



Vuxenenheten

Bilaga 10
Dnr: 2019-9-1.1.
Sid 1 (28)
2019-02-14

Handläggare
Therese Bengtsson
Telefon: 08-508 10 317

Till
Vuxenenheten

Verksamhetsplan 2019 för Vuxenenheten

Förslag till beslut

Vuxenenheten

Box 24156, Karlavägen 112
104 51 Stockholm
08-508 10 317

therese.bengtsson@stockholm.se

stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
Administrativa uppgifter	3
Verksamhet.....	3
Brukare/Kunder/Klienter	5
Chef- och ledarskap.....	7
Medarbetare.....	9
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	11
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	11
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	21
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	21
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	22
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	22
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	23
Uppföljning av ekonomi.....	28
Resursanvändning	28
Budget 2019	28
Övrigt.....	28

Inledning

Vuxenenheten erbjuder stöd och hjälp till personer över 18 år med missbruksproblematik och till personer med psykisk funktionsnedsättning. Enheten ger även råd och stöd till personer som är utsatta för hot eller våld i nära relationer och skydd när det finns behov av det samt beviljar stöd till våldsutövare. Enheten har också ett uppdrag att arbeta vräkningsförebyggande i stadsdelen samt sköta administrationen av socialtjänstens tränings- och försökslägenheter. Enheten har en socialpsykiatrisk utförardel med insatser i egen regi, bestående av tre stödboenden, en träfflokal och ett boendestödsteam. Vuxenenhetens insatser ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv och vara utformade i samverkan med den enskilde.

Administrativa uppgifter

Vuxenenheten

Therese Bengtsson, enhetschef

508 10 317

therese.bengtsson@stockholm.se

Box 24156, Karlavägen 112, 104 51 Stockholm

Biträdande enhetschef Laila Lindström, ansvarig för myndighetsutövningen

Biträdande enhetschef ElizaBeth Hugo, ansvarig för utförarverksamheten

Vuxenenheten består av totalt 34 medarbetare varav en enhetschef, två biträdande enhetschefer, en samordnare, nio socialsekreterare, 13 boendestödjare, en socialpedagog, en bosamordnare, fyra personliga ombud samt två Peer Support.

Verksamhet

Organisations- och ledningsstruktur

Vuxenenhetens enhetschef är ytterst verksamhetsansvarig. Budget- och personalansvar delas med de biträdande enhetscheferna, där en är ansvarig för socialpsykiatrins utförardel och en för myndighetssidan. Inom socialpsykiatrins utförarverksamhet finns även en samordnare för verksamheten. Förutom biträdande enhetschefer är några centrala funktioner direktunderställda enhetschef såsom personliga ombud och bosamordnare.

Enhetschef, biträdande enhetschefer och samordnare har ledningsmöten en gång i veckan.

Socialsekreterarna har ärendedragningar varje vecka med biträdande enhetschef.

Boendestödjarna har ärendegenomgångar varje vecka med samordnaren. Enheten är indelad i tre olika grupper vid arbetsplatsträffar (APT). Enhetschefen håller APT för enhetens socialsekreterare, biträdande enhetschef, bosamordnare och socialpedagog samt har separata APT för de personliga ombuden. APT för enhetens boendestödjare och samordnare håller den biträdande enhetschefen i som finns på enhetens utförardel.

Lagar, förordningar och styrdokument

Vår verksamhet styrs främst av följande lagar:

- Socialtjänstlagen
- Förvaltningslagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Lagen om vård av missbrukare i vissa fall
- Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Lagen om valfrihetssystem

Förutom ovanstående lagar har verksamheten bland annat följande styrdokument och riktlinjer att förhålla oss till:

- Socialtjänstförordningen
- Förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar
- Socialstyrelsens nationella riktlinjer och allmänna råd
- Lokal samverkansöverenskommelse med beroendecentrum och Norra Stockholms psykiatri
- Stockholms stads olika policydokument och riktlinjer
- Lex Sarah
- FN:s barnkonvention

Brukare/Klienter

Vuxenhetens målgrupp är personer över 18 år med missbruksproblem samt personer med psykisk funktionsnedsättning. Enheten handlägger även ärenden som rör våld i nära relationer och arbetar förebyggande med de som riskerar vräkning i stadsdelen. Inom enheten är i snitt cirka 270 ärenden aktuella på myndighetssidan och vissa av dessa återkommer även på utförarsidan som har ca 105 personer inskrivna. Av dessa kan en del komma från andra stadsdelar och stadsdelens egen äldreomsorg.

Medarbetarna

Vuxenheten har nio socialsekreterare varav fyra inom socialpsykiatri och fem inom missbruk. De utreder, beslutar om insatser, gör uppföljningar och arbetar motiverande med enhetens målgrupp. Två av socialsekreterarna har specialkompetens och handlägger även ärenden som rör våld i nära relationer. Enheten har en socialpedagog/case manager som arbetar med att ge stöd och hjälp till klienter med tidigare missbruksproblematik som har insatsen tränings- eller försökslägenhet och med att ge ett samordnat stöd till personer med komplex problematik. Enheten har en bosamordnare som arbetar vräkningsförebyggande. Bosamordnaren har också till uppgift att administrera socialtjänstens tränings- och försökslägenheter och att utreda och bevilja stöd till våldsutövare. Inom enheten finns 13 boendestödjare som i enlighet med biståndsbeslut ger stöd till personer inom socialpsykiatri i deras boende. Av dessa arbetar fyra boendestödjare specifikt mot neuropsykiatri. Boendestödjarna tar uppdrag från hela innerstaden. Arbetet koordineras av en samordnare. Enhetens träfflokal bemannas av två boendestödjare halvtid. Inom enheten finns två Peer Support (Personlig Egnerfaren Resurs) som har egen erfarenhet av psykisk ohälsa, där en har sin placering på ett av stödboendena och den andra på Startpunkten. Till enheten hör även fyra personliga ombud som arbetar mot hela innerstan. Det finns en gemensam organisation och samverkansöverenskommelse för stadsdelarna sedan 2011. De personliga ombuden arbetar på uppdrag av brukaren och målgruppen är personer med psykisk funktionsnedsättning.

Två av enhetens chefer har socionomutbildning och en har arbetsterapeututbildning. Enhetens socialsekreterare, bosamordnare och personliga ombud är utbildade socionomer alternativt har annan akademisk utbildning som har bedömts likvärdig. Enheten har en utbildad socialpedagog med case manager-utbildning och av enhetens boendestödjare har flertalet mentalskötarutbildning. Detsamma gäller samordnaren för boendestödjarna. Det finns även socionom och arbetsterapeut inom boendestödet.

Personliga ombud sitter tillsammans i en lokal på Oxenstiernsgatan 31. Socialpsykiatrins utförarverksamhet har sin arbetsplats på två av stödboendena, Starrängsringen 25 och Bo Bergmans gata 4. Övrig personal inom vuxenenheten sitter i lokaler på Karlavägen 112 som även delas med stöd och serviceenheten.

Brukare/Kunder/Klienter

Brukarna är i centrum

Vuxenenheten har ett brukarfokus, vilket återspeglar sig bl a i vårt *bemötande* samt vår *tillgänglighet*. Arbetet utgår utifrån ett *helhetsperspektiv* och en tro på människans förmåga att utvecklas och återhämta sig. Utgångspunkten i klientarbetet bygger på samverkan och samförstånd och delaktighet.

Enheten lägger stor vikt vid att ha ett *gott bemötande*. Varje möte med en klient är unikt och behöver anpassas efter den enskildes behov och förutsättningar. Enhetens medarbetare använder t ex motiverande samtal (förkortas MI och betyder motivational interviewing) som är en samtalsmetod och ett förhållningssätt med syfte att väcka klientens egen motivation till förändring. För att hålla metoden vid liv har enheten MI-grupper där personalen övar på metoden.

Enheten strävar efter hög *tillgänglighet*. Medarbetarna arbetar flexibelt och försöker så långt det är möjligt ta hänsyn till klienternas önskemål om val av tidpunkt och plats för möte (t ex hembesök eller socialkontoret). Medarbetarna är tillgängliga per telefon så långt det är möjligt och därför finns inget behov av särskilda telefontider. Med detta arbetssätt minskar irritationen hos klienterna som kan uppstå om en inte får svar på sin fråga och i förlängningen blir det positiva möten mellan handläggare och klient.

Om en klient är aktuell på annan enhet är det en självklarhet att samarbete sker i gemensamma ärenden. Enheten har samverkansöverenskommelser med alla berörda enheter gällande arbetet med gemensamma klienter. Ett *helhetsperspektiv* är viktigt i det sociala arbetet där klienten står i centrum. Det är viktigt att klienterna skall se socialtjänsten som en gemensam enhet även om myndigheten är funktionsindeldad.

Brukarnas delaktighet

Klienterna görs *delaktiga* och ges *inflytande* på olika nivåer. Socialsekreterarna använder instrument för utredning och uppföljning av insats. Inom socialpsykiatrin används DUR (Dokumentation Utredning Resultat) och inom missbruk ASI (Addiction Severity Index). Klienten får själv skatta sina problem och sitt behov av hjälp. Klienten får information om vilka insatser hen kan ansöka om. Vid utredning och bedömning av klientens behov, beaktas klientens önskemål vid val av insats.

Enhetens boendestödjare och socialpedagog formulerar en genomförandeplan tillsammans

med klienten där det framgår hur de ska arbeta. Klienten formulerar själv vilka uppgifter hen kan göra på egen hand och vilka hen behöver stöd i. Tillsammans revideras genomförandeplanen så att den speglar det stöd som klienten behöver för att kunna arbeta mot sitt/sina mål.

I enhetens stödboenden anordnas regelbundna husmöten med personal och boende. Ett syfte med husmöten är att erbjuda de boende ett tillfälle att framföra sina åsikter om sitt boende och idéer om hur verksamheten kan utvecklas. På enhetens träfflokal finns ett brukarråd. Syftet med brukarrådet är att brukarna själva ska bestämma hur deras träfflokal ska utvecklas.

De personliga ombuden arbetar alltid på uppdrag av klienten. Klienten formulerar vad hen vill ha hjälp med och det utgör sedan grunden för det fortsatta arbetet. De personliga ombuden stödjer klienten att föra sin talan i kontakt med myndigheter och vårdgivare och vägleder på så sätt klienten in i det sociala välfärdssystemet.

För att stärka klienters talan och delaktighet finns två Peer support anställda inom enheten. Peer support arbetar för att fånga upp brukarperspektivet i verksamheten. En Peer support har egen erfarenhet av psykisk ohälsa och kan genom att beskriva sin väg till återhämtning inge hopp hos våra klienter.

Redovisning av resultat från brukarundersökningar

Enheten genomför regelbundet brukarstyrda brukarrevisioner. En brukarstyrd brukarrevision innebär att brukare själva genomför brukarundersökningen. I början 2018 genomförde enheten sin senaste brukarstyrda brukarrevision med klienter inom socialpsykiatrin med boendestöd som insats och som hade valt vårt eget boendestödsteam som utförare. Den visade att klienterna var mycket nöjda med boendestödets bemötande och engagemang. Likaså vad gäller socialsekreterarnas bemötande. På vissa frågor som rörde kontakten socialsekreterarna, svarade klienten "vet inte", vilket dels kan förklaras att det är långt mellan tidpunkterna då klient och socialsekreterare ses. En åtgärd som vidtagits är att socialsekreteraren fattar längre beslut för att minska administrationen och istället fokusera på tätare möten med klienten. Över hälften av de svarande visste inte heller vad en SIP (samordnad individuell plan) var. Enheten har därför genomfört en kampanj och formulerade en skrift till alla klienter med en information om vad SIP innebär. Det framkom också att klienterna inte visste vart de skulle vända sig med klagomål på sitt boendestöd. Åtgärden blev att systematiskt vid alla uppföljningar både skriftligt och muntligt informera sina klienter hur de kan lämna synpunkter och klagomål.

Utöver brukarstyrda brukarrevisioner deltar klienterna i stadens årliga brukarundersökning som delas ut till personer med en socialpsykiatrisk insats. Klienterna besvarar frågor som rör både hur de upplever insatsen och kontakten med utförarna samt kontakten med sin socialsekreterare. Nedan redovisas resultaten från tre frågor som rör utförarsidan.

På utförarsidan ligger verksamhetens styrkor i bemötandet och engagemang vilket setts i både i stadens brukarundersökning och i den brukarstyrda brukarrevisionen. I stadens årliga brukarundersökning fick frågan "mina boendestödjare/ personal på stödboendet vet vad jag klarar av" ett lägre resultat 2018 jämfört med tidigare år. Frågorna som handlar om "personalen/boendestödjaren är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv" samt "Mina boendestödjare/ personal frågar på vilket sätt jag vill ha stöd" har också fått ett försämrat resultat. Vi tänker att dessa frågor hänger ihop och till viss del handlar om samma sak, att vi behöver bli bättre att fråga hur klienten vill ha hjälp och kanske tro på att de klarar mer på

egen hand. För att förbättra dessa områden kommer samordnaren i större utsträckning skall stötta boendestödjarna i arbetet med genomförandeplanerna. Samordnaren och boendestödjare kommer att fokusera på hur boendestödjaren formulerar *huret* tillsammans med klienten samt vad man ska fokusera på vid uppföljningar. Verksamheten har också planerat in extra metodmöten under året för att stämma av hur arbetet med detta går.

På myndighetssidan besvarar klienterna frågan "jag är nöjd med hur utredningen av mina behov har genomförts". Resultatet har förbättrats något från 80% till 81% nöjda 2018. Resultatet ligger över stadens snitt som är 76%. Svarsfrekvensen har dock minskat från 44% till 38% 2018 och nämnden har samma svarsfrekvens som stadens snitt. Kan orsaken kan ligga i att våra klienter har tröttnat på att delta i undersökningen? Det är dessutom inte alltid som en utredning kommuniceras när en insats förlängs och därav kanske inte klienterna minns sin utredning och hur de uppfattade den. Andelen män som är nöjda med utredningen har stigit från 82% till 88% 2018. Andel kvinnor som är nöjda med utredningen har sjunkit från 79% till 75% 2018. Männen i hela staden tenderar vara mer nöjda med sina utredningar. En orsak skulle kunna vara att det är fler kvinnor än män som läser utredningen och därför tenderar de också att ha åsikter om sin utredning.

Synpunkter och klagomål

Enheten värdesätter klienternas synpunkter på verksamheten och dessa används i vår verksamhetsutveckling. Genom att regelbundet genomföra brukarstyrda brukarrevisioner får vi kunskap och syn på vad som behöver förbättras inom enheten. Inom träffverksamheten finns ett brukarråd med syftet att verksamheten ska utvecklas utifrån brukarnas idéer och synpunkter. Inom stödboendena hålls regelbunda husmöten med de boende för att de ska vara delaktiga och påverka sin egen boendemiljö.

Chef- och ledarskap

Hur jag gör min ledarskapsidé känd

Viktiga ledord i mitt ledarskap är *tydlighet, delaktighet och brukarfokus*. Eftersom jag är chef även för chefer, som har sitt eget sätt att leda, tänker jag att mitt ledarskap och mina tankar kan vara vägledande för dem i deras ledarskap. Vi är dock olika personer med olika sätt att kommunicera och att fatta beslut. Min strävan är dock att vuxenhetens samtliga medarbetare ska känna till mina ledord även om jag inte är allas närmaste chef. Ett utvecklingsområde för 2019 är att ledarskapsidén ska göras känd bland medarbetarna vid anställningsintervjuer, medarbetarsamtal och vid genomgång av resultatet av medarbetarenkäten samt ledarskapsrapporten.

Som enhetschef för en stor enhet med många funktioner och olika delar är det viktigt att mitt ledarskap kännetecknas av *tydlighet*. Genom min tydlighet är jag också förutsägbar och på så sätt kan medarbetarna känna sig trygga med vad som förväntas av dem. All information till medarbetarna ges antingen vid möten i samlad grupp eller via mejl, för att undvika rykten eller oro. För att kunna vara tydlig krävs att jag är tillgänglig som chef, både att jag finns på plats fysiskt i verksamheten men också att jag alltid svarar på mejl och i telefon. Att vara tydlig innebär också att alltid ge återkoppling. Jag återkommer tex med ett svar på en fråga som inte blivit besvarad eller med en åtgärd om vi bestämt att något behöver göras.

Delaktighet är ett annat viktigt ledord i mitt ledarskap. Som medarbetare ska alla känna igen

sig i de beslut som tas och att möjlighet till delaktighet finns under processen fram till beslut samt att ens åsikter och synpunkter efterfrågats och tagits tillvara. Jag försöker därför alltid vara transparent med vad som händer och är på gång inom förvaltningen och vad jag har för idéer och tankar om enhetens framtid. Som ledare vill jag veta hur medarbetarna har det på arbetet och jag fångar också upp deras synpunkter i enskilda samtal. Min tanke är att medarbetare som trivs med sina arbetsuppgifter och som kan påverka verksamheten också gör ett gott arbete för våra klienter.

Inom vår enhet har vi ett *brukarfokus* i allt vi gör och som ledare förmedlar jag ständigt det budskapet, vilka är vi här för och varför. När vi sätter upp målen för vår verksamhet ställer vi oss frågan på vilket sätt vi ska forma vår verksamhet för att våra klienter ska få en bättre livssituation. När vi har våra arbetsplatsträffar och våra planeringsdagar och tar beslut om framtiden t ex vilka utbildningar vi ska gå, gör vi det också med våra klienter i fokus.

Hur vi som chefer försäkrar oss om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål

Enhetschefens främsta uppgift att förmedla enhetens mål och åtaganden och att följa upp och analysera våra resultat. Inför varje nytt verksamhetsår har hela enheten två planeringsdagar, då budgeten och de nya förutsättningarna för vårt verksamhetsområde presenteras. Tillsammans med biträdande enhetschefer och samordnare förbereds dagarna med att formulera förslag till mål för vår enhet. Under planeringsdagarna upprättas därefter tillsammans med medarbetarna resten av verksamhetsplanen med beskrivning av våra arbets sätt osv. Under verksamhetsåret har enhetschefer och biträdande enhetschefer ett ansvar att hålla mål och åtaganden levande samt skapa förutsättningar för medarbetarna att följa dessa, genom att tex ha rutiner och struktur säkerställs att verksamhetens mål uppfylls. Under medarbetarsamtalen repeterar enhetschef/biträdande enhetschef tillsammans med medarbetaren verksamhetsplanen och medarbetarnas arbetsinsats utvärderas utifrån uppsatta mål. Det förs också en diskussion om vad varje person behöver för att kunna utföra sitt uppdrag.

Hur vi som chefer skapar möjligheter för lärande i organisationen

Enhetschef, biträdande enhetschefer har i uppdrag att inspirera till lärande, kreativitet och utveckling. Medarbetare uppmuntras till kontinuerlig fortbildning i form av föreläsningar eller kurser som anordnas av staden och övriga utbildningsaktörer. Vid APT delar alla med sig till sina kollegor om en varit på en utbildning. Under medarbetarsamtal fångas individuellt engagemang och önskemål upp som kan användas i utvecklingsarbetet inom verksamheten. Medarbetarna uppmuntras att komma med förslag och idéer till utveckling som exempelvis kan innebära att medarbetaren får och kan ta ett större ansvar för att kunna driva en god idé vidare. Individuella kompetensplaner upprättas vid behov.

Eftersom enheten har många erfarna medarbetare som kan ta på sig uppdrag som handledare, tas studenter emot från socialhögskolan och Stadsmissionens yrkeshögskola. Studenterna bidrar med nya perspektiv på verksamheten och uppmuntras att ställa frågor och ifrågasätta våra metoder.

På ärendedragningar/veckomöten diskuteras ärenden tillsammans med gruppen innan beslut tas. Vid ärendedragningar/veckomöten tar medarbetarna lärdom av varandras erfarenhet och kunskap. Samma förhållningssätt gäller vid ledningsgruppens veckomöten då biträdande enhetschefer och samordnare tar med sig frågor för feedback och diskussion. I

ledningsgruppen diskuteras också idéer om enhetens utveckling och framtid som både kan komma inifrån den egna verksamheten eller input och inspiration som vi fått i samband med utbildning eller t ex i möten med andra.

Hur vi som ledare utvärderar och utvecklar vårt ledarskap

Ledarskapet har utvecklats genom att både enhetschef och biträdande enhetschefer deltagit i stadens ledarskapsprogram för chefer inom socialtjänsten. Genom stadens ledarskapsprogram utvärderades ledarskapet genom 180-gradersmätningen, där medarbetare fick svara på frågor om ledarskapet. I samband med programmet upprättade även var och en av oss, en egen handlingsplan för sitt ledarskap.

Enhetens chefer deltar också i stadens chefsseminarium, ledardagen samt olika chefsnätverk som samordnas av socialförvaltningen för våra verksamhetsområden. I dessa forum inhämtas central information som ges av socialförvaltningen och kunskap och erfarenheter från andra enheter. Socialtjänstavdelning har ledningsgruppsmöten varje vecka vilket också är ett forum för kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

Ledarskapet utvärderas också i ledarskapsrapporten som återfinns i medarbetarenkäten. Vid medarbetarsamtal ställs alltid frågan om hur ledarskapet uppfattas och vad som kan utvecklas samt om våra olika roller som chefer inom enheten är tydliga.

Medarbetare

Värdegrund

Vuxenenhetsens arbete har sin utgångspunkt i socialtjänstlagen. Våra insatser ska främja trygghet, jämlika levnadsvillkor och ett aktivt deltagande i samhällslivet. Vår verksamhet genomsyras av respekt för alla människors lika värde och självbestämmande samt en tilltro till individens egna resurser att påverka sin situation. Under våren 2019 ska vi genomföra att värdegrundsarbete inom enheten.

Hur vi som chefer säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån brukarnas behov

Enheten har upprättat en kompetensförsörjningsplan i syfte att bevara och utveckla kompetensen inom enheten. Information om föreläsningar och utbildningar ges löpande och medarbetarna uppmuntras att delta. Detta bidrar till den egna kompetensutvecklingen men också till inspiration och nya idéer till verksamheten. Nya kunskaper från olika utbildningar delges övriga kollegor vid arbetsplatsträffar för att kunskapen ska spridas till alla. Samtliga medarbetare har regelbunden extern klienthandledning för att öka förståelsen för klienterna och utveckla arbetssätt och bemötandet av klienterna.

Hur vi som chefer skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna

Medarbetarna har en frihet att inom ramen för sina uppdrag själva planera och lägga upp sitt arbete. Enhetens chefer förmedlar ramarna för uppdraget men också ett förtroende för medarbetarnas kompetens och vilja att göra ett gott arbete för våra klienter. För att ta vara på engagemanget hos medarbetarna ges det också möjlighet att ta sig an specialuppdrag för att utveckla verksamheten. Eftersom enheten är under ständig utveckling finns det alltid något för alla att göra. På våra arbetsplatsträffar undersöks vem som vill göra vad utifrån intresse och

ett gemensamt beslut tas. Att ge positiv feedback till ett väl utfört arbete eller till någon som varit hjälpsam uppmärksammas och det framförs både i grupp och individuellt. För att ta vara på medarbetarnas engagemang och kompetens har vid chefers frånvaro därför olika medarbetare tillfälligt tillförordnats som enhetschef alternativt som biträdande enhetschef. Att delegera ansvar är ett sätt att ta vara på medarbetarnas engagemang och samtidigt få ge dem möjlighet att växa och utvecklas.

Kortfattad redovisning av resultaten från den senaste medarbetarundersökningen

Resultaten från medarbetarundersökningen redovisas i två grupper, utförarsidan och myndighetssidan inklusive övrig personal. Genomgående framkommer ett positivt resultat. Resultatet av medarbetarenkäten presenterades på APT under senare delen av våren och i september upprättades handlingsplaner.

Resultatet på utförarsidan blev ett AMI på 85, ett styrningsindex på 86 och ledarskapsindex på 87 och ett motivationsindex på 83. Under området ”Styra mot gemensamma mål” beslutades att införskaffa en mötesbok för korta noteringar om vad som avhandlats på veckomötena. Syftet är att effektivisera mötena. Vidare beslutades att på APT ska enhetens mål konkretiseras genom diskussioner om innebörden av dessa eftersom medarbetarna har uppfattat dem olika. Under området ”Samarbete med andra” beslutades det att tydliggöra rutiner med samarbetspartners och i dessa vara tydliga med hur boendestödjarna arbetar och vilka mandat de har.

Resultatet på myndighetssidan inklusive övrig personal blev ett AMI på 84, ett styrningsindex på 85 och ledarskapsindex på 91 och motivationsindex på 74. På myndighetssidan hade området ”Samverkan med andra” fått lågt andel positiva svar 2018. För att förbättra samverkan med andra beslutades dels att biträdande enhetschef ska initiera möten med övriga biträdande enhetschefer. Ett samverkansforum mellan handläggare på vuxenenheten och försörjningsstöd föreslogs också samt att samverkansrutiner med övriga enheter inom socialtjänsten ska ses över och uppdateras. Övrig personal innefattar enhetens personliga ombuden. Vid genomgång av medarbetarenkäten med ombuden framkom ett behov att prioritera personalens fredagsmöten då klientuppdragen blivit allt mer komplexa och att man därav behöver stöd från sina kollegor. Mötestiden för APT förlängdes med en timme och de bestämdes att fortsätta med handledning varannan vecka.







Arbetsituationen för enhetens socialsekreterare följs upp särskilt genom den handlingsplan som är framtagen av socialförvaltningen för att förbättra socialsekreterarnas arbetsituation. Socialsekreterarna besvarar en enkät regelbundet bestående av tre frågor: "jag har en bra arbetsituation", "jag känner att jag kan göra ett gott arbete", "jag kan rekommendera min arbetsplats till andra". Inom enheten har medarbetarna svarat "att det stämmer mycket bra", alternativt "att det stämmer bra" under 2018 års mätningar.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel brukare inom socialpsykiatri som inte upplever diskriminering	91 %	Öka	År
 Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatri	25 %	25 %	År
 Andel insats/insatser avslutade enligt plan inom vuxna missbruk	50 %	42 %	Tertial
 Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avvärras	90 %	tas fram av nämnd	Tertial
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes	80 %	80 %	År
 Antal vräkningar som berör barn	0	tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

1.4.1 Förebyggande arbete och insatser av hög kvalitet ger barn och unga goda uppväxtvillkor

Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Barnets perspektiv och barnrättsperspektivet är vägledande vid all kontakt med familjer och barn.
- Medarbetare har kompetens i att samtala med barn.
- Socialtjänsten använder stadens stödmaterial samt evidensbaserade metoder och arbetssätt för att säkerställa barnets bästa i ärenden som berör barn.
- Föräldrar erbjuds olika former av föräldrastödsprogram och familjebehandling.
- Samverka strukturerat inom stadsdelsområdet mellan socialtjänst, förskola, skola, fritidsverksamhet samt genom extern samverkan med polis och hälso- och sjukvården.
- implementera Stadens program för alkohol-, narkotika-, dopnings- och tobakspolitiken (ANDT).

Förväntat resultat

Barn och ungas perspektiv och rättigheter synliggörs i socialtjänstens arbete. Barnets bästa uppmärksammas och socialtjänsten får vetskap om barn och unga som har behov av stöd eller skydd, dessa ges individuellt anpassade insatser som ger ett långsiktigt resultat och behovet av återaktualisering minskar. Minst 84 procent av de barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen ska inte vara aktuella 12 månader efter avslutad insats.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Nämnden implementerar stadens program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad, samt förankrar det fortsatta arbetet genom lokala rutiner och samverkansformer	2019-01-01	2019-12-31
Socialtjänsten och förskolan ska särskilt stärka sitt samarbete i syfte att nå barn och deras familjer i ett tidigt skede	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Minderåriga barns behov beaktas alltid i vuxenhetens olika verksamheter

Förväntat resultat

Barn som är anhörig till en person med missbruksproblem, eller med psykisk funktionsnedsättning alternativt som har varit utsatt eller bevittnat våld eller riskerar hemlöshet, uppmärksammas och länkas till stöd och hjälp. Barnrättsperspektivet är vägledande vid utredning och bedömning av den vuxnes behov.

Arbetsätt

Enhetens socialsekreterare har ett nära samarbete med familjeenheten i ärenden där det finns minderåriga barn. Detsamma gäller enhetens bosamordnare som arbetar vräkningsförebyggande i stadsdelen. Arbetet utgår från ett flödesschema som beskriver arbetsprocessen. I samtal med alla nya klienter ställs frågan om personen har minderåriga barn och sökning görs i folkbokföringsregistret för att ta reda på hur familjebilden ser ut. Berörd familjeenhet där barnet är bosatt informeras. Är barnet bosatt inom Östermalms stadsdelsförvaltning överförs informationen till familjeenhetens jour och vi träffar föräldern tillsammans med socialsekreterare från familjeenheten. Barnperspektivet beaktas alltid vid förhandsbedömningar, utredningar och vid val av insats till klienter med minderåriga barn. Under utredningsprocessen ställs fördjupande frågor om föräldraskap till klienten. Samtliga ärenden där det finns minderåriga barn diskuteras på ärendedragningar för att säkerställa att barnperspektiv har beaktats. Vuxenenheten har som mål att erbjuda alla föräldrar att ha med barnet/barnen på möte med socialsekreteraren i syfte att ge barnet åldersanpassad information om missbruk alt psykisk ohälsa samt våra insatser för att på så sätt öka barnets delaktighet.

Vid inkommande polisrapporter avseende omhändertagande enligt LOB eller annan form av anmälan till familjeenheten, kontaktas vuxenenhetens jour och en kallelse till gemensamt besök skickas ut till den enskilde. Vid sådana möten är båda vårdnadshavarna inbjudna. Under besöket gör vuxenhandläggare en Audit och/eller Dudit, vilka är frågeformulär som fungerar som screeningsverktyg för att identifiera ett eventuellt missbruk. Syftet är att öppna för dialog kring eventuellt problematiskt bruk av alkohol eller narkotika.

För att vidmakthålla samarbetet med familjeenheten träffas socialsekreterarna regelbundet och då tas frågor som rör samverkan upp. Föreläsare från någon verksamhet med anknytning till barn kan också bjudas in till träffarna. En arbetsgrupp med representanter från båda enheterna bevakar särskilt att arbetsätten följer flödesschemat och de planerar även för samverkansträffarna.

Vuxenenhetens utförare och personliga ombud erbjuder individuellt utformat stöd. Det kan

innebära att stötta klienten i frågor som rör barn och familj och där det krävs kontakt med vården och/eller myndigheter. Det kan exempelvis handla om att följa med på möten, ringa, mejla och hantera post tillsammans med klienten. Det kan också innebära att stötta klienten/föräldern att skapa vardagsstruktur, göra veckoscheman över familjens aktiviteter och att stödja klienten att upprätthålla rutiner. Föräldrar har dessutom alltid möjlighet att använda boendestödjare och personligt ombud som bollplank i frågor som rör familj och föräldrarollen.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens och erfarenhet
Folkbokföringsregistret- infotorg
Utredningsinstrument ASI och DUR
Rutiner för samverkan med familjeenheten- flödesscheman
Rutinfrågor om föräldraskap
AUDIT/DUDIT

Uppföljning

Genom "kompiskollen" har vi ett särskilt fokus på att barnen uppmärksammas i alla utredningar. Vuxenenheten för statistik över antal gemensamma klientbesök som genomförs med familjeenheten.

Utveckling

Utveckla arbetet med barnkonsekvensanalyser i bedömningar och av val av insats till vuxna som har minderåriga barn. Anpassa socialförvaltningens stödmaterial för barnrättsperspektivet inom socialtjänsten till vår verksamhet.

Nämndmål:

1.4.2 Vuxna i stadsdelsområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

Beskrivning

Nämnden arbetar för att nå målet genom att:

- Vuxna med missbruksproblem får en individuellt utformad plan som ger den enskilde förutsättningar att lämna sitt missbruk genom användande av evidensbaserade insatser.
- Erbjuder personer inom socialpsykiatri insatser av hög kvalitet som bidrar till ökad självständighet.
- Arbeta enligt Stadens program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck och i samverkan med relationsvåldscentrum i innerstaden, RVCI.

Förväntat resultat

Vuxna med missbruksproblem får stöd i enlighet med den plan som upprättats. Minst 50 procent av insatserna avslutas enligt plan. Av de personer som har beviljats stödinsatser inom socialpsykiatri är minst 80 procent nöjda med den utredning som genomförts och minst 25 procent upplever att de klarar mer själva. Minst 75 procent av de personer som har utsatts för våld avslutar insats enligt plan och kan leva ett liv fritt från våld.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Andel våldsutsatta personer som avslutar insats enligt plan	75 %		År

Enhetsmål:

1. Personer som riskerar att hamna i eller befinner sig i social utsatthet får stöd och hjälp genom enhetens tidiga insatser

Förväntat resultat

Minst 90% av alla meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten skall avvärijas. Antal vräkningar som berör barn i stadsdelen ska vara noll. Klienterna har fungerande kontakter med myndigheter och vårdgivare. Systembrister synliggörs.

Arbetsätt

För fånga upp personer som kan ha ett begynnande alkoholproblem skickas brev till personer som blivit omhändertagna enligt LOB. Polismyndigheten skickar alla anmälningar om LOB (lagen om omhändertagande av berusade personer) till socialtjänsten för kännedom. I brevet som skickas från vuxenenheten till berörd person finns kontaktuppgifter till enheten och information om möjligheten att få hjälp för eventuella missbruksproblem samt med kontaktuppgifter till andra hjälpinstanser. Personer under 25 år erbjuds en besökstid.

Enhetsens Bosamordnare arbetar med stöd till personer som riskerar vräkning samt bevakar att de får det stöd de har rätt till från socialtjänsten i syfte att förhindra vräkningar. Efter inkommen uppsägning/störningsanmälan från hyresvärd kontaktas personen som riskerar avhysning, i första hand brevledes, men därefter görs andra kontaktförsök via telefon eller uppsökande arbete. I brev ges generell information om vad hen kan göra vid hyresskuld såsom information om budget- och skuldrådgivning samt vilken funktion Bosamordnaren har. Personen erbjuds tid för möte i syfte att kartlägga situationen och vilket behov av hjälp personen har, för att sedan hjälpa personen till t ex socialpsykiatri så att hen får boendestöd eller till äldreomsorgen då personen kanske är i behov av hemtjänst. Syftet med att hjälpa personen till rätt instans är att insatserna ska möjliggöra för personen att bo kvar i sin lägenhet.

Enhetsens personliga ombud utgör en stödfunktion till personer med långvariga, psykiska funktionsnedsättningar vilka ha medfört ett hinder för ett fungerande socialt och självständigt liv. Personligt ombud arbetar på uppdrag av klienten och är fristående från myndigheter. Inga journaler upprättas och fokus är på klientens delaktighet och inflytande. Ibland kan det vara en anhörig eller andra professionella som tar den inledande kontakten. Klientens egen medverkan är dock en förutsättning för ombudens arbete. Tillsammans med klienten identifieras och formuleras klientens behov av vård och stöd. Det handlar om att hjälpa klienten att få tillgång till samhällets stöd. Ombuden bidrar i det arbetet med sin kunskap om samhällets serviceutbud och med kontakter i sitt professionella nätverk. När behoven är identifierade hjälper ombuden till eller stöttar klienten att själv ta kontakt med myndigheter, vård eller annan instans. Ombuden informerar klienten om rätten till Samordnad Individuell Plan (SIP) när de ser ett behov av samverkan mellan vård- och myndighetskontakter.

Ombuden planerar inför och följer med på möten när klienter önskar stöd i att föra sin talan i kontakt med myndigheter och vårdgivare.

Personligt ombud och Bosamordnare använder motiverande samtal som förhållningssätt i mötet med klienten. Syfte är att betona dennes autonomi samt att öka klientens förutsättningar för ett självständigt liv genom att börja reflektera över sin situation. Genom att erbjuda flexibla mötestider och platser skapas trygga och goda förutsättningar för bra möten.

Ombuden arbetar utåtriktat med information om att funktionen finns genom kontinuerliga informationsbesök hos verksamheter och myndigheter. Syftet är också att synliggöra de svårigheter som målgruppen kan ha i kontakten med olika myndigheter. Utöver klientarbetet arbetar ombuden med att identifiera och rapportera systembrister som framkommer och påverkar målgruppen. Två gånger per år rapporteras systembrister till en ledningsgrupp där det sitter representanter för socialtjänsten, psykiatrin, försäkringskassan, arbetsförmedlingen och brukar/intresseorganisationerna. Systembristerna sammanställs också i en årlig rapport till Länsstyrelsen. Syftet är att på sikt ska strukturella problem åtgärdas så att klienterna i förlängningen får den hjälp och stöd hen har rätt till.

Resursanvändning

Medarbetarnas kompetens och erfarenhet
Medarbetarnas professionella nätverk i form samverkanspartners
Klienternas egna resurser och nätverk
Handledning, metodutveckling, studiebesök och föreläsningar

Uppföljning

Systemrapportering på APT
Ledningsgruppsmöten
Statistik vad gäller antal verkställda avhysningar under året
Länsstyrelserapporten

Utveckling

För att få input och ideér till nya arbetssätt ska flertalet personliga ombud i Stockholm under 2019 göra en studieresa till staden Frome i England där man aktivt arbetar för att motverka ensamhet i samhället.

Undersöka möjligheten att ta över hyreskontrakt från personer som kommer att bli vräkta, så att personen kan bo kvar och istället hyra sin lägenhet från förvaltningen i form av en försökslägenhet.

Se över om kontaktuppgifter till personliga ombuden kan bli tillgängliga på Stockholms stads hemsida så att målgruppen direkt kan ta kontakt med ombuden utan att gå omvägen via Kontaktcenter.

Ledningsgruppen för personligt ombud är ny och är nu övergripande och gemensam för hela Stockholms Stad.

Enhetsmål:

2. Personer med psykisk funktionsnedsättning och/eller missbruk får genom våra insatser en förbättrad livssituation

Förväntat resultat

Andelen insatser för personer med beroendeproblematik som avslutas enligt plan ökar och uppgår till minst 60%. Andelen personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras stödbehov genomfördes ökar och uppgår till minst 80%. Andelen personer inom socialpsykiatri som upplever att de klarar mer på egen hand ökar och uppgår till minst 25%

Arbetsätt

På vuxenenheten är utredningsprocessen grunden i arbetet för att kartlägga behov och bedöma insatser som på sikt skall leda till en förbättrad livssituation för våra klienter. Efter ansökan sker utredningsprocessen skyndsamt i syfte att klienten ska kunna komma vidare i sin önskan om en förändring. Socialsekreterarna använder MI (motiverande samtal) som metod vilket är ett förhållningssätt som används i rådgivning och behandling för att underlätta förändringsprocesser. Socialsekreterarna anpassar utredningssituationen så långt som möjligt till den enskildes behov och önskemål genom att vara flexibla gällande mötestider och val av mötesplats. För att kartlägga klienternas livssituation används ASI och DUR som utredningsinstrument, vilka består av frågor inom olika livsområden vilket ger en tydlig bild av klientens situation. Klienten ges även en möjlighet att själv skatta sina problem och behov av hjälp. Utredningen utmynnar i ett beslut om antingen bifall, avslag eller delavslag. Utredningsdokumentet kommuniceras till klienten som därmed ges möjlighet att inkomma med synpunkter eller kompletterande uppgifter. Syftet är att säkerställa att klientens beskrivning av sin situation har uppfattats på ett korrekt sätt, vilket skapar goda förutsättningar för adekvat bedömning av insats.

Genom en god matchning av insats utifrån behov, ökar andelen insatser som avslutas enligt plan. I de fall utredningen leder till beviljande av insats formulerar socialsekreterare och klient mål tillsammans som sedan skickas i en beställning till vald utförare. Insatsen följs upp kontinuerligt genom möten med klienten och eventuell utförare för att på så sätt se om insatsen fungerar på det sätt som avsetts eller om insatsen måste förändras. Vid behov initieras samverkan med andra enheter inom socialtjänsten eller externa aktörer. I de ärenden där klienter har kontakt med flera olika vårdaktörer upprättas SIP (samordnad individuell plan) för att samordna insatser, tydliggöra vem som gör vad och att insatserna följs upp. I de fall det uppmärksammas behov av stöd som inte ingår i Vuxenenhetens uppdrag är handläggare behjälplig i att länka klienten vidare till rätt instans.

Vuxenenheten använder sig regelbundet av brukarstyrd brukarrevisioner för att få fram våra klienters synpunkter på vår verksamhet eftersom det är de som är experter på sin egen situation. Vidare genomförs varje år en kollegiegranskning kallad "kompiskollen", där dokumentationen i enskilda ärenden granskas i syfte att säkerställa rättssäkerheten i handläggningen samtidigt som brister och utvecklingsområden identifieras.

Resursanvändning

Medarbetarnas kunskap och erfarenhet
Handledning och fortbildning
Stadens upphandlade vårdgivare och utförare
Paraplysystemet
Samverkansrutiner

Uppföljning

Uppföljning genom ASI, DUR och SIP
Brukarstyrda brukarrevisioner
Stockholm stads årliga brukarundersökning
Kompiskollen

Utveckling

Enheten arbetar löpande med metodutveckling genom metodmöten där en del av syftet är att nå likställighet i sättet att arbeta.

Enhetsmål:

3. Vuxenenheten får en ökad kännedom om personer som är utsatta för hot eller våld i nära relationer och genom våra insatser får de en förbättrad livssituation

Förväntat resultat

Högre andel personer som är utsatta för hot och våld i nära relation får kontakt med vuxenenhetens relationsvåldshandläggare. Andelen ärenden som avslutas enligt plan inom våld i nära relationer (VINR) uppgår till minst 75%.

Arbetssätt

När det inkommer en ansökan om stöd och behandling för våldsutsatthet aktualiseras personen hos vuxenenhetens relationsvåldshandläggare som inleder utredning. I utredningsprocessen används FREDA som är en bedömningsmetod framtagen av Socialstyrelsen. FREDA ger en närmare beskrivning av karaktären och omfattningen av det våld som en person varit utsatt för, såväl psykiskt som fysiskt och sexuellt. FREDA ger också en bild av risken för fortsatt våld och dödligt våld.

Utredningen utmynnar i en bedömning och val av insats. Vid bifall formulerar relationsvåldshandläggaren och den enskilde mål tillsammans som sedan skickas som ett uppdrag till vald utförare. Relationsvåldshandläggaren följer därefter upp insatsen kontinuerligt för att säkerställa att insatsen är utformad så att den ger klienten en förbättrad livssituation. Sedan hösten 2018 erbjuder Stockholm stad behandling och stöd till personer utsatta för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld genom Relationsvåldcentrum innerstaden (RVCI). Stöd och behandling genom RVCI kan ske antingen genom att enskilde söker själv, genom remiss från polisen eller som biståndsbedömd insats av relationsvåldshandläggare. Vid omfattande skyddsbehov erbjuds skyddat boende omgående.

Eftersom flera våldsärenden uppdragas hos Familjeenheten har Vuxenenheten tillsammans

med dem upparbetat ett nära samarbete. Detta i syfte att våldsutsatta personer ska få stöd för sin våldsutsatthet och inte ”fastna” inom Familjeenheten. Genom denna täta samverkan når vi ut till ett ökat antal våldsutsatta personer. Arbetet styrs av ett gemensamt framtaget flödesschema där ett ärendes gång beskrivs och när samverkan skall ske. När det kommer in ärenden till Familjeenheten där det framkommer våld, kallas alltid relationsvårdshandläggaren till ett första gemensamt möte. Detta i syfte att komma i kontakt med våldsutsatta personer i ett tidigt skede.

För att upptäcka våldsutsatta även bland Vuxenenhetens övriga klienter ställer socialsekreterarna frågor för att upptäcka våld. Både i DUR och ASI finns frågor för att upptäcka våld. Klienter som lever i missbruk och/eller har en psykisk funktionsnedsättning är en särskilt utsatt grupp. Insatser som beviljas anpassas till målgruppen med hänsyn till våldsutsattheten.

För att nå ut till flera medborgare med information om vilken hjälp som finns att få för våldsutsatta, annonserar enheten i lokalpress med kontaktuppgifter till relationsvårdshandläggare. Enheten har skapat en broschyr om våld i nära relationer som finns i nämndens samtliga verksamheter. I broschyren finns det information om rättigheter och vilka insatser som finns att tillgå om stöd önskas.

I syfte att öka kompetensen om våld i nära relationer och hålla frågan levande inom socialtjänstens olika enheter samt äldreomsorgen och förskolan, har Östermalms stadsdelsförvaltning en lokal resursgrupp bestående av medarbetare från olika verksamheter, som träffas vid två tillfällen per termin. Där diskuteras bland annat frågor om våld i nära relationer och vad som är på gång inom området i form av kommande utbildningar osv.

Resursanvändning

Två relationsvårdshandläggare med specialistutbildning
Bedömningsinstrumentet FREDA
Förvaltningens lokala rutiner i arbetet mot våld i nära relationer
Flödesschema med familjeenheten
Förvaltningens lokala resursgrupp
RVCI
Paraplysystemet

Uppföljning

Individuell uppföljning i respektive ärende
Statistik från paraplysystemet

Utveckling

Utbilda nya medarbetare i FREDA (kortfrågor).
Alla medarbetare genomgår den webbaserade våldsutbildningen.
Fler medarbetare genomgår Karolinska institutets uppdragsutbildning inom våld i nära relationer, 3 poäng.
Informera samarbetspartners om vart de kan hänvisa våldsutsatta, genom att vid externa möten ta med oss broschyr med kontaktuppgifter och information.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♀ Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av vuxenheten	38		År

Enhetsmål:

4. Personer med insatser från vuxenhetens utförardel lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

Förväntat resultat

Att förbättra resultatet på frågan i brukarundersökningen ”mina boendestödare uppmuntrar mig att göra saker själv”. Klienter som besöker träfflokalen ska känna sig delaktiga och att de kan påverka verksamhetens innehåll.

Arbetsätt

När klienten blivit beviljad insats i form av boendestöd, stödboende eller case manager mottager utförarna en beställning. För att säkerställa att klienten ska få vad hen behöver eftersträvas att första mötet sker tillsammans med socialsekreteraren som tagit beslutet om insats och skickat beställningen. Ett av personalens verktyg i arbetet med klienten är genomförandeplanen. Den utgör grunden för den arbetsallians som gemensamt skapas med klienten.

Genomförandeplanen skrivs tillsammans med klienten för att klienten själv ska uttrycka hur insatsen ska genomföras. I de fall där klienten har svårt att uttrycka sig, skall boendestödaren genom att vara lyhörd stödja individen att formulera sina tankar och funderingar. Syftet är att få fram vilka arbetsuppgifter hen kan göra på egen hand och vilka hen behöver stöd i. Personalen använder samtalsmetoden MI vilket innebär de inte säger åt klienten hur hen ska göra utan fungerar istället som en vägledare och hjälper klienten att själv komma fram till hur hen ska agera. Det innebär att vänta in personen och möta personen där hen befinner sig.

Klienter inom vår utförarverksamhet och särskilt med case manager som insats behöver stöd i att klara av sina myndighetskontakter. Målet för personen är att på sikt klara det själv. Personalen och klient utforskar tillsammans hur de skall arbeta för att hitta ett arbetsätt för att nå målet. Exempelvis kan klientens önskemål initialt vara att personalen ska ringa åt klienten. När klienten känner sig trygg kan nästa steg vara att hen ringer själv med högtalarfunktionen på så att personalen kan vara behjälplig vid behov. Tillsammans tas små steg i taget och på så sätt skapas en trygghet som leder till att klienten kan närma sig målet att kunna sköta sina myndighetskontakter mer självständigt.

Vid uppföljningar av genomförandeplanen var sjätte månad, uppmuntrar personalen klienten att tänka över om det finns saker som hen vill ändra på och tillsammans korrigerar de därefter i genomförandeplanen. Inför uppföljningen av insats som sker tillsammans med socialsekreteraren förbereder sig klient och personalen för att klienten ska kunna framföra sina synpunkter på insatsen.

På stödboendena motiveras klienten att delta i aktiviteter i våra gemensamhetslokaler för att bryta isolering och erbjudas ett socialt sammanhang. Det kan vara att fika, laga gemensamma

middagar, musikunderhållning eller att delta i husmöten. På husmöten uppmuntrar personalen klienterna till att lämna synpunkter om förbättringsförslag för att därigenom kunna påverka sin livssituation.

Peer support finns inom vår utförarverksamhet på stödboende och i vår träfflokal Startpunkten för att delge klienterna sin egen erfarenhet av psykisk ohälsa och sin väg till återhämtning. Peer support inger ett särskilt hopp genom att vara ett levande exempel på att en trots svårigheter med misslyckanden på vägen kan återhämta sig från psykisk ohälsa. Peer support har också ett särskilt uppdrag att stärka brukarinflytandet vilket de gör genom att särskilt bevaka klienternas talan och intressen.

För att delta i vår träfflokal Startpunkten krävs inget biståndsbeslut. Syftet med verksamheten är att öka social gemenskap och bryta isolering. Personal har planeringsmöten med deltagarna. Under planeringsmötena uppmuntrar personal deltagarna att komma med förslag på aktiviteter. För att deltagarna skall känna sig delaktiga och att de har inflytande eftersträvar personalen att alla skall ges möjlighet att komma till tals. Peer support håller i studiecirkel såsom ”Din egen makt” vars syfte är att deltagarna ska stärkas i sin självkänsla och självständighet. Cirkelns innehåll baseras på en etablerad metod utarbetad av NSPH, nationell samverkan för psykisk ohälsa. Inom Startpunkten finns ett brukarråd som består av deltagare och peer support. Biträdande enhetschef träffar rådet för att inhämta deras syn på hur verksamheten skall utvecklas.

Resursanvändning

Medarbetarnas kunskap och erfarenhet
Handledning och fortbildning
Peer support
Genomförandeplan

Uppföljning

Uppföljning av genomförandeplan i enskilda ärenden var sjätte månad.
Svar på frågan "mina boendestödare uppmuntrar mig att göra saker själv" hämtas från stadens årliga brukarundersökning.
Husmöten på stödboendena.
Brukarråd på Startpunkten.

Utveckling

Att hitta en metod för att undersöka hur deltagarna uppfattar sin delaktighet och sina påverkansmöjligheter.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att mina boendestödare uppmuntrar mig att göra saker själv	79 %		År

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

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 arbets sätt, 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
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:

Vuxenenheten är miljömässigt hållbar.

Förväntat resultat

Andelen ekologiskt och vegetarisk mat i verksamheten skall öka.
Andelen engångsartiklar i vuxenenheten skall minska.

Arbets sätt

Energiförbrukningen hålls låg genom användning av lågenergilampor, genom att mobilladdare inte lämnas i vägguttaget och då lampor släcks samt datorer stängs av efter arbetsdagens slut. Pappersförbrukning hålls nere genom att undvika onödiga utskrifter och användning av dubbelsidig utskrift och kopiering. Papper och alla återvinningsbara produkter sorteras. Vid intern representation, catering eller konferens beställer vuxenenheten alltid det

vegetariska alternativet. Vuxenenheten undviker användandet av engångsartiklar så långt det är möjligt och kollektivtrafik används för resor i tjänsten.

Resursanvändning

Enhetens miljöombud
Personalens miljömedvetenhet
Behållare till källsortering

Uppföljning

Uppföljning sker vid arbetsplatsträffar

Utveckling

Att den källsortering som görs inom enheten även fullföljs av städfirman som hämtar våra sopor.

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

Vuxenenheten har en budget i balans och enhetens insatser leder till en förbättrad livssituation för våra klienter samt till att de får ett mer självständigt liv.

Arbetsätt

Enhetschefen gör tillsammans med ekonomicontroller månadsuppföljningar av enhetens totala budget. Biträdande enhetschefer är med vid uppföljningen och följer upp de delar av

budgeten som rör deras respektive ansvarsområde. I de fall negativ avvikelse från budgetprognos uppstår, ansvarar ytterst enhetschefen för att vidta åtgärder i syfte att uppnå budget i balans och biträdande enhetschefer involveras i arbetet.

Beviljade insatser och kostnader för dessa läggs in av respektive socialsekreterare i ett gemensamt Excel-dokument (vårdkostnadsprogrammet), för att kunna följa och jämföra planerade kostnader mot enhetens budget. Enhetens budgetläge följs upp på APT för att skapa delaktighet, förståelse och samsyn kring enhetens användande av ekonomiska resurser. Genom aktivt motivationsarbete i klientkontakter och erbjudande om frivilliga insatser i ett tidigt skede, förebyggs och fångas svårigheter upp innan de potentiellt hinner utvecklas till reella sociala problem vilka kan bli långvariga och resurskrävande. På så sätt kan behovet av t ex vård enligt LVM (Lagen om vård av missbrukare) minska, vilket är en kostsam tvångsåtgärd.

Vid omprövning av beviljade insatser följs uppdraget/beställningen till utförarna upp för att säkerställa att klienten fått det som hen beviljats. Vid uppföljning används genomförandeplanen med de formulerade målen som utgångspunkt för att se om insatsen tillgodosett den enskildes behov såsom tänkt eller ifall insatsen behöver omformas på något sätt. ASI- och DUR-uppföljningar görs också för att följa om klientens livssituation förbättras med våra insatser. Syftet är att säkerställa att våra resurser används kostnadseffektivt och att våra klienter erbjuds en förbättrad livssituation.

Resursanvändning

Medbetarnas kompetens och erfarenhet
Avdelningens controller
Vårdkostnadsprogrammet
Beviljade insatser

Uppföljning

Enhetens budget följs månatligen upp genom vårdkostnadsprogrammet och ekonomiska prognoser tillsammans med controller i syfte att ha en budget i balans. Resultat av brukarundersökningar följs upp för att få kunskap om våra insatser leder till en förbättrad livssituation för våra klienter. På individnivå följs klientarbetet upp genom uppföljningsmöten där ASI och DUR används som verktyg samt genomförandeplaner.





Utveckling

För att få bättre förutsägbarhet och planering ska årets uppföljningsmöten gällande budget bokas i god tid.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Andel elektroniska inköp	70 %	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro	6,6 %	tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,6 %		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:

Vuxenenheten är en attraktiv arbetsplats där medarbetarna trivs

Förväntat resultat

Aktivt medskapandeindex, AMI, inklusive delindex ledarskapsindex, och andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats är högre än stadens snitt. En sjunkande sjukfrånvaro och en fortsatt låg personalomsättning.

Arbetsätt

Inom enheten uppmuntras alla till aktivt deltagande i allt från metodutveckling till övergripande verksamhetsutveckling. På enhetens APT ges samtliga medarbetare möjlighet att ta upp frågor och minnesanteckningar förs så att de som inte närvarar kan ta del av det som avhandlas. Alla turas om att vara sekreterare på APT. Enheten har planeringsdagar vår och höst där samtliga medarbetare deltar och verksamhetsfrågor diskuteras. Till exempel arbetar vi tillsammans fram verksamhetsplanen för nästkommande år. Goda exempel och nytänkande inom enheten tas upp för att alla ska få ta del av dessa och dra nytta av det.

Inom enheten finns tydlig struktur och rutiner för arbetets alla delar. Det finns även skriftliga rutiner för hot- och våld samt rutiner för samverkansprocesser med andra. Nyanställda får introduktion av enhetschef och biträdande enhetschef och en mentor utses.

Inom enheten tar alla ett ansvar samt hjälper och avlastar varandra vid behov. Chefer är tillgängliga och ger vid behov stöd och vägledning i det dagliga arbetet.

Varje år hålls ett medarbetarsamtal mellan medarbetare och chef för att följa upp föregående år. Då ges möjlighet att ta upp synpunkter och önskemål kring den egna arbetssituationen, arbetsmiljön och ledarskapet. En individuell kompetensutvecklingsplan upprättas utifrån behov. Egna förslag och initiativ uppmuntras.

Enheten har upprättat en kompetensförsörjningsplan i syfte att bevara och utveckla kompetensen inom enheten. Information om föreläsningar och utbildningar ges löpande och medarbetarna uppmuntras att delta. Detta bidrar till den egna kompetensutvecklingen men också till inspiration och nya idéer. Nya kunskaper från olika utbildningar delges övriga kollegor vid APT för att kunskapen ska spridas till alla.

Samtliga medarbetare ges möjlighet till regelbunden handledning. Syftet är att reflektera kring svåra ärenden och få stöd i att hantera dessa. Syftet är också att lära av varandra samt att utvecklas som grupp. Handledningen sker i olika gruppkonstellationer med extern handledare. Medarbetarna är delaktiga i att välja handledare utifrån önskemål och behov.

Enheten har en hälsocoach som informerar alla medarbetare om olika friskvårdsaktiviteter via mejl och på arbetsplatsträffar samt tar initiativ till gemensamma aktiviteter. Medarbetarna uppmuntras att använda sitt friskvårdsbidrag och att ta friskvårdstimme i den mån arbetet tillåter för att främja hälsa och minskad sjukfrånvaro. För ökad trivsel erbjuds fruktkorg varje vecka, smörgåsar vid APT och årligt julbord. Även den fysiska arbetsmiljön värdesätts och värnas genom att gemensamhetsytorna ses över och göra dessa inbjudande och trevliga.

Enheten använder sig av brukarstyrda brukarrevisioner som ger direkt feedback på enhetens arbete med klienterna och därmed bidrar till en ökad tillfredsställelse i arbetet samt pekar på förbättringsområden.

I den årliga medarbetarenkäten utvärderas arbetsklimat, arbetssituation och ledarskap. Resultaten diskuteras och medarbetarnas synpunkter och förslag på förbättringar tas tillvara och en handlingsplan upprättas.

Resursanvändning

Medarbetarnas engagemang och kompetens tas tillvara
Chefernas förmåga att vara lyhörda för medarbetarnas behov
Hälsocoach, friskvårdstimme och friskvårdsbidrag
Handledning
Kompetensförsörjningsplan
Företagshälsovård och HR-avdelning

Uppföljning

Följs upp genom medarbetarsamtal, medarbetarenkät, handlingsplanen kopplad till medarbetarenkäten, årlig arbetsmiljöromd samt enkäten som är kopplad till handlingsplanen för att förbättra socialsekreterarnas arbetssituation. Genomgång och analys av resultaten genomförs på personalmöten, arbetsplatsträffar och på planeringsdagar. Inför varje tertialrapport går vi igenom våra mål och arbetssätt. Brukarstyrda brukarrevisioner ger feedback enhetens arbete med klienter.

Utveckling

En översyn ska göras över hur enhetens utförare som arbetar enligt schema ska kunna ges möjlighet till fortbildning och friskvård.

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:

Vuxenenheten är en effektiv och innovativ enhet med en ökad användning av digitala verktyg i det dagliga arbetet

Förväntat resultat

Arbetet underlättas och effektiviseras genom ökad digitalisering i det dagliga arbetet. Andel medarbetare som har tillgång till och använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete ökar.

Arbetssätt

Enheten har moderna digitala verktyg i arbetet:

- Lätta datorer som medför att chefer och medarbetare kan ta med sig dator till möten för enklare dokumentation.
- Moderna telefoner där mejl och kalender är lättillgänglig.

Chefer och medarbetare använder kalendrar i Outlook dels genom att själva skriva in sina klientbesök och möten men också för att boka rum och bjuda in varandra till möten.

Chefer och medarbetare använder sig av skype-möten i större utsträckning i stället för att åka långt till andra samverkanspartner såsom psykiatri och beroendevården. Vid klientmöten görs en bedömning om det anses vara lämpligt med t ex ett skype-möte.

I klientarbetet kan personalen fungera som ett pedagogiskt stöd till klienterna som behöver hjälp och en introduktion till det digitaliserade samhället och olika digitala verktyg.

Resursanvändning

Chefer och medarbetare

Digitala verktyg

Uppföljning

Uppföljning kommer göras på förvaltningsnivå genom följande indikatorer ”Andel medarbetare som anser att de har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetssätt” och ”Andel medarbetare som använder digitala verktyg som en naturlig del i sitt arbete”.

Utveckling

Använda EsMaker för utvärdering av olika delar i verksamheten .

Se över möjligheten att arbeta hemifrån och på så sätt effektivisera arbetet för personal med administrativt arbete.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2019

VP budget 2019				
Missbruk				Ökning (+)
	Kostnader	Intäkter	Netto	Minkning (-)
Administration	6,1	0,0	6,1	0,4
Extern vård	8,5	0,0	8,5	1,1
Våld i nära relationer	0,3	0,0	0,3	-0,2
Försökslägenheter	0,4	0,4	0,0	-0,2
Budgetrådgivning	0,6	0,0	0,6	0,0
Totalt	15,9	0,4	15,5	1,1

VP budget 2019				
Socialpsykiatri				Ökning (+)
	Kostnader	Intäkter	Netto	Minkning (-)
Administration	4,9	0,0	4,9	0,3
Personligt ombud	2,2	1,7	0,5	0,0
Uppdrag psykisk hälsa	0,8	0,7	0,1	0,1
Vårdkostnader	17,2	0,5	16,7	-1,8
Lokalkostnader	3,0	2,6	0,4	0,0
Startpunkten	0,8	0,0	0,8	0,1
Totalt	28,9	5,5	23,4	-1,3

Övrigt