



**Enheten för biståndsbedömning**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2018-871-1.2.1  
Bilaga 2  
Sid 1 (19)

Handläggare  
Katarina Grahn  
Telefon: 08-508 10 403

Till  
Enheten för biståndsbedömning

## **Verksamhetsberättelse VB 2018 för Enheten för biståndsbedömning**

**Förslag till beslut**

**Enheten för biståndsbedömning**

Enheten för biståndsbedömning

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

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>3</b>
Administrativa uppgifter .....	4
Organisations- och ledningsstruktur.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	6
Chef- och ledarskap.....	7
Medarbetare.....	7
Värdegrund.....	7
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>8</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	8
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	9
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	11
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	11
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	11
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	13
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	14
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	17
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>18</b>
Uppföljning av driftbudget.....	18
Investeringar.....	18
Medel för lokaländamål.....	18
Övrigt .....	18
<b>Kvalitetsarbete.....</b>	<b>18</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>19</b>

## Sammanfattande analys

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

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

Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument har använts för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Behovsbedömningen har byggt på en helhetssyn och valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation. Under 2018 har ett 30-tal ansökningar inkommit enligt 2 a kap 8 § SoL, drygt hälften av de sökande har fått bifall på sin ansökan. Antalet utomkommunala ansökningar har minskat något sedan föregående, detta kan bero på stadens fördelningsnyckel av utomkommunala ansökningar. Alla åtgärder som kan bidra till att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet har övervägts. Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov lämnats på annat språk.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2018 framkom att 80 procent av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, motsvarande siffra i Stockholms stad var 73 procent.

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

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Ledningsstrukturen har bestått av en enhetschef och två biträdande chefer. Under året har ett 40-tal medarbetare varit verksamma inom enheten. Övervägande del av medarbetarna har främst arbetat med myndighetsutövning, utveckling och uppföljning, anhörigstöd, ekonomi, administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvalitet, trygghet, valfrihet, rättssäkerhet och likställighet inom staden har arbetet med att metodutveckla organisationen och biståndshandläggningen fortsatt. Under året har metoder för individuppföljning uppmärksammats och några förbättringsområden genomförts.

Det uppsökande arbetet som har riktats till personer som fyller 80 år och som inte har några beviljade insatser har planerats och genomförts under 2018. Det handlar om totalt 257 personer och av dessa önskade 80 procent ha någon form av information från biståndsenheten, 9 procent avböjde information och 11 procent var ej anträffbara.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård har varit ett prioriterat

område under året, främst på grund av den nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård som trädde i kraft den 1 januari 2018. Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård har intensifierats under verksamhetsåret. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på utformning och samordning av de kommunala insatserna. För att förbättra samverkan har enhetschef och medarbetare under året träffat företrädare för landstingets slutna- och öppenvård. Enheten har ett rum för videokonferens vid vårdplaneringar.

Enheten för biståndsbedömning ansökte och beviljades i början av året medel från äldreförvaltningen för att fortsätta sitt arbete med att utveckling av multiprofessionellt arbetssätt med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt, bland annat med att revidera det lokala programmet för samverkan kring demensriktlinjerna. Enheten har varit på ett flertal utbildningar som kopplas till detta arbete såsom utbildningar inom demens. Flera ur personalgruppen har deltagit på Svenska demensdagarna.

Enheten arbetar ständigt med att utveckla nya former för uppföljning och kontroll av att rätt avgift till kund sänds ut och att rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare. Till följd av att nya rapporter finns att tillgå i stadens verksamhetssystem, paraplysystemet har biståndshandläggarna utvecklat en ny uppföljningsmetod för att följa upp hemtjänstens utförandegrad av beviljade insatser samt avböjda besök. De nya samverkansformerna har skett mellan enhetens biståndshandläggare, fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller.

Beställarenheten har under året fortsatt arbetet med den stadsövergripande handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare. En styrgrupp är tillsatt och specifika områden har lyfts ut på enheten som vi har arbetat med. Några av dessa områden är att förstärka och förlänga introduktionen med mentorskap till nyanställda samt lyfta ut administrativa arbetsuppgifter som kan utföras av annan profession. Ett stort fokus har lagts på enhetens arbetsmiljö under året.

Samtliga nyanställda biståndshandläggare på enheten har medverkat i den centrala introduktionsutbildningen under året.

## **Administrativa uppgifter**

Enheten för biståndsbedömning  
Enhetschef Katarina Grahn/Birgitta Charlez  
Telefon: 08-508 10 403652  
E-post: katarina.grahn@stockholm.se  
Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm  
Antal anställda: 44

## **Organisations- och ledningsstruktur**

Enheten för biståndsbedömning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt

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

Ledningen har under 2018 bestått av en enhetschef och två biträdande enhetschefer som har personal- och arbetsmiljöansvar för sina respektive medarbetare. Under året har enheten fått en ny enhetschef. Enhetens medarbetare är i huvudsak indelade i tre arbetsgrupper. En grupp om 18 handläggare arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om 6 handläggare genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av 3 handläggare vars arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare arbetar deltid med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Enheten är organiserad på så sätt att stadsdelens invånare i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också två riks- och färdtjänsthandläggare och två anhörigkonsulenter.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner, en administrativ sekreterare vars huvudsakliga arbetsuppgifter består av verksamhetsuppföljning av hemtjänstutförare, tjänsteutlåtanden, skrivelser, synpunkter och klagomål, enkäter, olika typer av korrespondens med invånare samt stödja medarbetarna i kontakter med myndigheter och förvaltningsdomstolar. De två ekonomiassistenternas arbetsuppgifter handlar om att hantera leverantörsfakturor och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratörer sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskänmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete. Inom verksamheten ingår också en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men också med äldreomsorgens arkiv.

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

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och enheten har haft ett nära samarbete med stadsdelens paraplysamordnare som har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare. Enheten för biståndsbedömning har ett gott samarbete och får hjälp med att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen. Enheten har även fått stöd med utbildning och handledning till biståndshandläggarna, detta har varit en viktig insats som bidragit till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift.

Verksamheten har under året haft regelbundna möten, för att planera och följa upp verksamhetens arbete. En gång per månad deltar alla medarbetare vid arbetsplatsträff. På träffarna har verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö diskuterats. Enheten har under året haft tre planeringsdagar där verksamhetens arbetsmiljö, mål, resultat och vidare utveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter har träffat enhetschef en gång per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden.

Biståndshandläggarna har träffats varje vecka, dels i gruppmöte som handlat om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare, dels i biståndshandläggarmöten som till stor del rör enhetens interna arbete till exempel styrdokument och riktlinjer. Under året har ytterligare en anhörigkonsulent anställts. Anhörigkonsulenterna har träffat enhetschef regelbundet och ingår som en naturlig del i enhetsmöten och samverkar med enhetens handläggare.

Medarbetarsamtal och lönesamtal genomförs årligen. Verksamhetens lokaler är inte optimala, medarbetare sitter trångt och är utspridda i flera korridorer, vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet inom enheten. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Under året har ett konferensrum gjorts om till ett mindre kontorslandskap.

## **Brukare/Kunder/Klienter**

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

Under året har enheten för biståndsbedömning cirka 2385 kunder/brukare/klienter, uppdelat på hemtjänst 1355 kunder, dagverksamhet 78 kunder samt vård- och omsorgsboende 637 kunder. Det visar på en minskning av ärenden under 2018. En handläggare arbetar deltid med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet.

Den senaste brukarundersökningen visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakt med kommunen. Resultatet för frågan om brukare med stöd från hemtjänsten upplever att handläggarnas beslut är anpassat efter deras behov visar att 72 procent på Östermalm, jämfört med 67 procent för staden upplever att beslutet är anpassat efter behovet. På frågan "Fick du välja utförare av hemtjänsten?" (med utförare menas kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer) svarar 80 procent på Östermalm ja jämfört med 73 procent i genomsnitt för staden. På frågan "Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål?" svarade 67 procent på Östermalm ja jämfört med i genomsnitt 65 procent för staden.

## **Dialog och delaktighet i enhetens kvalitetsutveckling**

Enheten för biståndsbedömning har under året arbetat med att förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta med att förtydliga och uppdatera rutiner och samverkansöverenskommelser. Revision i paraplysystemet och aktgranskning är två av flera uppföljningsmetoder. Ett område som enheten har arbetat med under 2018 är att utveckla metoder för rambeställningar med syfte för att öka brukarnas delaktighet och självbestämmande. Som stöd i det arbetet har enheten fyra förändringsledare.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna deltar i

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

### **Synpunkter och klagomål**

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

### **Chef- och ledarskap**

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter.

Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. I och med den organisationsförändring som genomfördes ifjol har medarbetarna tillgång till en mer närvarande och tillgänglig chef.

Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom utbildning, kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har under året haft extern handledning.

### **Medarbetare**

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling.

Enheten en egen enkät som samtliga medarbetare svarar på en gång per månad som redovisats vid varje APT. Frågor som uppkommit vid dessa möten har diskuterats i grupp och följts upp för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön för arbetsgruppen.

Biståndshandläggarna har under våren 2018 påbörjat handledning av en extern konsult. Under året har ett flertal utbildningssatsningar genomförts för biståndshandläggarna, både interna och externa utbildningar.

### **Värdegrund**

Äldreomsorgen i Stockholms stad 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. Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

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

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

**Barn, ungdomar och äldre ska erbjudas ett rikt utbud av fritidsaktiviteter som är tillgängligt för alla oavsett behov och förutsättningar**

— Ingen

#### Förväntat resultat

Invånare, besökare och brukare erbjuds ett rikt och attraktivt utbud av aktiviteter och mötesplatser som är anpassade utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Andelen invånare som upplever att det finns goda möjligheter till spontanidrott och antalet besökare i nämndens öppna fritidsverksamheter ökar.

Enhetsmål:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

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

#### Analys

Biståndshandläggare och anhörigkonsulenter har i olika forum träffat frivilligorganisationer, flera församlingar inom Svenska kyrkan och har vid dessa tillfällen informerat om Östermalms olika aktiviteter och stöd för äldre. Biståndshandläggarna har i sina kontakter





med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Vi har hänvisat till stadens hemsida där aktuell information finns och informerat om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång, ledsagning vid promenad.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

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

Nämndmål:

### Äldre är delaktiga och kan påverka sin omsorg

— Ingen

#### Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

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

#### Analys

Enheten har arbetat med att utveckla handlägningsprocessen genom regelbundna internutbildningar, ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden men även generellt, synsätt och arbetsmetoder. Enheten har under året arbetat och haft ett särskilt fokus på ramtid vilket ska generera att den enskilde får mer inflytande över när och hur beviljade insatser ska utföras. Paraplyansvarig har kontinuerligt utbildningsträffar för biståndshandläggarna för att säkerställa den sociala dokumentation samt registrering i verksamhetssystemet.

Enhetsmål:

Vi samverkar med andra aktörer

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

### Analys

Enheten har haft ett kontinuerligt samverkansarbete samt möte med utförare inom hemtjänst, dagverksamhet och särskilda boenden. Biståndshandläggare har haft kontinuerliga avstämningsmöten med hemtjänstutförare några tillfällen per år. Enheten har under året genomfört olika samverkansmöten med aktörer inom primärvården som är verksamma inom Östermalm. Enheten har samverkat internt med socialtjänstavdelningen. Biståndshandläggare och anhörigkonsulenter samverkar kontinuerligt med olika frivillig organisationer som verkar inom Östermalm.

Enheten har på olika nivåer samverkat med både sluten och öppenvård för att förbättra arbetet med den nya lagen om samverkan vid utskrivning.

Tryggt mottagande i hemmet

Enheten har under året genomfört rekryteringsprocess till enhetens nya team för tryggt mottagande i hemmet. I slutet av 2018 finns en undersköterska rekryterad och går introduktion. Rekrytering av ytterligare tre pågår. Lokaler har inretts och utrustats för gruppens behov. Arbetet fortsätter under 2019.

Aktivitetscenter

Enheten har påbörjat sitt samarbete med stadelens nya aktivitetscenter, enhetens anhörigkonsulenter samt biståndshandläggare har funnits på aktivitetscentrat för att informera stadsdelens invånare.


Nämndmål:

**Äldreomsorgen ska vara förebyggande, jämställd och av god kvalitet**

 Ingen

### Förväntat resultat

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

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

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

— Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är giftfria**

— Ingen

### Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

### Analys

Enheten har beställt ekologiska fruktkorgar till personalen varje vecka, vi har beställt ekologiska alternativ i den mån det finns. Enheten har använt miljömärkta produkter vid inköp av till exempel förbrukningsmaterial. Vi har för att minska enhetens pappersanvändning skrivit ut dubbelsidigt. Enhetens miljöombud har regelbundet under året tagit upp frågor gällande miljön på möten samt genomfört regelbundna egenkontroller inom området.

KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen



Nämndmål:

**Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.**

— Ingen

**Förväntat resultat**

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Styrningsindex	77					81		2018

Enhetsmål:

Vi har en budget i balans.

 Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

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

**Analys**

Enheten har under hela året redovisat ett positivt resultat i budgeten, enheten har aktivt arbetat aktivt med att hålla budget i balans. Chef och paraplysamordnaren har haft regelbundna genomgångar tillsammans med ekonomicontroller. På arbetsplatsträffar har verksamhetens budgetarbete och resultat diskuterats. Ett arbete pågår för att följa upp budget med fokus på kostnader för hemtjänst.

Ekonomiassistenterna och avgiftshandläggaren arbetar kontinuerligt med uppföljning och kontroll för att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare.







KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	79					81	81	2018
  Sjukfrånvaro ♀	5 %	3,2 %	6,8 %	6,1 %		6,1 %	tas fram av nämnden	VB 2018
<b>Analys</b> Frånvaron på enheten har minskat något under året.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,71 %	1,92 %	2,73 %	2,37 %		2,37 %	tas fram av nämnden	VB 2018



Nämndmål:


#### Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

#### Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	68 %					65 %		2018
 ♀ Ledarskapsindex	82					82		2018

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b> Enheten har tagit fram en kompetensförsörjningsplan under hösten 2018.			
<input checked="" type="checkbox"/> Fortsatt arbete med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggare	2018-01-01	2018-12-31	
<b>Analys</b> Arbetet med handlingsplanen har pågått hela året. I april anordnades en särskild temadag för socialsekreterare och biståndshandläggare. Förvaltningen har fortsatt arbeta med att utveckla introduktionen och mentorskap för nyanställda socialsekreterare och biståndshandläggare.			
<input checked="" type="checkbox"/> Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31	

### Enhetsmål:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

Uppfylls helt

### Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

### Analys

Arbetet med stadens handlingsplan har fortgått under året och förbättringsarbetet kring biståndshandläggarnas arbetsituation har fortskridit.

En regelbunden mätning och rapportering utifrån stadens handlingsplan har skett inför varje tertiäl med frågor som rör biståndshandläggarens arbetsmiljö och har skickats in till äldreförvaltningen. Handläggarna har svarat skriftligen på frågorna nedan.

- Jag har en bra arbetssituation.
- Jag känner att jag kan göra ett gott arbete.
- Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra.

Enheten har utökat antalet biståndshandläggare med två tjänster under året och en rekryteringsprocess pågår. Samtliga biståndshandläggare har deltagit på äldreförvaltningens utbildningsdagar samt att enheten har haft egna utbildningssatsningar för personalen på enheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Ingen


Nämndmål:

**Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.**

Ingen

### Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

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

### Enhetsmål:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.

### Analys

I vår handläggning utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. För att öka att ansökningar handläggs på ett likvärdigt sätt sker det kontinuerligt gemensamma ärendedragningar. Samtliga biståndshandläggare har varit på utbildning gällande nya riktlinjer kring ledsagning.

På regelbundna möten diskuteras synsätt och arbetsmetoder. Särskild vikt läggs vid stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument. Aktgranskning har genomförts under året med fokus på rambeställningar, granskningen visade ett gott resultat.

Hela enheten har fördjupat sina kunskaper om antirasism, genus och normkritik kopplat äldreomsorg vid ett föreläsningstillfälle.

### Enhetsmål:

Anhöriga får stöd för egen del

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare samt förstärka dialogen med medborgarna med fokus på anhörigstöd.

### Analys

Anhörigkonsulenternas arbete har fortskridit som planerat och under maj har ytterligare en anhörigkonsulent anställts till enheten. Det har genomförts två anhörigrupper under hösten samt även vägledande samtal med en stödjande inriktning som erbjuds alla anhöriga i

stadsdelen. Anhörigkonsulenterna har samverkat med biståndshandläggarna i de ärenden där det finns behov av anhörigstöd.

Enhetsmål:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

#### **Analys**

Inkomna synpunkter gällande tillgänglighet samt bemötandefrågor följs upp kontinuerligt på enhetens arbetsplatsträffar.

Enhetsmål:

Vi informerar om förebyggande arbete

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

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

#### **Analys**

Det uppsökande arbetet som har riktats till personer som fyller 80 år under året och som inte har några beviljade insatser har genomförts under 2018. Det handlar om totalt 257 personer och av dessa önskade 86 procent ha någon form av information från biståndsenheten, 6 procent avböjde information samt 8 procent var ej anträffbara.

En handläggare arbetar deltid med de äldre som oavsett boendeform hamnar i någon form av utsatthet. Handläggaren arbetar bland annat med orosanmälningar, vräkningshot och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Samtliga biståndshandläggare informerar muntligt och skriftligt om äldreomsorgens insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser.

Enheten har vid några tillfällen varit på den nystartade informationsträffen för att informera om biståndsbedömning, färdtjänst och anhörigstöd för stadsdelens invånare.

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt



### Förväntat resultat

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


### Analys

Enheten har en biståndshandläggare med utökat ansvar inom våld i nära relationer samt två medarbetare som har spetskompetens inom området. Enheten har under året arbetat aktivt med att nå ut till andra aktörer. Samtliga handläggare känner till stadens program samt flera handläggare har vidareutbildat sig inom ämnet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel elektroniska inköp				92 %		95 %	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

### Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

### Förväntat resultat

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

 Uppfylls inte

### Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

### Analys

Enheten följer stadens ramavtal och genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Agressos inköpsmodul. Systemnyttjandegraden är 21% för 2018.

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

Äldreomsorgens beställarenhet							
Budget 2018				Bokslut 2018			
	Tkr						
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Diff
Biståndsenheten							
* personal	28 800		28 800	29 300		29 300	-500
* hyra inkl drift	2 400		2 400	2 399		2 399	1
* övrigt	1 800		1 800	1500		300	1 500
Hemtjänst	239 200	14 000	225 200	224 995	13 175	211 820	13 380
Servicehus	13 100	500	12 600	11 880	559	11 321	1 279
Vård- o omsorgsboende	442 000	57 000	385 000	450 367	52 839	397 528	-12 528
Dagverksamhet	10 200	1 000	9 200	9 884	767	9 117	83
Projekt Tryggt mottagande	2 700	0	2 700	0		0	2 700
Övrig vård o service							
* Utskrivn klara	100		100	0		0	100
* Riksfärdtjänst	1 000		1000	967		967	33
* KBH	150		150	87		87	63
SUMMA	741 450	72 500	668 950	730 179	67 340	662 839	6 111

## Investeringar

### Medel för lokaländamål

### Övrigt

## Kvalitetsarbete

Enheten för biståndsbedömning är måna att hålla god kvalitet och ser gärna att våra brukare, närstående och samverkanspartners framför förslag, synpunkter och klagomål så vi kan förbättra och utveckla vår verksamhet. Samtliga synpunkter och klagomål har tagits upp med

hela personalgruppen på arbetsplatsträffar. Under året har det inkommit ett tiotal synpunkter och klagomål till enheten för biståndsbedömning varav en positiv synpunkt. De inkomna synpunkterna och klagomålen berörde handläggning, avgifter samt transport till dagverksamhet.

## Övrigt