



**Enheten för biståndsbedömning**

Bilaga 2  
Dnr: 2019-9-1.1.  
Sid 1 (22)

Handläggare  
Katarina Grahn  
Telefon: 08- 508 10 403

Till  
Enheten för biståndsbedömning

## **Verksamhetsplan 2019 för Enheten för biståndsbedömning**

**Förslag till beslut**

**Enheten för biståndsbedömning**

Enheten för biståndsbedömning  
Äldreomsorg

08- 508 10 403  
08- 508 10 000  
katarina.grahn@stockholm.se

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	4
Verksamhet.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	5
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	6
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	7
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	14
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	14
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	15
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	17
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	17
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	18
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>22</b>
Resursanvändning .....	22
Budget 2019 .....	22
<b>Övrigt.....</b>	<b>22</b>

## Inledning

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.

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet med respekt för den enskildes behov och önskemål. Stockholms stads värdegrund ska genomsyra hela äldreomsorgen och värdighetsgarantin beskriver vilka värden som ska prägla äldreomsorgen och vad de äldre kan förvänta sig av verksamheten. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

I syfte att säkerställa att de äldre som beviljas hemtjänstinsatser i högre grad ska kunna påverka sin omsorg fortsätter arbetet med implementering av ramtid. Utifrån nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården som trädde i kraft 1 januari 2018, infördes nya arbets sätt hösten 2018. Syftet med nya lagen är att stödja samverkan mellan huvudmännen med målet att skapa en effektivare utskrivningsprocess utifrån den enskildes behov och önskemål där utskrivningsklara patienter ska tillbringa färre dagar inom slutenvården. Då det nya arbets sättet inte har implementerats i verksamheterna fullt ut har förändringen i vår verksamhet inneburit att enheten fått lägga mer resurser än tidigare. Detta medför att arbetsmetoder behöver utvecklas och organisation ses över under året. Samverkan i olika former med landstingets slutna och öppenvård kommer att vara ett prioriterat utvecklingsområde under året.

I syfte att öka tryggheten för den äldre och närstående i samband med utskrivning från slutenvården påbörjades under 2018 införandet av ”Tryggt mottagande i hemmet”, arbetet fortsätter under året. Tryggt mottagande är en biståndsbedömd insats som innebär att en undersköterska från ”Tryggt mottagande” under en begränsad tidsperiod ansvarar för att hjälpa den enskilde med bland annat utförandet av omsorgs- och serviceinsatser, koordinering av kontakter samt uppmärksamma och signalera vård- och omsorgsbehov i hemmet.

Enheten ser ett utvecklingsbehov av samverkan med socialtjänsten där samhandläggning skulle behöva ske kring äldre med komplexa behov. Ett gott exempel är samverkan med socialtjänstens bosamordnare.

Enheten ansöker om fortsatt medel 2019 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 uppdateras under 2019.

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

I förebyggande syfte bedriver enheten uppsökande verksamhet. Den uppsökande verksamheten riktar sig till äldre som är 80 år. Samtliga äldre som bor i stadsdelen som är 80 år kontaktas och ges möjlighet till information genom personligt möte, via telefonkontakt alternativt genom att få skriftlig information hemskickad. Anhörigstödet har förstärkts inom enheten i syfte att nå ut till flera anhöriga. Medarbetare från enheten kommer att närvara på informationscenter för seniorer i syfte att erbjuda stadsdelens invånare att på ett enkelt sätt få

svar på sina frågor om äldreomsorg.

## Administrativa uppgifter

Enheten för biståndsbedömning  
Enhetschef Katarina Grahn  
Telefon: 08-508 10 403

E-post: katarina.grahn@stockholm.se  
Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm

Biträdande enhetschef Anitta Asikainen, E post: anitta.asikainen@stockholm.se

Biträdande enhetschef, vakans

Antal anställda: 48

## 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 annan likvärdig utbildning.

Enheten för biståndsbedömning är organisatoriskt underställd avdelningschef för äldreomsorgsavdelningen. Enhetschefen är ytterst verksamhetsansvarig, arbetsmiljö – och personalansvar delas med två biträdande enhetschefer.

Enhetens biståndshandläggare är i huvudsak indelade i tre arbetsområden. En grupp om 21 handläggare arbetar med de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende), sex handläggare utreder de ansökningar som sker i samband med utskrivning från slutenvården och tre handläggare arbetar med individuppföljning och sedvanlig handläggning med de äldre som bor i särskilt boende i form av vård och omsorgsboende med heldygnsomsorg. För de äldre på Östermalm innebär vår organisationsstruktur att man i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till.

En biståndshandläggare arbetar 50 procent med förebyggande insatser för att motverka att stadsdelens äldre hamnar i hemlöshet. En biståndshandläggare har ett speciellt uppdrag i frågor som rör våld i nära relationer, ytterligare en biståndshandläggare och en anhörigkonsulent har en fördjupat utbildning inom området. På enheten finns en boendesamordnare som förmedlar platser till korttidsvård i olika former samt profilboenden som inte hanteras av stadens centrala köhantering. På biståndsenheten finns två specialishandläggare i syfte att stödja biståndshandläggarna i sina uppdrag. Två anhörigkonsulenter arbetar med anhörigstödet, en av dessa kommer att arbeta med den uppsökande verksamheten. I enhetens uppdrag ingår handläggning av riksfärdtjänst och utredning av färdtjänst vilket görs av två färdtjänsthandläggare. Enheten har en avgiftshandläggare för avgiftshantering, två ekonomiassistenter som hanterar leverantörsfakturor, en arkivredogörare och en administrativ sekreterare. En samordnare

centralt för stadsdelen serverar enheten med stöd i Paraplysystemet och en utvecklingssekreterare från äldreomsorgsavdelningen är enheten behjälplig. Medarbetarna arbetar i stadens verksamhetssystem paraplysystemet där beviljade insatser kopplas mot ekonomi för statistik och ekonomiuppföljning.

Andelen invånare som bor på Östermalm kommer att öka under 2019 och ökningen beräknas fortgå till 2040. Ca 2400 personer över 65 och äldre har beviljade insatser genom äldreomsorgen, av varav 1400 avser hemtjänst, 80 avser dagverksamhet och 625 är beviljade särskilt boende i form av vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg.

Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning såsom Socialtjänstlagen, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, Förvaltningslagen, Offentlighet- och sekretesslag, Lag om riksfärdtjänst, Färdtjänstlagen och stadens gemensamma regelsystem såsom riktlinjer, tillämpningsanvisningar och övriga styrdokument, Östermalms ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (KLEO).

## Brukare/Kunder/Klienter

Stockholms stads värdegrund ska genomsyra hela äldreomsorgen och värdighetsgarantin beskriver vilka värden som ska prägla äldreomsorgen och vad de äldre kan förvänta sig av äldreomsorgens verksamheter. Äldreomsorgen ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Stockholms stads värdighetsgaranti innebär att alla äldre:

- har rätt att få information och vägledning vid behov av stöd och omsorg
- är delaktiga i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som beviljas
- har rätt att välja och 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 sin rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan den enskilde och utföraren, en så kallad genomförandeplan, som beskriver hur man vill ha sin omsorg
- har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen

## Dialog och delaktighet i enhetens kvalitetsutveckling

Enheten för biståndsbedömning arbetar ständigt med att förbättra sitt kvalitetsarbete, det sker exempelvis genom att uppdatera rutiner och samverkansöverenskommelser. Genom stadens gemensamma kartläggnings och bedömningsinstrument kartläggs behov inom olika livsområden utifrån den äldres beskrivning om vad som är betydelsefullt. Genom rambeställningar och uppföljning av genomförandeplaner ökar den enskildes delaktighet och självbestämmande. I Stockholms stad har den enskilde ett stort utbud av utförare att välja mellan och biståndshandläggaren är vid behov behjälplig med information avseende valfriheten.

Brukarundersökningen som genomförs varje år, visar på något förbättrat resultat mot föregående år för vår verksamhet och även i jämförelse med staden, avseende att de äldre på Östermalm upplever att beslutet från handläggaren är anpassat efter sina behov, att man har fått välja utförare och man vet var man ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Aktgranskning och kollegial granskning är två av flera uppföljningsmetoder. Biståndshandläggarna följer upp besluten på individnivå för att säkerställa att den äldre får det stöd och den omsorg som beslutet anger. Vid individuppföljningar i vård och omsorgsboendet följer biståndshandläggarna upp enligt stadens gemensamma mall där bland annat den äldres möjlighet till utevistelse samt upplevelse vid måltidssituationer följs upp.

### **Synpunkter och klagomål**

Medarbetare är väl medvetna om hur man går tillväga när en synpunkt eller ett klagomål inkommer till enheten. Vi uppmuntrar enskilda till att lämna synpunkter om verksamheten. En sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål, positiva som negativa tas i beaktan och förs fram vid varje arbetsplatsmöte (APT-möte) för diskussion och eventuella förbättringsåtgärder inom vår verksamhet.

### **Chef- och ledarskap**

Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet och att invånarna på Östermalm ges service, trygghet och vård och omsorg av god kvalitet.

Enhetschefens främsta uppgift är att förmedla verksamhetens mål och åtaganden och att resultat uppnås. Verksamhetsplaneringen med enhetens mål och arbetssätt upprättas tillsammans med medarbetarna. Ett öppet arbetsklimat på arbetsplatsen bidrar till dialog och delaktighet vilket är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Enhetschef tillsammans med biträdande enhetschefer har ett ansvar för att skapa förutsättningar till delaktighet och ansvarstagande för medarbetarna och inspirera till lärande, kreativitet och utveckling.

### **Medarbetare**

Medarbetarna har arbetat fram och enats om en rad värden som beskriver hur vi ska förhålla oss till varandra på arbetsplatsen. Samtliga medarbetare har adekvat utbildning och kompetens för sitt uppdrag. Medarbetarna ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten både via de utbildningar staden erbjuder och egna utbildningssatsningar. Medarbetarnas kompetens säkerställs genom det årliga medarbetarsamtalet och individuella utvecklingsplaner.

Biståndshandläggarna i verksamheten har extern handledning. Genom enhetens specialisthandläggare ges biståndshandläggare med kortare erfarenhet stöd i det dagliga arbetet. Medarbetarnas delaktighet i upprättande av nya rutiner, arbetsmetoder och i den övergripande verksamhetsutvecklingen uppmuntras och värdesätts högt.

Resultatet av medarbetarenkäten används som underlag till förbättringsåtgärder i verksamheten. Prioriterade utvecklingsområden för enheten har varit arbeta och förankra enhetens verksamhetsplanering, återkoppling till medarbetarna, se över mötesformerna på enheten samt tydliggöra samverkan samt specialisthandläggarnas uppdrag. Enheten kommer att fortsätta arbeta med handlingsplanen som tagits fram centralt i syfte att förbättra arbetssituationen för stadens biståndshandläggare och socialsekreterare.

KF:s inriktningsmål:

## 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Nämndmål:

### 1.5.1 På Östermalm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Arbeta evidensbaserat och i enlighet med lagar, riktlinjer och övriga styrdokument.
- Fortsätta implementera stadens riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg för att säkerställa att myndighetsutövningen är rättssäker och likställig.
- Genomföra uppföljningar på individ-, avtals- och verksamhetsnivå samt systematiskt hantera synpunkter och klagomål och andra avvikelser.
- Kompetensutveckla medarbetare och chefer utifrån verksamhetens behov.
- Möjliggöra deltagande i sociala sammanhang och varierade aktiviteter utifrån de äldres intresse och funktionsförmåga.

#### Förväntat resultat

Äldre är fortsatt nöjda med bemötande och insatser och upplever att deras behov och önskemål efterfrågas och respekteras. Valfärdsteknik används för aktivering, trygghet och kommunikation på verksamheterna. Maten på vård- och omsorgsboenden är god och vällagad och måltiderna upplevs vara trevliga stunder på dagen. Personalkontinuiteten i hemtjänsten är hög.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andel brukare inom hemtjänsten som upplever att biståndsbeslutet motsvarar behovet.	73 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att redovisa antalet avslag till vård- och omsorgsboende i samband med tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen	2019-01-01	2019-12-31
Implementera arbetssättet Tryggt mottagande i hemmet	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Anhöriga erbjuds stöd för egen del

#### Förväntat resultat

Ökad kunskap hos anhöriga om anhörigstöd.

## Arbetsätt

Anhörigkonsulenterna genomför vägledande samtal med de som vårdar en närstående över 65 år. Samtalen äger rum i stadsdelsförvaltningens samtalsrum. Anhörigkonsulenterna samverkar med enhetens handläggare och gör vid behov gemensamma hembesök. Anhörigkonsulenterna introducerar enhetens biståndshandläggare i anhörigstöd. Samtliga medarbetare är väl förtrodda med stadens anhörigprogram. Anhörigstödet har utökats i syfte att utveckla samverkan med andra aktörer. Anhörigstöd i form av biståndsbedömda insatser kan beviljas i form av korttidsboende, växelboende, dagverksamhet, avlösning i hemmet samt hemvårdsbidrag. Den anhörige kan även ansöka om stöd för egen del. Biståndshandläggare informerar äldre och deras anhöriga om anhörigstöd.

Anhörigkonsulenterna samarbetar med innerstadens anhörigkonsulenter för planering och genomförande av anhöriggrupper, föreläsningar och andra aktiviteter. Vidare ordnar anhörigkonsulenterna demensutbildning för anhöriga i samarbete med Minnesmottagningen på Sabbatsbergs sjukhus. Anhörigkonsulenterna är delaktiga i att arrangera aktiviteter och föreläsningar under anhörigdagen hösten 2019. Vi annonserar i lokaltidning och sänder ut ett nyhetsbrev två gånger per år till anhöriga som deltagit i olika aktiviteter.

## Resursanvändning

Anhörigkonsulenter  
Biståndshandläggare  
Stockholms stads program för stöd för anhöriga

## Uppföljning

Följa upp antalet utbildade anhörigombud  
Följa upp antal inkomna samtal som berör anhörigstöd samt se över antal informationstillfällen anhörigkonsulenterna deltagit i, deltagare vid föreläsningar, antal anhöriga anhörigkonsulenterna har haft samtal/kontakt med gällande erbjudande av samtalsstöd.

## Utveckling

Nå ut till flera samverkanspartners inom stadsdelen. Utbilda fler anhörigombud.  
Äldreförvaltningen ser över stadens arbete med anhörigstöd, utifrån resultatet av en kartläggning som genomfördes 2018.

## Enhetsmål:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker och likställig myndighetsutövning

## Förväntat resultat

Äldre upplever att deras behov och önskemål efterfrågas och respekteras, på så sätt har de äldre varit delaktiga och givits inflytande i ärendehandläggningen. Äldre upplever en professionell och rättssäker handläggning utifrån sina behov. Äldre ska genom sina beviljade insatser känna trygghet och att insatserna utförs med god kvalitet. De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån individuella behov.



## Arbetsätt

I all handläggning utgår vi från gällande lagstiftning, stadens regelsystem, tillämpningsanvisningar, Östermalms kvalitets och ledningssystem(KLEO) och aktuella riktlinjer. Vi utreder behovet utifrån ett salutogent synsätt vilket innebär att se till den enskildes möjligheter och resurser. Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument används alltid vid utredningen som ger förutsättningar för en likställig biståndsbedömning. Vi har gemensamma ärendedragningar och möten där vi diskuterar ärendehandläggningen generellt och i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Vi har metodmöten i syfte att få en gemensam syn på utredning, kartläggning och bedömning av behov hos den äldre befolkningen.

I vårt arbete utgår vi ifrån stadens gemensamma värdegrund för äldreomsorgen. Äldreomsorgen ska präglas av självbestämmande, 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. Värdegrunden ska avspeglas i alla kontakter med äldre. 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. Det är av största vikt att äldre och deras anhöriga upplever ett gott bemötande från enheten för biståndsbedömning.

Det är viktigt att de äldre upplever att deras ansökan prövas inom rimlig tid. Vi tar alltid kontakt 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. Vid besöket diskuteras alltid den enskildes behov av fortsatt stöd och omsorg i hemmet, insatsernas innehåll, omfattning och kvalitet. Vi delger alltid beslut genom att skicka hem utredning och beslut till enskild. Enhetens kvalitetsgarantier lämnas vid hembesök.

Vi erbjuder anpassat stöd utifrån den äldres individuella behov. Genom stadens kartläggningsinstrument 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 sammanvägas med medicinska, psykiska, sociala och existentiella behov. Valet av insatser sker mot bakgrund av en helhetsbedömning och biståndet utformas så det stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Vi informerar alltid den enskilde och närstående om de stödinsatser som finns för att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet. I syfte att öka den enskildes inflytande har staden infört ett nytt arbetsätt med ramtid, enheten fortsätter med implementeringen. Ett viktigt redskap för biståndshandläggaren är de genomförandeplaner som utföraren upprättar tillsammans med enskild. 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 upp beslut om insatser i hemtjänsten och inom vård- och omsorgsboende minst en gång per år. Avseende individuppföljningar på vård- och omsorgsboende använder vi stadens nya uppföljningsmodell. Enheten har en handläggare som handlägger beslut om avgift samt två handläggare för riksferdtjänst och färdtjänst.

## Resursanvändning

Alla biståndshandläggare har tillräckliga kunskaper om verksamhetsområdet och får kontinuerlig fortbildning och kompetensutveckling.Handledning intern såsom extern, gruppmöten och ett nära teamarbete främjar enhetens samsyn. Biståndshandläggarna följer de rutiner som arbetats fram för att gagna kvaliteten.

Genom specialistkompetenser är enheten rustad för individers olika behov, inom våld i nära relationer, demens, MI, anhörigstöd och psykisk ohälsa.

Arbetet sker utifrån gällande lagstiftning, stadens gemensamma regelsystem, riktlinjer, tillämpningsanvisningar, styrdokument och stadsdelens kvalitetsrutiner (KLEO).

Specialisthandläggare

Stadens kartläggninginstrument -En metodhandledning för biståndshandläggare inom äldreomsorgen i arbetet med kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen

Rutiner för synpunkter och klagomål.

Skriftligt informationsmaterial

## Uppföljning

Individuppföljningar

Ärendedragningar och metodmöten.

Aktgranskning och revision en gång per år i Paraplysystemet (stadens verksamhetssystem)

Synpunkter och klagomål följs upp enligt fastställd rutin.

Brukarundersökning från socialstyrelsen

Brukarundersökning från staden

## Utveckling

Se över verksamhetens organisation och arbetsmetoder. Regelbunden revision av rutiner och verksamhetssystemet paraplysystemet samt följa antalet ärenden. Enheten fortsätter att utveckla metodik för uppföljning av beviljade beslut, individuppföljning och genomförandeplaner. Kollegial granskning. Resultatet av granskningen sammanställs och ger ett underlag för vidare behov av utvecklingsområden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetens medarbetare ges fortsatt kompetensutveckling för att kunna möta äldre utifrån deras behov.	2019-01-21	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi informerar om förebyggande insatser

## Förväntat resultat

En ökad kontakt och dialog med stadsdelens invånare. En ökad kunskap hos stadsdelens äldre och deras anhöriga om äldreomsorgens insatser, både gällande biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. anhörigstöd, syn- och hörselinstruktör, vaktmästarservice samt öppna träfflokaler. En minskad risk att äldre ska hamna i bostadslöshet.

### **Arbetsätt**

Vi bedriver uppsökande verksamhet och genom att kontakta samtliga invånare inom stadsdelen som fyllt 80 och som inte är beviljade insatser inom äldreomsorgen. Vi deltar vid olika informationsträffar med t.ex. minnesmottagningen, pensionärsföreningar, Svenska kyrkan med flera i syfte att informera om enhetens och stadsdelens olika uppdrag samt öka enhetens tillgänglighet. Biståndshandläggare informerar om förebyggande insatser i sina kontakter med de äldre. För att motverka att äldre hamnar i hemlöshet så arbetar en biståndshandläggare inom enheten aktivt med riktade och förebyggande insatser. Stadsdelens invånare bjuds in för dialog och information om enhetens/stadsdelens olika uppdrag på aktivitetscenter samt att medarbetare inom enheten bjuds in och besöker olika mötesplatser för äldre.

### **Resursanvändning**

Samtliga medarbetare

### **Uppföljning**

Enheten kommer att fortsätta samverka kring innehållet i stadsdelens nyöppnade mötesplats. Mötesplatsen är ett led i det förebyggande arbetet med att nå ut till så många av stadsdelens invånare som möjligt.

### **Utveckling**

Medverka i det nyinrättade informationscentret för seniorer på stadsdelen.  
Se över informationsmaterial

### **Enhetsmål:**

Vi samverkar med andra

### **Förväntat resultat**

Ökad samverkan med andra.

### **Arbetsätt**

Den 1 januari 2018 trädde 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. Enheten fortsätter att utveckla samverkan med hälso- och sjukvården genom återkommande samverkansträffar/workshops. Arbetet med att införa "Tryggt mottagande i hemmet" fortsätter. Tryggt mottagande syftar till att öka tryggheten och säkerställa en trygg hemgång för äldre samt minska återinskrivningar

till slutenvården. Tryggt mottagande i hemmet 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 med samverkanspartners under en kortare tid efter utskrivningen. Fyra undersköterskor kommer att anställas till Tryggt mottagande i hemmet och en eventuell samordningsfunktion utreds.

Enheten har i samverkan med landstinget, utförare av hemtjänst och dagverksamhet tagit fram ett lokalt samverkansprogram för samverkan kring demensriktlinjerna, programmet kommer att uppdateras under 2019. Avstämningsmöten med hemtjänstutförare sker fyra tillfällen per år, syftet med avstämningarna är att skapa ett forum där biståndshandläggarna och hemtjänstutförarna samverkar kring det gemensamma uppdraget såsom ramtid, genomförandeplaner och SIP.

### **Resursanvändning**

Medarbetare  
Enhetschef  
Biträdande enhetschefer  
Enhetens team för tryggt mottagande

### **Uppföljning**

Biståndshandläggare och undersköterskor från enhetens egna team träffas regelbundet. Samverkansmöten med hälso- och sjukvård. Avstämningsmöten med hemtjänst.

### **Utveckling**

Se över samverkansformer med andra

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar äldre som är utsatta för våld i nära relationer

### **Förväntat resultat**

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

### **Arbetsätt**

Tre medarbetare inom enheten har spetskompetens varav en av handläggarna har utökat ansvar med att ta fram arbetsmetoder inom enheten för området. Samtliga biståndshandläggare kommer vid hembesök att ställa tre standardiserade frågor i syfte till att kartlägga våld i nära relationer. Genomgång av stadens program och de lokala rutinerna för samtliga medarbetare inom enheten. Samtliga medarbetare genomför en grundläggande webbaserad utbildning om våld i nära relationer.

## Resursanvändning

Biståndshandläggare med särskilt uppdrag inom våld i nära relationer  
Medarbetare  
Anhörigkonsulent

## Uppföljning

Sammanställning av de "tre standardiserade frågorna" som handläggarna ställer.

## Utveckling

Enheten kommer under året att arbeta med frågor och metodutveckling som rör våld i nära relationer. Utifrån resultatet av kartläggningen kommer vi inventera utbildningsbehov och vid behov vidareutveckla metodik inom området.

Enhetsmål:

Äldre på Östermalm erbjuds valfrihet

## Förväntat resultat

De äldre på Östermalm upplever att de har valfrihet och inflytande över beviljade insatser.

## Arbetsätt

I alla kontakter med berörda invånare informerar biståndshandläggarna muntligen och skriftligen om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar exempelvis olika utförare och information om dessa "hitta och jämför service".

Genom rambeställningar och uppföljning av genomförandeplaner ges den äldre ökat inflytande och självbestämmande.

## Resursanvändning

Biståndshandläggare  
Förändringsledare(ramtid)  
Hitta och jämför service  
Rambeställningar och genomförandeplaner

## Uppföljning

Brukarundersökning  
Aktgranskning/kollegialgranskning  
Brukarundersökning

## Utveckling

Fortsatt implementering med rambeställningar inom enheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andel brukare i hemtjänsten som fått välja utförare av hemtjänst	81 %		År

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring**

Nämndmål:

#### **2.4.1 På Östermalm finns ett attraktivt kultur- och fritidsutbud tillgängligt för alla**

##### **Beskrivning**

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Beakta Idrottspolitiskt program för Stockholms stad 2018-2022.
- Nämndens verksamheter erbjuder varierande kultur- och fritidsaktiviteter samt möjlighet till eget skapande.
- De aktiviteter som erbjuds inom öppna fritidsverksamheter och träffpunkter är tillgängliga för alla.
- Verksamheternas kulturombud erbjuder utbildningsinsatser och möjlighet att sprida goda exempel genom interna nätverk.
- Stödja föreningar som bidrar till utbudet av kultur- och fritidsaktiviteter för barn, personer med funktionsnedsättning samt äldre.
- Tillämpa ett regelverk för föreningsstöd med tydliga och transparenta principer och samverka med kulturnämnden och övriga bidragsgivande nämnder för att ensa regelverk och bidra till förutsägbara villkor för ideella föreningar.
- Göra en översyn av nämndens fritidsverksamheter för unga.

##### **Förväntat resultat**

Invánare i alla åldrar erbjuds ett varierat utbud av kultur- och fritidsaktiviteter som är tillgängliga för alla. Uppföljningen av föreningsstödet visar att de föreningar som får stöd av nämnden är seriösa, utgår från demokratiska värderingar och bidrar till utbudet av aktiviteter för barn, funktionsnedsatta och äldre.

Enhetsmål:

Vi informerar äldre på Östermalm om sociala aktiviteter

##### **Förväntat resultat**

Äldre på Östermalm är informerade om möjligheterna att delta i fritid, idrottsaktiviteter och träffpunkter för äldre.

##### **Arbetsätt**

Folkhälsoperspektivet beaktas i biståndsbedömningen, t.ex. är utevistelser en viktig förebyggande insats. Äldre som behöver hjälp med att kunna delta i samhällets gemenskap ska kunna få stöd med det i form av följeslagning/ledsagning till sociala, kulturella aktiviteter

och mötesplatser. I sina kontakter med äldre och närstående informerar biståndshandläggaren och anhörigkonsulenter om de mötesplatser/träffpunkter, fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, t.ex. det utomhusgym som finns för äldre inom stadsdelen. Genom uppsökande verksamhet nås fler äldre än de som är aktuella inom äldreomsorgen. Vi informerar om stadens hemsida där aktuell information finns och informerar om att de öppna träfflokaler som finns inom stadsdelen. Biståndshandläggarna informerar om frivilligorganisationer som finns på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång samt ledsagning vid promenad.

### Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens och informationsmaterial.

### Uppföljning

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

### Utveckling

Enheten utser en kontaktperson med för att främja samarbetet med frivilligorganisationer samt ansvar för att det finns aktuellt informationsmaterial.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

### 2.5.1 Nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

#### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Genomföra åtgärder enligt kemikaliecentrums vägledning för kemikaliesmart förskola.
- Kartlägga skadliga kemikalier, fasa ut och ersätta dem.
- Köpa in ekologiska livsmedel och servera mer vegetarisk mat.
- Anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder.
- Förebygga, återanvända, sortera och återvinna avfall.
- Kartlägga och identifiera verksamheter som ännu inte har matavfallshantering samt att skapa kontakt mellan dessa verksamheter och Stockholm vatten och avfall AB.
- Minimera användningen av plast och engångsartiklar.
- Miljösamordnaren sprider goda exempel och erbjuder utbildning och nätverk för verksamheternas miljöombud.
- Erbjuder erfarenhetsutbyte och utbildning till förskolornas kocknätverk.

#### Förväntat resultat

Minskad användning och exponering av skadliga kemikalier. Minskad uppkomst av avfall. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna är fortsatt hög.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kartlägga, fasa ut och ersätta engångsartiklar i verksamheterna.	2019-01-01	2019-12-31
Vegetarisk och ekologisk mat ska väljas som huvudalternativ för deltagarna vid intern representation, catering eller konferens.	2019-01-01	2019-12-31

**Enhetsmål:**

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

**Förväntat resultat**

Vi använder energi på ett hållbart sätt. Vi bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder inom enheten.

**Arbetsätt**

Vi minskar elförbrukningen genom att släcka lampor i de rum vi inte vistas i och stänger av datorer när de inte används samt skriver ut med säker utskrift och dubbelsidigt. Vi erbjuder regelbundet en ekologisk fruktkorg till personalen. Vid varje inköp strävar vi efter att varorna ska vara ekologiska eller miljömärkta. Enheten har ett miljöombud som ingår i nätverk för verksamheternas miljöombud samt genomför kvartalsvis egenkontroll. Vi överväger alltid miljöaspekten vid resor, vid arbetsresor används främst kommunala färdmedel,

**Resursanvändning**

Medarbetarna och enhetens miljöombud  
Stadens miljöprogram  
Interna utbildningar samt informationsmaterial

**Uppföljning**

APT, tertialrapporter och verksamhetsberättelse  
Redovisad elförbrukning.

**Utveckling**

Ökad förståelse hur alla kan bidra till en bättre miljö.



KF:s inriktningsmål:

### **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser**

Nämndmål:

##### **3.1.1 Nämnden har en budget i balans**

###### **Beskrivning**

Nämnden arbetar systematiskt för att uppnå målet genom att:

- Ekonomiuppföljningar på enhets-, avdelnings- och nämndnivå genomförs månadsvis.
- Vid befarade underskott vidta åtgärder för en budget i balans.
- Under året utbilda budgetansvariga i stadens nya gemensamma budget- och prognosverktyg, GPS.

###### **Förväntat resultat**

Budget i balans och god prognossäkerhet.

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används kostnadseffektivt

###### **Förväntat resultat**

En budget i balans. Ett effektivt resursutnyttjande där alla medarbetare är medvetna och delaktiga i verksamhetens gemensamma arbete och resultat.

###### **Arbetsätt**

Enhetschef har månadsuppföljning tillsammans med economicontroller och andra resurspersoner inom enheten och förvaltningen. I det fall budgetprognosen visar en negativ avvikelse vidtar enhetschef åtgärder i syfte att uppnå budget i balans. Regelbunden genomgång av budget i syfte till att öka medarbetarnas kunskap om hur verksamheten finansieras samt förståelsen för att resurser användas på effektivaste sätt. Beviljade insatser följs upp. Samtliga medarbetare är delaktiga genom att verksamhetens ekonomiska arbete och resultat diskuteras regelbundet på APT-möten.

###### **Resursanvändning**

Medarbetare inom enheten

Economicontroller

Bitr. enhetschefer

Agresso

Paraplysystemet

## Uppföljning





Enhetens budgetläge följs upp regelbundet. Tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Arbetsplatsträffar. Rapporter i stadens verksamhetssystem.

## Utveckling

Budgetansvariga kommer under året att utbildas i stadens nya budget- och prognosverktyg, GPS. Biståndshandläggarna arbetar aktivt med att utveckla metoder för uppföljning av beslutade, beställda insatser i förhållande till utförda insatser. Rutiner kring uppföljning av ekonomin ses över under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex		82	År
 Andel elektroniska inköp		tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14			Tertial

Nämndmål:

#### 3.2.1 Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

### Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Ta utgångspunkt i stadens personalpolicy.
- Verksamheterna tar fram och arbetar med handlingsplaner utifrån medarbetarundersökningen.
- Arbeta med handlingsplan för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndsbedömare.
- Arbeta med handlingsplan för barnskötare och förskollärare.
- Arbeta med handlingsplan för systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Arbeta utifrån rutin mot kränkande särbehandling.
- Arbeta med kompetensförsörjningsplaner på flera nivåer.
- Vidareutveckla introduktionen för nya medarbetare.
- Göra en månatlig uppföljning och analys av utvecklingen av sjukfrånvaron.
- Rikta insatser till enheter som har hög sjukfrånvaro och eller personalomsättning.

## Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, och andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar. Sjukfrånvaron är fortsatt låg i jämförelse med övriga stadsdelsnämnder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	70 %		År
♀ Ledarskapsindex	79		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska revidera sina kompetensförsörjningsplaner.	2019-05-01	2019-12-31

## Enhetsmål:

Medarbetare och chefer tar gemensamt ansvar för en god arbetsmiljö

## Förväntat resultat

Medarbetare och chefer trivs på arbetsplatsen och känner delaktighet och därigenom kan rekommendera sin arbetsplats.

## Arbetsätt

Det har stor betydelse att enheten har en bra organisation och struktur, att medarbetarna uppmuntras till aktivt deltagande i allt från metodutveckling till övergripande verksamhetsutveckling inom enheten. Vi diskuterar regelbundet arbetsklimatet och arbetsmiljön på APT-möten och planeringsdagar. Enheten har tagit fram gemensamma regler och förhållningssätt som vi arbetar efter. Dialog sker regelbundet med enhetens skyddsombud på ledningsgruppens möten. Chefer och medarbetare tar fram handlingsplaner utifrån resultatet av medarbetarundersökningen.

Enheten fortsätter sitt arbete med att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggarna. Genom enhetens specialisthandläggare får nyanställda biståndshandläggare en introduktion över längre tid utifrån behov. Med ett gott omhändertagande av nyanställda, teamarbete och mentorskap skapar vi en förbättrad arbetssituation.

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.

Enheten har två hälsocoacher som arbetar för att främja våra medarbetares hälsa. Medarbetarna uppmuntras till att använda friskvårdstimme och anordna aktiviteter för en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat. Enhetschef upprättar en plan med anställda som har upprepad korttidsfrånvaro eller långtidssjukskrivning. Vid sjukskrivning på grund av arbetsrelaterade problem kopplas personalenheten och företagshälsovården in.

## Resursanvändning

Medarbetare

Chefer

Hälsocoach, friskvårdstimme och friskvårdsbidrag

Personalpolicy

Personalenhet och företagshälsovård

Kompetensförsörjningsplan

Handlingsplan förbättrad arbetssituation för biståndshandläggare och socialsekreterare

Förhållningssätt-biståndsenheten

Handlingsplan utifrån den årliga medarbetarenkäten

## Uppföljning

Dialog på arbetsplatsträffar, planeringsdagar, medarbetarsamtal, ledningsgrupp, medarbetarenkät och fysisk arbetsmiljöromd. Enhetens månadsenkät. Enkätfrågor om förbättrad arbetssituation varje tertiäl. Uppföljning och återkoppling av medarbetarnas arbete och enhetens mål och åtaganden.

## Utveckling

Enheten kommer att vidareutveckla introduktionen för biståndshandläggare med enhetens två specialisthandläggare. Implementering av enhetens regler och förhållningssätt i det dagliga arbetet. Arbeta för ett högre medarbetarindex i medarbetarenkäten. Fortsatt arbete med relevanta delar för verksamheten från handlingsplanen för att förbättra arbetssituation för biståndshandläggarna och handlingsplan utifrån medarbetarenkäten.

Nämndmål:

### **3.2.2 Nämndens verksamheter är effektiva, innovativa och tillvaratar digitaliseringens möjligheter**

#### **Beskrivning**

Nämndens arbetar för att nå målet genom att:

- Vidareutveckla arbete med jämställdhetsanalys.
- Bidra med kompetens i centrala upphandlingar.
- Förstärka den egna upphandlingskompetensen.
- Fortsätta delta i det stadsgemensamma projektet VINST
- Införa nya leveranser av gemensam IT-service 2.0
- Införa digitalt nämnd- och ärendehanteringssystem, eDok
- Införa välfärdsteknik inom äldre- och funktionshinderomsorgen.
- Implementera skolplattformen inom förskolan.

#### **Förväntat resultat**

Andelen beslutsunderlag som innehåller jämställdhetsanalys ökar. Förstärkt upphandlingskompetens. Andelen e-handel ökar. Andelen medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög, använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt ökar.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

### **Förväntat resultat**

Få avsteg från gällande ramavtal

### **Arbetsätt**

Vi genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Agressos inköpsmodul och vi har aktuell kunskap gällande ramavtal vid inköp, eventuella avsteg dokumenteras. Vid köp av varor och tjänster används avtalsdatabas för att söka de upphandlade verksamheter och inköp görs via E-handeln.

### **Resursanvändning**

Medarbetare och chefer

Ramavtal

Avtalsdatabas

Agresso

### **Uppföljning**

Enhetschef och biträdande enhetschef säkerställer att ramavtalen och upphandlingen följs i samband med placeringar och andra inköp. Agresso, tertialrapporter och verksamhetsberättelse

### **Utveckling**

Utbildning i E-handel

Enhetsmål:

Vi tillvaratar befintliga digitala system

### **Förväntat resultat**

En effektiv verksamhet

Medarbetarna har digital kompetens

### **Arbetsätt**

Vi använder oss av befintliga digitala verktyg och system.

### **Resursanvändning**

Medarbetare

Chefer

Verksamhetssystem

### **Uppföljning**

APT-möten

Medarbetarsamtal

## Utveckling

Följa upp och utvärdera att vi tillvaratar de digitala system som finns.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

### Budget 2019

Äldreomsorgens beställarenhet	
Budgetkostnader 2019	
	Tkr
	Kostnader
Biståndsenheten	
* personal	30 000
*tryggt mottagande	2 700
* hyra	3 000
* övrigt inkl. IT	
Hemtjänst	250 000
Servicehus	14 000
Vård- o omsorgsboende	464 000
Dagverksamhet/fritid aktiver	10 200
Övrig vård o service	1 250
* Utskrivn klara	
* Riksfärdtjänst	
* KBH	
SUMMA	788 490

## Övrigt