrågor. Fortsatt arbete med brukarenkätens resultat.

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

 Ingen

Förväntat resultat

Tidiga insatser och förebyggande arbete leder till att barn och unga får en god uppväxt.

Enhetsmål:

Stödinsatser som beviljas och utförs utifrån den enskildes behov skapar jämlika levnadsförhållanden

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Brukare med biståndsbedömda insatser och de som har verkställda insatser inom Stöd och Serviceenheten upplever att de får bra förebyggande stöd av både handläggare och utförarpersonal. På gruppboendena arbetas 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. Enheten beaktar genus i utredningar och beslut är väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Tydlig och effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners sker för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer för den enskilde. Enheten arbetar systematiskt med individuella planer enligt LSS och samordnade individuella planer (SIP) och jobbar mer med genusfrågor på arbetsplatserna.





Analys

Tydlig och effektiv samordning i det förebyggande arbetet mellan olika samverkanspartners för att stärka den enskildes delaktighet av stöd och omsorgen i vardagen samt minska antal aktörer kring den enskilde. Arbeta mer systematiskt med individuella planer enligt LSS och samordnade individuella planer (SIP) och brukarenkäter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|---------------------|--------|
|   Antal färdigställda bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 6 | | | 5 | 6 | tas fram av nämnden | 2017 |
|   Antal påbörjade bostäder med särskild service (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 0 | | | 5 | 0 | tas fram av nämnden | 2017 |
| Analys Inga bostäder har påbörjats under året. | | | | | | | |

Nämndmål:

Invånarnas behov av nämndens verksamheter beaktas tidigt i stadsplaneringen

 Ingen

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden får information om aktuella planprojekt i ett tidigt skede, upprätthåller en löpande dialog med andra ansvariga nämnder och bevakar att behovet av förskolor, boenden med särskild service och parker blir tillgodosett.

Enhetsmål:

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


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att behovet av bostäder för personer med funktionsnedsättning tillgodoses och att bostäderna har rätt utformning utifrån målgruppens behov. Verksamheterna håller hög kvalitet och utgår från brukarfokus där trygghet, delaktighet och god omsorg är ledord. En servicebostad med sju lägenheter startas i Norra Djurgårdsstaden våren 2017. Befintliga LSS bostäder utvecklas och förnyas och nya startas upp inom stadsdelen. Hög kvalitet och teknik präglas inom boendena med tydligt brukarfokus. Kompetens från enheten, anhöriga och brukarorganisationer i tidigt skede viktig för att skapa goda boendemiljöer.

Analys



Befintliga gruppboenden utvecklas och förnyas och nya startas upp inom stadsdelen. Hög kvalitet präglas inom boendena med tydligt brukarfokus. Stadens kötid till grupp- eller servicebostäder förkortas för att undvika dyra externa placeringar och vite då beslut om boende kan vara svåra att verkställa inom staden och undvika köp av externa boendeplatser utom staden

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Planering av särskilda boenden enligt LSS § 9:9 | 2015-01-01 | 2018-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andelen ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla idrotts- och fritidsaktiviteter | | | | | 78 % | 78 % | 2017 |
| Analys Resultat finns inte att avläsa i brukarenkät funktionsnedsättning | | | | | | | |


Nämndmål:

Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter utifrån de olika målgruppernas behov och förutsättningar

— Ingen

Förväntat resultat

Stadsdelsområdets invånare, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna anpassas utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Ett brett utbud av fritidsaktiviteter skapar en ökad gemenskap.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Vidareutveckla fritidsverksamheten för barn och ungdomar med funktionsnedsättning | 2016-12-31 | 2017-12-31 | |
| Analys Ett uppdrag som endast delvis ligger på Stöd och Serviceenheten | | | |

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds fritidsaktiviteter

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionshinder (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De brukare med insatser inom boende i egen regi och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. 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. Ökat samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen för att utveckla barn och ungdomar med funktionsnedsättnings möjligheter till fritid efter skola.



Analys

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 och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning. Bättre samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen för att utveckla barn och ungdomar med funktionsnedsättnings möjligheter till fritid efter skola.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel ungdomar (10-17 år) som upplever att de har tillgång till meningsfulla kulturaktiviteter  | | | | | 73 % | 73 % | 2017 |
| Analys Resultat finns inte att avläsa i brukarenkät för funktionsnedsättning | | | | | | | |

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

— Ingen

Förväntat resultat

Invånarna har tillgång till ett rikt och varierat kulturutbud. Alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Enhetsmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Se 1.5 . Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte

Analys

Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas av de boende i större utsträckning. Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

— Ingen

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

— Ingen

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Nämnden bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder i verksamheterna.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten är miljömedvetna

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten minskar användandet av papper och scanning av dokument ökar, vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med lägre elförbrukning och giftfria produkter inom verksamheterna. Man försöker återanvända material och hushållar med resurser. Alla medarbetare känner till stadens miljöhandlingsplan. Miljöombud finns i verksamheterna.

Analys

Enheten handlar ekologiskt och genom effektiva inköp. Vi reser med transporter som är upphandlade av staden. Utvärdering av elförbrukning och effektiva inköp. Andelen ekologiska måltider ökar och fler vegetariska alternativ till brukarna kommer att finnas på gruppbestäderna.

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
| — Minskad elförbrukning | | | | 1 951 | 1 450 | | VB 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Vi har inte erhållit några siffror för andel förbrukad el | | | | | | | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ● Alla medarbetare ska känna till stadens miljöhandlingsplan | 2014-01-01 | 2018-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

— Ingen

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

— Ingen

Förväntat resultat

Medarbetarna använder sig av kollektivtrafik, gång och cykel som transportmedel i tjänsten. Verksamheterna använder i möjligaste mån miljömässigt hållbara färdmedel.

Enhetsmål:

Transporter inom verksamheterna är miljömässigt hållbara

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Att boende/brukare uppmuntras och får stöd i att lära sig åka kommunalt i stället för att åka färdtjänst. Fortsätta arbeta för att personal och boende använder kollektiva färdmedel i större utsträckning eller använder cykel när det är möjligt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

— Ingen

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

— Ingen

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Enhetens verksamheter minskar avfallshantering och ökar återvinning av material och mat. (Stöd och serviceenheten)

 Uppfylls helt

Förväntat resultat


Se ovan beskrivningar under enhetsmål 2



Analys

Effektiva inköp och inventera i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätta med miljövänliga alternativ. Stickprov på inköpta varor och tjänster att de är ekologiskt hållbara och giftfria. Lämna matavfall och annat material för sortering. Utvecklings och förbättringsområde.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel | 41,78 | | | 63 | 45 % | 40% | 2017 |
| Analys Enhetens egna årsmål är 45%. KF:s årsmål 40%. Antalet ekologiska inköp för enheten är 42%. Karlavägen 112 ska göra mer på ekologiska inköp. Enheten har utökats med ett nytt boende från 1 maj vilket påverkar medelvärdet. | | | | | | | |

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

 Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenhetens verksamheter jobbar miljösmart

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Vi handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med bl a lägre elförbrukningen och giftfria produkter inom

verksamheterna. Andel giftfria produkter ska minska inom gruppbestäderna. Alla medarbetare känner till miljöhandlingsplanen.

Analys

Genom ett medvetet miljötanande sparar vi resurser vilket i sin tur genererar en klimatsmartare miljö för framtiden. Enheten fortsätter att handla ekologiskt och reser med transporter som är upphandlade av staden. Effektiva inköp och inventera i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätta med miljövänliga alternativ. Stickprov på inköpta varor och tjänster att de är ekologiskt hållbara och giftfria. Utvecklings och förbättringsområde.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

— Ingen

Nämndmål:

Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

— Ingen

Förväntat resultat

Nämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö. I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras. Luftkvaliteten inomhus förbättras och ljudnivån är god.

Enhetsmål:

Stöd och serviceenhetens delaktighet i planering av boende

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Vid planering av nya boenden inom verksamheten förväntas professionell kompetens inom verksamheten i ett tidigare skede av boendenas inre och yttre miljöplanering vara delaktiga.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen

Nämndmål:

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

— Ingen

Förväntat resultat

Budget i balans för enheterna, positivt resultat för nämnden och god effekt för stadsdelens invånare. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt


● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Strikta arbetssätt 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 economicontroller och biståndsbedömare tillsammans. Vi jobbar för att utveckla goda och säkra rutiner kring fakturahantering som minimerar felutbetalningar. All personal får fortsatt information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Stöd och Serviceenheten har budget i balans | 2014-01-01 | 2017-12-31 | |

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov.

— Ingen

Förväntat resultat

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv är integrerat i verksamheterna. Arbete med jämställdhetsanalys vidareutvecklas.

Enhetsmål:

En jämställd enhet (se även 4.3)

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys



Att fortsätta hitta arbetsformer som gagnar olika förmågor och genus perspektiv både inom beställar- och utförarenheterna. Utbildning i frågor kring HBTQ frågor har genomförts under året. Enheten är certifierad i HBTQ frågor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|--------------------|---------|
| ●  Index Psykosocial arbetsmiljö ♀ | 85 | | | | 77 | fastställs 2017 | 2017 |
| Analys Aktivt medskapandeindex 85 , Motivation 82 , Ledarskap 87 , Styrning 85 | | | | | | | |
| ●  Sjukfrånvaro | 5,4 % | 4,3 % | 6,5 % | 9 % | 8 % | tas fram av nämnde | VB 2017 |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------|---------------------|---------|
| ♀ | | | | | | n | |
| Analys | | | | | | | |
| Totalt utfall rullande sjukfrånvaro per sista oktober för hela enheten (beställare, adm, utförare) 5,4 % mot samma tid förra året 8,2 %. Beställare 2,3% Utförare inkl personlig assistans 8,5%. En minskning totalt på enheten. Kvinnorna har i denna avläsning högre sjukfrånvaro än männen totalt. De män som var sjukskrivna är numera friska. | | | | | | | |
|   Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀ | 2,4 % | 1,3 % | 3,5 % | 1,9 % | 2,4 % | tas fram av nämnden | VB 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Stöd och serviceenheten totalt har en korttidsfrånvaro på 2,4%. Beställare 2,35.% och utförarverksamheterna 2,5% rullande per sista oktober. Sjukfrånvaro högre bland kvinnor än män men det beror då på att verksamheterna har fler kvinnor anställda än män. | | | | | | | |


Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

— Ingen

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad och delaktig. Förvaltningens chefer utbildas i kompetensbaserad rekrytering och förvaltningen rekryterar och upprätthåller adekvat kompetens. Heltidsanställningar är norm och sjukfrånvaron fortsätter att minska.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | |

Enhetsmål:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys

Enheten fortsätter att arbeta på att öka arbetsglädjen och har minskat sjukfrånvaron från förra året. Hälsoocoacher finns i verksamheterna. Handlingsplaner för biståndsbedömare finns upprättad.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
|   Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering | 83 % | | | | 82 % | Öka | 2017 |
| <p>Analys</p> <p>Det är första gången som indikatorn mäts. Enhetens utfall är 83% mot stadens 82%. Kvinnor 80% och män 86%. Stöd- och servicenheten arbetar för att varje enskild individ ska uppleva sig väl bemött och inte uppleva sig diskriminerad. Värdegrund finns på enheten som är väl känd av personalen. Hela enheten certifierades i HBTQ frågor under 2017.</p> | | | | | | | |

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten arbetar mot diskriminering och verkar för ett jämställt samhälle (Se även 4.1)

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har inga eller mycket få klagomål och synpunkter kring diskrimineringsfrågor. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs. Enheten arbetar för mångfald. Under våren kommer samtliga arbetsenheter utbildas i HBTQ-frågor.

Analys

Stöd- och servicenheten arbetar för att varje enskild individ ska uppleva sig väl bemött och inte uppleva sig diskriminerad. Värdegrund finns på enheten som är väl känd av personalen. Hela enheten certifierades i HBTQ frågor under 2017.

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

— Ingen

Nämndmål:

Barnperspektivet uppmärksammas och barnets rättigheter respekteras

— Ingen

Förväntat resultat

Barn och ungas intressen och behov tas till vara och deras inflytande stärks. Ökad samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst bidrar till att barn och unga får sina behov tillgodosedda

Enhetsmål:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna.


● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas i högre utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet är 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 funktionshinder bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde

Analys









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 för att nå barnet och skapa delaktighet i utredningsförfarandet. Pågår projekt i staden kring IT stöd i barnutredningar LSS, där två representanter från enheten ingår. Fortsätta 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 | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information | 2014-01-01 | 2018-12-31 | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|---------------------|--------|
|   Andel medarbetare som gått utbildning om att upptäcka barn som upplever våld i nära relation samt hedersrelaterat våld, som anser sig ha fått redskap för att upptäcka och samtala med barn om sin situation | 100 | | | | 100 % | Tas fram av nämnden | 2017 |
| Analys Medarbetare och chefer har genomgått webbkurs om våld och fått diplom. | | | | | | | |
|   Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper | 100 % | | | | 100 % | Tas fram av nämnden | 2017 |
| Analys Utbildning av all personal har skett via webb utbildning under hösten www.webbkursomvold.se | | | | | | | |
|     Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten | 4 st | | | 1 st | 3 st | tas fram av nämnden | 2017 |
| Analys Enheten känner för närvarande till fyra personer inom verksamhetsområdet som utsatts för våld i nära relationer. I utredningsstöd DUR finns frågeställning kring området samt rutiner som handläggarna arbetar efter. Området belyses mer och medarbetarna är uppmärksammade på våld i nära relationer efter utbildning under året. Av de fyra kända är det endast kvinnor som utsatts för våld i nära relationer. Två personer finns inom LSS bostäderna. | | | | | | | |


Nämndmål:

Ingen ska vara rädd för att utsättas för våld eller hot om våld i nära relationer

— Ingen

Förväntat resultat

Personer som utsatts för våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende. Medarbetare har tillräcklig kunskap för att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | |

Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättning som upplever våld i nära relationer får stöd

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer som kan vara utsatta för relationsrelaterat våld uppmärksammas i alla våra verksamheter. Den enskilde ges möjlighet till tidigt stöd.




Analys













Personalen genomgår utbildning och får löpande information kring ämnet för att uppmärksamma förekomst av relationsvåld och utveckla arbetssätt kring detta. Enheten har genomfört webbaserad utbildning inom området.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|---------------------|--------|
| ●  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 89 % | 86 % | 92 % | 77 % | 89 % | 89 % | 2017 |
| Analys I den övergripande enkäten ligger andra utförare och inkluderade utförare egen regi med i resultat. I brukarenkät som gjorts i Pict-O-Stat (frågesystem med enkla frågor utförd egen regi), ger andra resultat.. Av 31 tillfrågade på LSS bostäderna svarade 29 inom området bemötande 2017; Bryr sig personalen om dig? 96% svarade ja på frågan. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? 92% svarade ja på frågan. Det vill säga 94% är mycket nöjda med bemötandet på våra fem LSS bostäder. Stadens mål för 2017 var 89%. | | | | | | | |
| ◆  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 72 % | 65 % | 79 % | 63 % | 77 % | 77 % | 2017 |
| Analys Mäter samtliga utförare inkl egen regi i stadsdelen. Den här indikatorn mäter resultat totalt om man varit med och planerat och påverkat beviljade insatser inom boende och daglig verksamhet för verksamheter i egen regi, entreprenad och privata verksamheter. Här har man faktiskt ökat resultatet från 63% förra året till årets 72%. Årsmålet är 77%. Pict-O-Stat som gjordes under hösten 2017 i egen regi blev sammanlagda resultat för LSS bostäderna 93 % mot årsmålet 77%. Dvs ett högt sammanlagt resultat utifrån stadens mål. | | | | | | | |
| ◆  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med | 63 % | 60 % | 67 % | 63 % | 67 % | tas fram av nämnden | 2017 |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------|---------------------|--------|
| funktionsnedsättning) | | | | | | | |
| Analys | | | | | | | |
| Detta resultat gäller frågan <i>tillgänglighet</i> för hela stadsdelen. Resultatet detsamma som föregående år. | | | | | | | |
|   Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner | 78 % | 77 % | 80 % | 80 % | 79 % | 79 % | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Enbart gruppboendena Värtan och Gärdet har fått resultat i frågan under egen regi. Resultat för Värtan 86% och för Tyresta 60% . Att Tyrestas resultat är lägre har att göra med att målgruppen är unga personer med måttlig och grav intellektuell funktionsnedsättning och har svårigheter att kommunicera upplevelsen påverkan. | | | | | | | |
|   Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 87 % | 89 % | 85 % | 73 % | 87 % | tas fram av nämnden | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Resultatet från stadens centrala brukarundersökning viktas utifrån antalet svarande i insatsform, gruppboende och korttidsboende. Här är en ökning från förra året och ligger i paritet med stadens mål. Det som dock är intressant är att om man jämför nöjda brukare boende skiljer sig resultatet markant vid årets mätning. Har man en <i>fungerande bostad</i> brukar resultaten vara förhållandevis likt resultaten <i>nöjda brukare</i> . | | | | | | | |
|   Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 81 % | 86 % | 80 % | 76 % | 91 % | 91 % | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Resultaten har ökat från föregående år. Gäller boende och korttidsvistelse egen regi, privat och entreprenad. I egen regi LSS bostäder vuxna enligt frågeformulär PICT-O-Stat är resultatet 92% mot stadens mål 91%. | | | | | | | |
|   Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 83 % | 75 % | 89 % | 82 % | 87 % | 87% | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Resultatet härrör sig från enkätundersökning av daglig verksamhet entreprenad, stadens LOV verksamheter och privata verksamheter där stadsdelen köper tjänster externt. En höjning från förra året. | | | | | | | |
|   Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 100 % | 0 % | 0 % | 77 % | 90 % | 90 % | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Höjning från förra årets resultat | | | | | | | |
|   Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) | 69 % | 64 % | 69 % | 80 % | 87 % | 87 % | 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Svaren mäter samtliga LSS boendeparceringar stadsdelen har gjort under året för egen regi, privat och entreprenad inom stadsdelen. En sänkning totalt för beställda insatser från stadsdelen i helhet, har skett sen förra årets 80%. Egen regi LSS-boenden kan vi analysera. Resultaten är dock svåra att jämföra med föregående års resultat, då stadsdelen sen 2014 startat en bostad per år. Samtliga resultat redovisas heller inte då Det går därför inte att jämföra resultaten på ett rättvisande sätt. Enbart svar med minst fem svarande med beslut redovisas. | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| <p>På Töfsingdalens servicebostad bor unga personer med lindrig intellektuell funktionsnedsättning och/eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (AST). Dessa personer kan själva besvara frågorna i enkäten. Vissa med stöd. Trots påminnelser och försök att få till svar på enkäterna, har personerna här valt att säga nej. Som ung med AST och god intellektuell förmåga eller något nedsatt sådan, vill man inte förknippas som funktionsnedsatt och har därför inte svarat på stadens brukarenkät.</p> <p>På Husarvikens servicebostad bor unga personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (AST). Boendet startades under året. Inga svar har inkommit.</p> <p>På Gärdets gruppboendestad bor personer över 65 år med måttlig eller grav mental funktionsnedsättning och vars gode män inte svarat på enkäten för 2017. Verksamheten hade också två dödsfall vilket påverkat. Inga resultat som går att utläsa i stadens årliga brukarenkät.</p> <p>På Värtans gruppboendestad bor unga personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning. Enheten fick inga resultat nöjdhet som går att utläsa i stadens årliga brukarenkät. .</p> <p>På Tyresta gruppboendestad bor personer som är måttligt och gravt intellektuellt funktionsnedsatta. Här finns resultat för 2017. Bostaden fanns inte med i förra årets mätning.</p> <p>Resultaten totalt för egen regi stadens brukarenkät kan inte sägas vara särskilt tillförlitliga i årets mätning. Resultat för egen regi 2017; Tyresta gruppboendestad nöjdhet 92%. KF:s årsmål 87%.</p> <p>Förra året deltog verksamheten i projekt PICT-O-STAT där frågorna ställs på ett pedagogiskt sätt av en kontaktperson. Antal frågor är färre och korta vilket underlättar för den enskilde att förstå. Det är viktigt att komma ihåg att stadens brukarenkät består av många antal frågor, 35 stycken, som beroende på funktionsnedsättning är mycket svåra att förstå och besvara. Språkbruk och kommunikationssätt skiljer sig åt från individ till individ och formuleringarna i enkäterna kan upplevas mycket svåra att förstå för en person med intellektuell funktionsnedsättning eller AST. Ett problem har också varit att brukarenkäterna inte skickas direkt till den enskilde på boendena, trots instruktioner om det, utan har skickats till gode män eller anhöriga som tyvärr glömmar eller avstår att svara. Boendeenheterna kan då inte fånga upp enkäterna i tid. Enheten jobbar på detta och har det som ett utvecklingsområde till nästa mätning. Verksamheten har däremot gjort en egen brukarenkät som bygger på förra årets Pict-o-stat frågor och jämförelsen då.</p> <p>Resultat egen mätning PICT-O-Stat LSS bostäder hösten 2017 (se bilaga). Slutsats resultatet egen regi 93,5%. Jämför KF:s årsmål 87%</p> | | | | | | | |
| Tabell 10. Antal inkomna svar i procent: | | | | | | | |
| Fråga | Svar | | | | | | |
| | Ja | Ibland | Nej | | | | |
| 1. Får du bestämma saker som är viktiga hemma? | 82,8% | 17,2% | 0,0% | | | | |
| 2. Får du den hjälp du vill ha hemma? | 77,8% | 14,8% | 7,4% | | | | |
| 3. Bryr sig personalen om dig? | 79,3% | 17,2% | 3,4% | | | | |
| 4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? | 65,4% | 26,9% | 7,7% | | | | |
| 5. Känner du dig trygg med personalen? | 70,4% | 22,2% | 7,4% | | | | |
| Medel | 75,5% | 18,0% | 5,1% | | | | |

Bilaga Pict-o-stat samt resultat stadens brukarenkäter Tyresta grb och totalt egen regi.

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är tillgängliga

— Ingen

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Enheten är tillgänglig

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet ska vara gott från personal till den som är i kontakt med oss. Tillgängligheten hålls levande i grupperna. På boendena jobbar man med att möta varje boende efter sina egna förutsättningar. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats. Enheten ser anhöriga och brukare som en tillgång vad gäller erfarenheter kring funktionsnedsättning.

Enheten är också uppdaterad på daglig tillgänglighet vad gäller telefoni, sms och mejl och alltid möjliga för kontakt.

Analys

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. Metodutvecklare har anställts på enheten för att systematisera metoder och arbetssätt, både på utförar- och beställarsidan.


Nämndmål:

Verksamheterna präglas av öppenhet, delaktighet och ett gott bemötande

 Ingen

Förväntat resultat

Öppenhet, tillgänglighet och ett gott bemötande präglar verksamheten. Brukare upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och klagomål återkopplas, analyseras och åtgärdas vid behov.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras | 2017-01-01 | 2017-12-31 | |

Enhetsmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Samtliga beslut om insatser ligger i fas och följs upp i tid. Nyprövningar/omprövningar följs upp och utreds i god tid innan beslut om insats utgår. Minst en 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. Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötande från personal ska vara gott till den som är i kontakt med oss. Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en säker verksamhet.

Analys

Utvecklingsområde där enheten regelbundet måste se över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl. Tydliga syften och mål med insatsen i beställning ska förbättras samt öka den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen i genomförandeplanen. Öka delaktigheten i vardagen på bostäderna genom olika kommunikativa stöd. Gäller även beställarsidan som förväntas öka kommunikativt stöd vid utredningstillfällena. Öka antal inkomna genomförandeplaner.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

— Ingen

Nämndmål:

Invånarna är delaktiga och har inflytande

— Ingen

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys

Fortsatt metodarbete där handläggnings- och dokumentationsrutiner förtydligas. Förbättringsområden finns som enheten fortsätter att arbeta med under 2018. Enheten arbetar med fortsatt aktgranskning, kollegiegranskningar och temaärendedragningar. Påminnelser både i beställningen och påminnelser för de genomförandeplaner som inte inkommer ökar. Förbättra informationen till brukaren i samband med beviljat beslut om att man har rätt att vara delaktig i utformandet av insatsen i en godkänd genomförandeplan hos den som utför. Tjänst som metodutvecklare på halvtid har införts för att systematisera och stötta i implementering av metoder och arbetssätt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2016 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|--|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|---------------------|---------|
|   Andel elektroniska inköp | 56 % | | | 93 % | 85 % | Tas fram av nämnden | VB 2017 |
| Analys | | | | | | | |
| Enheten uppnår inte målet andel elektroniska inköp 85% för 2017. Sannolikt ett för högt mål. Ny LSS bostad startade i maj 2017 men här har man inte använt elektroniska inköp fullt ut. Beror sannolikt på större investeringsinköp vid start som inte går att inhandla via elektroniska inköp. Servicebostäder och Administration/beställare har heller inte samma volymer av elektroniska inköp som övriga LSS bostäder i egen regi. | | | | | | | |
| 600 | Gemensamt (funktionshinder) | 19 357 | | 36 999 | | 52% | |
| 645 | Gärdets gruppbo, Sandhamngatan 4 | 179 119 | | 181 125 | | 99% | |
| 646 | Servicebostad Husarviken fr 1/4-2017 | 90 330 | | 407 890 | | 22% | |
| 647 | Värtans gruppbo, Sandhamngatn 8 | 85 975 | | 90 233 | | 95% | |
| 648 | Servicebostad Töfsingedalen 8 lägenheter | 13 994 | | 14 103 | | 99% | |
| 649 | Tyresta gruppbo, Slättervallsg. 1 o 5 | 60 484 | | 74 051 | | 82% | |
| 656 | LASS-ass egen regi | 11 233 | | 13 244 | | 85% | |
| 661 | Avlösning, ledsugning egen regi | 574 | | 685 | | 84% | |
| 26 | Enheten för stöd och service | 461 066 | | 818 330 | | 56% | |

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och e-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Lagen om valfrihet och lagen om offentlig upphandling följs

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

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

Analys

Vi fortsätter att följa de upphandlingsregler som gäller för staden.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Stöd och serviceenheten har för 2017 ett överskott om 0,6 mkr.

Enheten för stöd och service

| (mnkr) | Budget netto | Utfall 2017 | | | Resultat 2017 |
|------------------------|-----------------|--------------|-------------|--------------|------------------|
| | | Kostnader | Intäkter | Netto | |
| Administration | 8,7 | 8,8 | 0,1 | 8,7 | 0,0 |
| Lokalkostnader | 1,7 | 6,3 | 4,6 | 1,7 | 0,0 |
| Extern vård beställare | 95,1 | 96,3 | 1,9 | 94,4 | 0,7 |
| Persontransporter | 6,4 | 9,2 | 0,0 | 9,2 | -2,8 |
| Egna insatser | 26,1 | 30,3 | 5,7 | 24,6 | 1,5 |
| LASS-assistans | 21,6 | 20,6 | 0,2 | 20,4 | 1,2 |
| Totalt | 159,6 | 171,5 | 12,5 | 159,0 | 0,6 |

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Synpunkter och klagomål

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

Övrigt