



Stöd och serviceenheten

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2018-871-1.2.1.
Bilaga 10
Sid 1 (27)
2019-02-20

Handläggare
Eva Björklind
Telefon: 08- 508 10360

Till
Stöd och serviceenheten

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Stöd och serviceenheten

Förslag till beslut

Stöd och serviceenheten

Box 24156
104 51 Stockholm
08- 508 10360

eva.bjorklind@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattande analys..... | 4 |
| Administrativa uppgifter | 7 |
| Organisations- och ledningsstruktur..... | 7 |
| Brukare/Kunder/Klienter..... | 8 |
| Chef- och ledarskap..... | 8 |
| Medarbetare..... | 8 |
| Värdegrund..... | 9 |
| Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål..... | 10 |
| 1. Ett Stockholm som håller samman..... | 10 |
| 1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla | 10 |
| 2. Ett klimatsmart Stockholm..... | 11 |
| 2.5 Stockholms miljö är giftfri | 11 |
| 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm..... | 12 |
| 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar | 12 |
| 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm..... | 13 |
| 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor | 13 |
| 4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering | 15 |
| 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention | 18 |
| 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla | 19 |
| 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning | 21 |
| Uppföljning av ekonomi..... | 22 |
| Uppföljning av driftbudget..... | 22 |
| Investeringar..... | 23 |
| Medel för lokaländamål..... | 23 |
| Övrigt | 23 |
| Kvalitetsarbete..... | 23 |
| Övrigt..... | 27 |

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Metodarbete - beställare o utförar

- Bilaga 2: Bilaga 2 GRB egen regi och entreprenad 2018*
- Bilaga 3: Bilaga 3 Servicebostäder i egen regi 2018*
- Bilaga 4: Bilaga 4 PictOstad GRB i egen regi 2018*
- Bilaga 5: Bilaga 5. Reserapport stöd- och service Östermalm SDF*
- Bilaga 6: Bilaga 6 Kvalitetsuppföljning, natt 20180518*
- Bilaga 7: Bilaga 7 Kvalitetsuppföljning, natt 20181115*
- Bilaga 8: Bilaga 8 Kollegial granskning*
- Bilaga 9: Temptagning Stöd och service 4-5 oktober 2018*

Sammanfattande analys

Hela stöd och serviceenheten redovisar ett överskott med 0,9 mkr.

Stöd och serviceenheten består av beställare samt utförare i egen regi. Utförarenheten består av fem LSS bostäder samt avlösare/ ledsagarservice och kontaktpersoner. Målgruppen är personer med funktionsnedsättning.

Hela stöd och serviceenheten är HBTQ diplomerade.



Beställare

Bedriver myndighetsutövning enligt gällande lagstiftning, framförallt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade), SoL (Socialtjänstlagen), Färdtjänstlagen, Riksfärdtjänstlagen samt KBF (kommunalt bostadsbidrag).

Utförare i egen regi

Gärdets gruppboende - Stöd, service och omsorg till sex äldre personer med en intellektuell funktionsnedsättning och/eller med autismspektrumtillstånd (AST).

Värtans gruppboende - här bor sex unga vuxna personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och/eller autismspektrumtillstånd (AST).

Töfsingdalens serviceboende - här bor sju unga vuxna personer med autismspektrumtillstånd (AST) och/eller lindrig intellektuell funktionsnedsättning.

Tyresta gruppboende - här bor fem unga vuxna personer med måttlig till grav intellektuell funktionsnedsättning och/eller autismspektrumtillstånd (AST).

Husarvikens serviceboende - här bor sju unga vuxna personer med lindrig till måttlig intellektuell funktionsnedsättning och/eller autismspektrumtillstånd (AST).

Avlösar- och ledsagarservice samt kontaktperson - rekryterar, matchar och gör genomförandeplaner. Samordnaren har arbetat med att rekrytera medarbetare. Alla brukare har en aktuell genomförandeplan och arbetet med uppföljningar av dessa pågår löpande.

Brukardelaktighet

Den centrala brukarenkäten för boende i våra bostäder, som tidigare haft en mycket omfattande brukarenkät med många frågor och som av flertalet boende upplevs som svåra att svara på ersattes i år med en ny enkät med endast nio frågor utifrån Pict O Stat. Varje boende svarade på dessa frågor med stöd av särskilt utbildade frågeassistenter. Frågorna kommer att ställas varje år för att kunna jämföra resultat år från år och utifrån resultaten kan verksamheten förändras och utvecklas. Resultaten finns bifogade som bilaga (3 och 4).

Följande kvalitetsgaranti är framtagna utifrån enhetens kvalitetsgaranti av stödpedagog och en boende.



Medarbetare

Drygt 60 medarbetare arbetar inom Stöd och serviceenheten.

I årets medarbetarenkät framkommer olika svar utifrån de olika enheterna, vilka har upprättat handlingsplaner utifrån sina resultat.

- Bevaka- Medarbetarskap och styra mot gemensamma mål
- Vårda- Öppet arbetsklimat
- Kan bli bättre- Samarbete med andra
- Prioritera- Delaktighet och inflytande

Rekrytering - vid annonsering framgår att vi är HBTQ diplomerade.

Kompetens

Alla medarbetare har relevant utbildning utifrån sitt uppdrag.

Säkerställande av kompetensförsörjningsplan har genomförts under hösten.

Arbete med stadens program och policys

- Programmet för delaktighet
- Tre program inom mänskliga rättigheter: "Lika rättigheter och möjligheter oavsett sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck", "Barnets rättigheter och inflytande" och "Ett jämställt Stockholm"
- Program för Våld i nära relationer

Info- kommunikation

Enheten har utvecklat en samarbetsyta. Den innebär en gemensam plattform för kommunikation. Syfte är att skapa nya möjligheter för samarbete och kommunikation inom enheter och med andra enheter.

Klagomål och synpunkter

Vi tar emot synpunkter och klagomål, svarar på dessa och följer de rutiner som förvaltningen har för synpunkts- och klagomålshantering. Alla synpunkter och avvikelser tas upp på personalmöten och/eller APT. Vi rapporterar även in avvikelser som kan vara exemplet av medicinsk art till LSS-Hälsan. Avvikelser rapporteras också in i systemet IA. Lex Sarah rutiner är kända.

Verksamhetsutveckling

Utförarenheten hade under våren två planeringsdagar kring bemötande, förhållningssätt, lagstiftning, genomgång av stadens olika uppföljningsmetoder, avvikelser och Lex Sarah. Två sakkunniga föreläsare var inbjudna.

Våra två metodutvecklare deltar i verksamheternas dagliga arbete för att säkerställa kvalitet och arbeta med metoder. Metodutvecklarna har ett eget årshjul och har utvecklat ett kontinuerligt samarbete i form av veckomöten där enhetsövergripande frågor tas upp bl.a. gemensamma rutiner såsom introduktion, in/utflytt och egenvård samt samarbetsytan (se bilaga 1).

En studieresa till Danmark har genomförts under våren. Syftet med resan var att omvärldsbevaka, förbättra brukardelaktighet i utredning och inflytande på våra egna boenden. Resultatet har redovisats i en skriftlig rapport (se bilaga 5). En presentation för nämndens råd för funktionshinderfrågor genomfördes under hösten.

Pågående projekt

Kommunikationsstöd för den enskilde är ett utvecklingsområde som vi arbetar med i projektform. En stödpedagog deltar i projektet på samtliga utförarenheter.

Barnperspektiv är ett utvecklingsområde som beställarsidan arbetar med genom bland annat metodmöten. Två biståndsbedömare är barnombud och deltar i stadens arbetsgrupp för barns delaktighet.

Beställarna håller på att implementera ett spel som används i utrednings och uppföljningsarbetet med barn. Nya rutiner för orosanmälan har upprättats och arbetet pågår för att säkerställa att ärenden där det finns barn uppmärksammas.

Ny enhetschef tillträdde i juni. En rotation av enhetens bitr enhetschefer på LSS bostäderna genomfördes i samband med detta.

Budgetresultatet visar ett litet överskott för hela enheten.

Administrativa uppgifter

Socialtjänsten

Stöd och serviceenheten personer med funktionsnedsättning

Adress; Karlavägen 104 och 112 Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

Eva Björklind Enhetschef Beställare/Utförare egen regi tel 508 10360
eva.bjorklind@stockholm.se

Eva Brit Hansson Metodutvecklare Utförare egen regi , tel 508 10371
ad74769@stockholm.se

Sofie Waltersson tf biträdande enhetschef, Metodutvecklare Beställarenheten, tel 508 42396
sofie.waltersson@stockholm.se

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

Katarina Råhlin Bosnjak Biträdande enhetschef Gruppbestäderna Gärdet och Värtan
Sandhamnsgatan 4 och 8 samt verksamhet Avlösare/Ledsagare/Kontaktperson, tel
508 10379 katarina.rahlin.bosnjak@stockholm.se

Annika Granberg Vårdare med samordningsansvar Värtans gruppbestad 508 10392
annika.granberg@stockholm.se

Eliane Araujo Villar Vårdare med samordningsansvar Gärdets gruppbestad, tel 508 10391
eliane.araujo.villar@stockholm.se

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

Susanne Byqvist Biträdande enhetschef Töfsingdalens- och Husarvikens
servicebostäder, Tyresta gruppbestad, *Slåttervallsgatan 4,5 och Husarvikstorget 3*, tel
508 10663 susanne.byqvist@stockholm.se

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

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

Organisations- och ledningsstruktur

Stöd och serviceenheten med enhetschef, beställarenhet med biträdande enhetschef, utförare avlösare/ledsagare/kontaktperson och administration har sina lokaler på Karlavägen 112. Enheten består även av fem LSS bostäder. Biträdande enhetschefer finns tillsammans med vårdare med samordningsansvar ute på verksamheterna.

Enheten är organisatoriskt underställd avdelningschefen för socialtjänstavdelningen och som i

sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Beställarsidan delar lokal och viss administration med beställare vuxenheten.

Brukare/Kunder/Klienter

Målgrupp

Stöd och serviceenhetens målgrupp är personer med funktionsnedsättning som behöver stöd i vardagen.

Enheten samverkar med andra enheter inom och utanför stadsdelsförvaltningen i de ärenden som behövs.

Chef- och ledarskap

Följande ledord är viktiga för mig som enhetschef.

Tillgänglig

Jag finns tillgänglig fysiskt i lokalerna på Karlavägen 112 och min dörr står öppen. Jag är även tillgänglig på telefon, sms och e-post.

Närvarande

Jag är närvarande i ord och handling, lyssnar aktivt och ger vid behov feedback. Det är av stor vikt för mig att verka för en jämställd verksamhet genom att vara en förebild och visa vägen.

Tydlig

Jag är tydlig med vad som förväntas av varje medarbetare samt ger förutsättningar att klara av det. Jag ger löpande både beröm och konstruktiv kritik.

Främja delaktighet

Jag delar mina idéer och tankar med medarbetare och ber om synpunkter och återkoppling på mina tankar.

Kommunikation

Jag verkar för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals.

Jag följer upp mitt ledarskap på olika sätt. Genom medarbetarsamtal, enkäter samt genom samtal i det dagliga arbetet får jag om återkoppling på mitt ledarskap.

På både beställar och utförarenheterna finns det biträdande enhetschefer som arbetar med ledarskapet i det dagliga arbetet enligt delegationsordningen. Målet är att besöka varje boende kontinuerligt.

Medarbetare

Biståndsbedömarna är socionomer med kompetenser i socialt arbete. På utförarsidan har personalen utbildning inom vård- och omsorg.

Medarbetarna ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov av kunskapsutveckling och som bygger på de medarbetarsamtal med utvecklingsplaner som årligen genomförs och följs upp. Det finns interna kurser samt påbyggnadsutbildningar som anordnas av bland andra socialtjänstförvaltningen/Carpe. Även

externa utbildningar köps in beroende på behov i verksamheten. All personal har möjlighet att också göra studiebesök och observationer i andra verksamheter för lärande av andras erfarenheter. Staden har även utvecklingsgrupper för handledning och erfarenhetsutbyte.

Biståndsbedömarna tar gärna emot och handleder studenter från olika högskolor löpande men även andra utbildningar ges möjlighet att besöka oss. På gruppbestäderna tar vi emot jobbpraktikanter genom Jobbtorg.

Hela arbetsgruppens kompetenser, idéer och erfarenheter tas också tillvara på de personalmöten, metodmöten som äger rum men också på våra arbetsplatsträffar. Medhandläggning hos biståndsbedömarna förekommer även vid utredningar som bedöms extra komplicerade och där det är viktigt med samlad kompetens och erfarenhet för att ge en objektiv och rättssäker bedömning av ett ärende.

Handledning ges på både beställar- och utförarsidan. Syftet med handledning under professionell ledning, är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och en ökad självkänedom

Värdegrund

Vi bemöter alla med respekt

Vi tar tillvara olikhet och mångfald

Vi använder våra resurser väl

Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar

Vi samarbetar och skapar god stämning

Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång

Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens

Vi tar ansvar för vår egen och stadsdelens utveckling

I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt dokumenterat värdegrundsfrågor. Medarbetarna är uppdaterade i etiska frågeställningar och bemöter varandra och våra brukare efter detta. Vi både diskuterar och utvärderar samt utvecklar värdeorden på planeringsdagar, personalmöten, ärendedragningar, handledning, utbildningsdagar samt i dagliga arbetet under året. Därmed förankras detta i vårt arbetssätt och våra arbetsmetoder som vi använder dagligen. På bostäderna har man utvecklat vidare värdegrunden och har den uppsatt i verksamheten så att den finns tillgänglig för både boende, besökare och personal. Ett löpande utvecklingsområde som alltid måste fortgå för att inte glömmas bort.



Hjärtat är framtaget genom värdegrundsarbete tillsammans med medarbetare.

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:

God information och erbjudande om fritidsaktiviteter lämnas av personal på enheterna

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Personer med funktionsnedsättning (i alla åldrar) informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. De personer med insatser inom boende i egen regi och som så önskar erbjuds att delta i minst två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. Men oftast blir det mer än så. Barn- och unga och andra personer med funktionsnedsättning erbjuds möjligheter att välja och delta i fritids- och kulturaktiviteter som finns inom stadsdelen och inom staden. Förväntas en utveckling av fritidsaktiviteter efter skola för barn och unga med funktionsnedsättning i stadsdelen och ett ökat samarbete med ansvarig verksamhet kring frågorna. Att stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas på bättre sätt. Samverkan med olika aktörer utvecklas för att förbättra alternativa aktiviteter för de brukare som beviljats insatser inom boende och daglig verksamhet men också för barn/unga och andra personer med funktionsnedsättning.

Ökad fysisk och mental hälsa hos barn och ungdomar med funktionsnedsättning. Ökad delaktighet och fler ungdomar som nyttjar Stockholms fritids- och kulturaktiviteter.

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Biståndsbedömare informerar om stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter. Samarbete med fritidsverksamheter i stadsdelen behöver initieras för att utveckla barn och ungdomar med funktionsnedsättnings möjligheter till fritid efter skola.



KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giffri

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinn or/ flickor | Periodens utfall VB 2017 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------|----------------|--------|
|   Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel | 42,7 | | | 41,78 | | 45,09 % | 45% | 2018 |
| <p>Analys</p> <p>Totalt för stöd och serviceenheten blev resultatet 43%</p> <p>Gärdets gruppbostad 39%</p> <p>Värtans gruppbostad 44%</p> <p>Tyresta gruppbostad 69%</p> <p>Töfsingdalens servicebostad 78%</p> <p>Husarvikens servicebostad 68%</p> <p>De låga resultatet på några av enheterna kan förklaras dels av att det finns en otydlighet i e-handelssystemet. De förpackningar som är ekologiska kommer i väldigt stora volymer i förhållande till lagringsutrymmena i våra små enheter. En</p> | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2017 | Prognos helår | Arsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| annan orsak kan vara att de som beställer behöver ytterligare information och utbildning kring hur beställningarna går till. Vi har nu en superanvändare och detta blir ett fortsatt utvecklingsarbete. | | | | | | | | |

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:

Stöd och Serviceenhetens verksamheter arbetar miljösmart

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Varje medarbetare ansvarar för sin del till en god framtida miljö. Enheten handlar ekologiskt och verkar för en hållbar miljö med bl a lägre elförbrukning och giftfria produkter. Andel giftfria produkter ska minska i alla LSS-bostäder i egen regi. Medarbetarna känner till miljöhandlingsplanen. Stadens kemikaliehanteringssystem Chemsoft implementeras i verksamheterna under året.

Analys

Medarbetarna känner till stadens miljöhandlingsplan och varje enhet har ett miljöombud.

Vi kontrollerar och stämmer av på arbetsplatsträffar att vi utnyttjar det material och de resurser vi använder på ett tillfredsställande sätt. På bostäderna mäter och kontrolleras kemikalier med hjälp av stadens kemikaliehanteringssystem Chemsoft.

Stadsdelens miljöansvariga har varit ute på boendena samt bjudit in till utbildning för våra miljöombud. Uppföljning görs på personalmöten och genom stickprov.

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 | 86 | | | | | 84 | | 2018 |

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Biståndsbedömare har en god kostnadsmedvetenhet genom att göra kontinuerliga ekonomiuppföljningar tillsammans med chef och ekonomiassistent. Varje biståndsbedömare har ansvar för ärendet från ansökan tills att hantera fakturor i agresso.



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 | 84 | | | | | 81 | 81 | 2018 |
| ♀ | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/pojkar | Utfall kvinnor/flickor | Periodens utfall VB 2017 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|---------------|--------|---------------------|---------|
|   Sjukfrånvaro  | 5,7 % | 1,7 % | 7,1 % | 5,4 % | 6,7 % | 6,7 % | tas fram av nämnden | VB 2018 |
| Analys Enheten har en långtidssjukskriven person från april till sista december. En person som varit långtidssjukskriven har under året succesivt återkommit i arbete och arbetar från den 1 oktober heltid. | | | | | | | | |
|   Sjukfrånvaro dag 1-14  | 2,9 % | 1,7 % | 3,3 % | 2,4 % | 2,5 % | 2,45 % | tas fram av nämnden | VB 2018 |
| Analys Resultaten kan delvis förklaras genom att det varit högre arbetsbelastning och personalbyten vilket medfört ökad arbetsbelastning för vissa. | | | | | | | | |





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. | 76 % | | | | | 84 % | | 2018 |
|   Ledarskapsindex | 85 | | | | | 80 | | 2018 |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan. | 2018-01-01 | 2018-12-31 | |
| Analys Enheten har tagit fram en kompetensförsörjningsplan. | | | |
|  Fortsatt arbete med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggare | 2018-01-01 | 2018-12-31 | |
| Analys Arbetet med handlingsplanen har fortsatt under året och kommer att fortsätta under nästa år. | | | |
|  Implementera framtagna rutiner gällande kränkande särbehandling. | 2018-01-01 | 2018-12-31 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|-----------|-----------|
| Analys | | | |
| Enligt APT årshjulet hade vi genomgång av stadens pp gällande kränkande särbehandling. | | | |
| Under metodmöte arbetade beställarna vidare med hur enheten ska arbeta med denna fråga. Vissa övningar gjordes också. | | | |

Enhetsmål:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Målet bedöms delvis ha uppfyllts enligt plan utifrån lägre resultat på medarbetarenkäten. Utifrån resultatet upprättades en handlingsplan med fokus på att göra en mer tydlig introduktionsplan som även genomfördes och började testas i september månad.

Vidare åtgärder var att följa upp resultatet med kompletterande medarbetarundersökning under hösten. Se bilaga med "temptagning under oktober månad".

Vi har arbetat med att konkretisera vår värdegrund på metodmöten och andra möten.



Vi har fortsatt med fredagsfrukost där varje medarbetare ansvarar för att ordna frukost enligt tuordningslista.

Alla medarbetare har ansvarsområden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinn or/ flicko r | Perio dens utfall VB 2017 | Progn s helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------|----------------|--------|
|   Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering | 86 % | 90 % | 83 % | 83 % | 86 | 86 % | Öka | 2018 |
| Analys | | | | | | | | |
| Periodens utfall har höjts jämfört med år 2017. 90% män och 83 % kvinnor uppger att de inte upplever diskriminering. | | | | | | | | |

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.

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

På beställarsidan ligger beslut om insatser i fas och följs upp i tid. Minst en till två gånger om året följs alla beslut upp. Barnboende enligt LSS följs upp minst två gånger per år, övriga beslut om boenden följs upp en gång per år eller efter individuellt behov. Antalet inkomna genomförandeplaner ökar och den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats, uppleva sig rättsäkert och väl bemött oavsett könstillhörighet, etnicitet eller funktionsvariation. Individuella planer erbjuds och upprättas om den enskilde så önskar. Alla enheternas verksamheter ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet från personal ska vara professionellt till den som är i kontakt med oss eller bor hos oss. Barnperspektivet är i fokus. Boenderåd är fullt ut implementerade i LSS bostäderna. Anhörigstödet nyttjas.

Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en hög nivå i verksamheterna. Synpunkter kan vara av både positiv och negativ karaktär, medan ett klagomål är ett klart uttryckt missnöje. Alla medarbetare ska känna till enheternas rutiner för detta.

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Arbetssätt och bemötande följs upp och utvecklas kontinuerligt på enhetens metodmöten. Individuell plan erbjuds i samband med uppföljningar. Genom arbete med stadens delaktighetsprogram och program om mänskliga rättigheter ökar vi vår tillgänglighet.

Biståndsbedömare informerar om synpunkter och klagomål samt känner till rutinen för att hantera dessa.

Enhetsmål:

LSS bostäderna är väl fungerande boenden

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare på LSS bostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Bemötandet från personalen ska vara professionellt och med stor respekt för den enskilde.

Analys

Enheten arbetar vidare med mål och delmål i beställningar och genomförandeplaner och fortsätter arbetet med en objektiv och rättssäker formulering i dokumentation och rubriker i journalföring. Alla medarbetare är delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Fortsatt arbete med värdegrund och bemötandefrågor pågår. Fortsatt utveckling av rutiner och metoder har pågått under året. Kommunikationsstöd för de boende har utvecklats under året. Ett projekt DiggIt har startat under hösten och fortsätter under 2019. En stödpedagog har anställts under hösten. Medel för välfärdsteknik har använts till att köpa in bla robotkatter, vr-kameror, smartboards, bärbara larm, ipads. Dessa kommer att implementeras i verksamheterna fullt ut 2019.

Enhetsmål:

Stöd och Serviceenheten verkar för ett jämställt samhälle

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten arbetar för mångfald och jämställdhet. Vi strävar efter ett likvärdigt och respektfullt bemötande oavsett etnisk bakgrund, kön, ålder, funktionsförmåga eller sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs. Alla medarbetare känner till rutiner kring Hot och Våld. Under 2017 diplomerades enheten i HBTQ frågor. Nya medarbetare kommer att få gå utbildning i normkritiskt tänkande. Vår värdegrund hålls alltid levande.

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Enheten arbetar med stadens program för mänskliga rättigheter, fortsatt arbete med HBTQ-frågor säkras genom ombud på alla enheter. Rutiner gällande hot och våld har tagits upp på APT. HBTQ och värdegrund finns i introduktionsplan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

— Ingen

Nämndmål:

Barnrättsperspektivet uppmärksammas och barnets rättigheter respekteras

— Ingen

Förväntat resultat

Arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor vidareutvecklas. Barnrättsperspektivet stärks genom utbildningsinsatser för berörda medarbetare inom förskola, socialtjänst och parkmiljö. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med barns inflytande. Personalens självvärdering visar att arbetet utifrån barnkonventionen är väl förankrat i verksamheten.

Enhetsmål:

Barn och unga växer upp till självständiga vuxna. Barnperspektiv ska alltid beaktas i alla sammanhang


● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barnperspektivet finns alltid med i de utredningar och bedömningar som görs inom enheten. Barnens önskemål och livssituation tillvaratas hög utsträckning. De beslut som beviljas är rättssäkra och barnet är delaktig i utformandet av sin insats högre utsträckning än idag. Ungdomar fyllda 15 år har rätt att själva ansöka om insats. Barnets situation tillvaratas alltid. Barn med funktionsnedsättning eller barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning ges förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Barn och ungdomar med omfattande funktionsnedsättning bor så långt det är möjligt hemma med stöd och har ordnade fritidsaktiviteter. Det gäller även barn som växer upp med föräldrar med funktionsnedsättning. Alla barn och unga ges lika förutsättningar för en likvärdig och jämlik uppväxt. Socialtjänst, förskola, skola, fritids och övriga aktörer, verkar alltid för bästa möjliga stöd för den enskilde och samarbetar.

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Enheten har arbetat med stadens program för barns rättigheter och delaktighet. Biståndsbedömare finns med i stadens övergripande arbete med barns delaktighet. Enheten har haft workshop hur man kan följa upp barns insatser med hjälp av spel. Barnperspektiv prövas i samband med bedömning av insatser. Östermalms sdf har ett barnrättsombud som vi samarbetar med.













| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Beställarenheten bjuder in samverkanspartners för information | 2014-01-01 | 2018-12-31 | |













| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|-----------|-----------|
| Analys Beställarenheten har under våren haft samverkan med andra huvudmän och interna aktörer exempelvis habiliteringen, övriga enheter inom förvaltningen såsom vuxenenheten, fältassistenter, försörjningsstöd. Enheten har även bjudit in kontaktcenter som varit på besök för att presentera sin verksamhet. Enheten har under hösten bjudit in Bedömning och förmedlingsgruppen för att presentera sin verksamhet och vid ytterligare ett tillfälle för att prata om hur samverkan kan förbättras. Enheten har även bjudit in familjeenheten för en samverkansdag som inte blivit av ännu. Denna dag kommer att bli av 2019. Under planeringsdagarna har intern samverkan skett i form av presentationer och gemenskap. Enheten har bjudit in SIP samordnaren som under ett APT berättade om sitt uppdrag och om SIP. | | | |

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/pojkar | Utfall kvinnor/flickor | Periodens utfall VB 2017 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
|   Andel nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 88 % | 96 % | 85 % | 83 % | | 88 % | 88 % | 2018 |
| Analys Resultatet visar att nöjdheten i stort har ökat. Mäns nöjdhet har ökat i stor utsträckning och kvinnors nöjdhet har sjunkit en del. | | | | | | | | |
|   Andel nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 86 % | | | 100 % | | 90 % | 90 % | 2018 |
| Analys Andel nöjda brukare på korttidsboende har minskat. Resultat per kön redovisas ej pga för få svarande. Antalet svar är väldigt lågt vilket gör resultaten mindre tillförlitliga då det är svårt att dra slutsatser. | | | | | | | | |
|   Andel nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | | | | 69 % | | 88 % | 88 % | 2018 |
| Analys För 2018 ställs inte frågorna till LSS-boenden i den postala brukarundersökningen. I SKLs Pict-o-stat-undersökning ställs frågan om hur man 'trivs' på LSS-boendet. Med anledning av det går det inte att rapportera andelen 'nöjda' på LSS-boenden för 2018. Lämnas därför blankt. | | | | | | | | |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 83 % | 91 % | 75 % | 89 % | | 89 % | 89 % | 2018 |
| Analys Utfallet från årets brukarundersökning visar en sänkning. Män upplever i högre utsträckning att de blir väl bemötta medan kvinnor i lägre utsträckning känner sig väl bemötta. | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2017 | Prognos helår | Arsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 75 % | | | 87 % | | 87 % | tas fram av nämnden | 2018 |
| Analys Resultatet utifrån brukarundersökningen visar att 75% av svarande upplever att de har det stöd/ hjälpmedel de behöver i sin bostad. Ingen könsstatistik är tillgänglig pga av ett fåtal svar. | | | | | | | | |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 77 % | 84 % | 67 % | 72 % | | 77 % | 77 % | 2018 |
| Analys Resultatet utifrån brukarundersökningen visar att 77% av svarande i brukarundersökningen upplever att de kan påverka insatsens utformning. Män upplever i högre grad att de kan påverka insatsens utformning medan kvinnors upplevelse av att kunna påverka insatsens utformning sjunkit. | | | | | | | | |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 71 % | 75 % | 69 % | 63 % | | 65 % | tas fram av nämnden | 2018 |
| Analys Utfallet från årets brukarundersökning visar en höjning av upplevelsen av tillgänglighet i inne och utemiljö. Män upplever tillgängligheten i högre grad än kvinnor. | | | | | | | | |
|   Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)  | 88 % | | | 81 % | | 91 % | 91 % | 2018 |
| Analys Resultatet utifrån brukarundersökningen visar att 88% av svarande i brukarundersökningen upplever att de upplever trygghet i sin lägenhet (korttidshem) vilket är en ökning jämfört med förra året. | | | | | | | | |

Nämndmål:

Personer med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv och deltar på lika villkor i samhället

— Ingen

Förväntat resultat

Andelen personer med funktionsnedsättning som är nöjda med den insats de beviljats och som upplever att de kan påverka utformningen av insatsen ökar. Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne- och utemiljö är tillgänglig och användbar ökar.

Enhetsmål:

Enheten är tillgänglig



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheterna ska vara tillgängliga utifrån sina förutsättningar och bemötandet ska vara gott från personal till den som är i kontakt med oss. Enhetens inommiljöer är fysiskt tillgängliga. Enheten arbetar för att möta varje enskild person efter sina förutsättningar. Den enskilde ska vara delaktig i utformandet av insats. Enheten ser anhöriga och brukare som en tillgång. Enheten är uppdaterad på daglig tillgänglighet vad gäller telefoni, sms och mejl och alltid möjliga för kontakt.



Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Genom att ta vara på klagomål och synpunkter utvärderar vi vår verksamhet och förbättrar vårt bemötande. Rutiner gällande tillgänglighet finns och tas kontinuerligt upp på gemensamma möten på enheten.

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 | 73 % | | | 56 % | 70 % | 65 % | Tas fram av nämnden | VB 2018 |
| <p>Analys</p> <p>Beställare 16%</p> <p>Gärdets gruppbostad 99%</p> <p>Värtans gruppbostad 97%</p> <p>Tyresta gruppbostad 100%</p> <p>Töfsingdalens servicebostad 89%</p> <p>Husarvikens servicebostad 82%</p> <p>Beställarna beställer endast små mängder inköp till enheten, därav den låga siffran.</p> <p>Vi har nu en superanvändare och detta blir ett fortsatt arbete.</p> <p>Våra grupp och servicebostad har arbetat med detta område sedan förra året, de som beställer har blivit mer medvetna om hur de ska beställa och visar nu bra resultat.</p> | | | | | | | | |

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:

Lagen om valfrihet och lagen om offentlig upphandling följs

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

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

Analys

Målet bedöms ha uppfyllts enligt plan. Rutiner för information om LOV och LOU finns och följs upp kontinuerligt. Vid avsteg dokumenteras detta. Vid felaktigheter rapporteras detta till upphandlingsansvarig.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

| | Utfall 2018 | | | | |
|------------------------|--------------|-----------|----------|-------|---------------|
| (mnkr) | Budget netto | Kostnader | Intäkter | Netto | Resultat 2018 |
| Administration | 8,9 | 9,2 | 0,2 | 9,0 | -0,1 |
| Lokalkostnader | 1,4 | 6,9 | 5,0 | 1,9 | -0,5 |
| Extern vård beställare | 101,5 | 102,2 | 2,7 | 99,5 | 2,0 |
| Persontransporter | 8,5 | 9,9 | 0,0 | 9,9 | -1,4 |
| Egna insatser | 28,9 | 28,6 | 0,5 | 28,1 | 0,8 |
| LASS-assistans | 19,8 | 20,0 | 0,3 | 19,7 | 0,1 |
| Totalt | 169,0 | 176,8 | 8,7 | 168,1 | 0,9 |

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Kvalitetsarbete

Beställare

Stickprov

Varje vår görs en stickprovsgranskning av ärenden, ärenden som granskas tas slumpvis ut av chef. I år granskade biståndsbedömare åtta ärenden var och en mall med 13 frågor användes vid granskningen. När granskningen var genomförd lämnades resultatet till chef för sammanställning. Granskningen visade att det finns beslut i samtliga ärenden samt att insatsen är uppföljd inom ett år. Till nästa års granskning kommer en rutin göras för hur stickprovet ska genomföras samt hur många ärenden som ska granskas.

Kollegiegranskning (se bilaga 8)

Enheten har under många år använt sig av den traditionella "granskningsnyckeln" utifrån DUR materialet vid kollegiegranskning. Varje biståndsbedömare har fått fem ärenden var, tre LSS och två SoL från en kollega att granska. Biträdande enhetschef har slumpvis delat ut ärendena som ska granskas. Biträdande enhetschef har sammanställt resultaten.

Efter utvärdering av granskningsnyckeln kom medarbetarna tillsammans med chefer och metodutvecklare fram till att en ny granskningsnyckel skulle upprättas. Under metodmöten har en checklista med delvis gamla och delvis nya frågor sammanställts. I årets kollegiala granskning användes den nya checklistan för första gången. Resultaten av årets granskning visar att brukarens kommunikationssätt framgår, handläggaren har träffat brukaren samt att brukaren fått vara delaktig i utredningen. Gällande beställningar så innehåller de väsentlig information och tydliga mål. På frågor gällande myndighetsjournalen är resultaten generellt höga. Utvecklingsområden är att det i utredningarna inte framgår om samtycke finns, vilken information som har lämnats till den enskilde, den informationen finns istället i journalen. Detta kommer vi att abreta fram en tydlig rutin kring. Ett annat utvecklingsområde är barns delaktighet i utredningarna, det har vi arbetat med under hösten genom att arbeta med stadens program för barns delaktighet på metodmöten, upprättat rutiner för hur barnperspektivet och barns perspektiv samt barnrättsperspektivet ska beaktas. Stadsdelen har även frånt i år en barnrättssamordnare som vi samverkar med. Vi förväntar oss ett bättre resultat gällande våra utvecklingsområden nästa granskning.

Under våren 2019 kommer en ny rutin att upprättas för genomförandet av kollegiegranskning.

Funktionshinderinspektörernas granskning

Stöd- och serviceenheten var en av de stadsdelar som blev utvalda i årets granskning av stadens funktionshinderinspektörer. Granskning heter "Hemtjänst till vuxna med minderåriga barn - råder likställighet i stadsdelarna?" och inspektörernas rapport kommer tas upp i socialnämnden i januari 2019. Vid återkoppling av inspektörerna till biståndsbedömare och

chefer framkom positivt resultat av enhetens arbete. Granskningen visade att i samtliga fyra ärenden fanns en aktuell utredning samt att biståndsbedömare gjort hembesök.

Funktionshinderinspektörerna har i sin rapport lyft fram goda exempel från enhetens utredningar:

"Av utredningen framkommer att E har tre barn. Ett av hennes barn har astma och är allergisk mot damm vilket styrks i intyg. Detta har beaktats i beslutet varför omfattningen av städ är större än vad som betraktas som skälig levnadsnivå".

"H kan utforma beviljad insats så att det passar hen och barnen samt utifrån barnens växelvisa boende där de bor varannan vecka hos sin mor och varannan vecka hos H."

"Vid hembesök 2018-09-04 samtalas kring sonens påverkan av föräldrarnas funktionsnedsättning och stöd i form av hemtjänst. I berättar att sonen H tycker att det är pinsamt att bjuda hem vänner på grund av föräldrarnas funktionsnedsättning. När hemtjänstpersonalen kommer låser han in sig på rummet. Det framgår att H hjälper till hemma, han brukar tömma diskmaskinen, hämta vatten till T, dammsuga och laga enkel mat ibland. H studerar heltid och spelar fotboll så han har inte så mycket tid över."

I rapporten finns även ett gott exempel från inspektörernas samtal med biståndsbedömarna:

"Barnen ska uppleva sitt liv som barn. Ansvar för hushållet ska inte läggas på barnet"

Av rapporten framkommer att det i samtliga beställningar till hemtjänstutförare saknas information om att den enskilda har barn.

Enhetens styrkor sammanfattas i rapporten i följande punkter:

- Intyg på barns sjukdomar / funktionsnedsättningar som påverkar bedömningen av hemtjänstinsatsen har inhämtats
- Hembesök vid utredning om hemtjänst
- Aktuella utredningar
- Utarbetat granskningsnyckel för aktgranskning
- Rutin för hemtjänstärenden där minderåriga barn förekommer
- Möjlighet att köpa ADL bedömningar av hemreabteam

Enhetens utvecklingsområden sammanfattas i rapporten i följande punkter:

- Kopiera inte utredningar utan att uppdatera uppgifter.
- SIP
- Barnperspektiv, barnets röst
- Informera om barn i beställningar till utförare
- Dokumentera i utredning under rubrikerna intressen, fritid och aktiviteter, identifiera sysselsättning

Kvalitetssäkrade bedömningar

När biståndsbedömare presentera ärende inför bedömning och beslut används initialer på klienten för att inte fördomar eller föreställningar om kön ska påverka bedömningen. Vidare görs ärendegenomgångar utifrån insatser för att säkerställa att vi har en rättsäker bedömning utifrån kriterier, praxis samt individuella behov.

Utförare i egen regi

Nattbesök (se bilaga 6 och 7)

I år utfördes två uppföljningar i form av natttillsyn på utförarenheterna. Syftet med kvalitetsuppföljningar i form av planerad kontrollbesök på natten var att säkra kvaliteten på insatsernas utförande och förebygga att den enskilde drabbas av skada.

Målet med uppföljningen var att kvalitetssäkra arbetsrutiner, teknik och att insatser på nattetid blir utförda. Gemensamma områden som det fokuserades med observationer på var:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Trygghet

Senast en månad innan besöket informerades medarbetarna på enheterna om uppföljningen på ett APT/personalmöte. Exakt datum för utförandet gavs inte. Kvalitetsuppföljningar görs två gånger per år enligt fastställda rutiner.

Metoden för genomförande var vid båda tillfällena platsbesök. Det fanns två utsedda observatörer varav den ena var en chef som följde upp alla utförarenheter i egen regi. Efter uppföljningen gjordes en analys av insamlat material, vilket redovisades i en kvalitetsuppföljningsrapport. I sådana analyser lyfts både det positiva i verksamheter, förbättringsförslag och brister som kräver åtgärd. Rapporten ska ge ett underlag för förbättringsarbete och presenteras sen på ett APT /personalmöte för att enhetschefen/bitr. enhetschefen tillsammans med medarbetarna skulle kunna upprätta en handlingsplan för åtgärder.

I år kunde det generellt konstateras att verksamheten fungerar bra. Utförarenheter fungerar i enlighet med fastställda rutiner för natten och det finns beredskap och tillgänglighet både via fysisk närvaro och via telefon/sms t. ex senaste kontrollen visade att det finns väldigt snabb återkoppling, mellan 0 - 2 minuter, på alla enheter. Medarbetarna mötte observatörerna med en positiv, vänlig och välkomnande anda/stämning, vilket framlyftes som styrkor i rapporten.

Vid båda uppföljningstillfällen fanns det medarbetare som inte hade kännedom om att kvalitetsuppföljningar görs, vilket ledde till att en nedskriven rutin gällande kvalitetsuppföljning i form av dag/natt kontrollbesök upprättades och att det kontinuerligt arbetas med rutiner på möten för att tillförsäkra att alla medarbetare känner till dessa. Vid båda tillfällena upptäcktes att det fanns olika former av teknikstrul såsom ej fungerande ev ej återställd larm, svårigheter att få kontakt med enheten pga dålig täckning för telefonen eller sänkt telefonljud. Risker att den enskilde inte kan kalla på hjälp ev. få kontakt med personal och tvärtemot noterades. Det ledde till att nya rutiner upprättades/ev. gamla uppdaterades och tekniken kontrollerades samt togs upp på personalmöten.

Även metoden för utförande i sig kan utvecklas ytterligare gällande genomföranden av observationer och observatörernas roll samt tillvägagångssättet. Till exempel: Vid ena uppföljningstillfällen användes olika telefonanknytningar till kontorstelefonen när det ringdes upp till enheter, vilket uppmärksammades och noterades samtidigt som det ledde till följande slutsats: *Att det ska finnas möjligheten till olikheter då testas det olika telefonfunktioner och smsfunktioner samt förebygga förutsägbarhet eftersom den är en del av den kvalitetsuppföljningen.*

Årets uppföljningsresultat visar även att dokumenteringen av kontrollronder behöver fortsätta

att utvecklas för att kunna följa upp enheter på ett ändamålsenligt sätt för att se förändringar och utveckling över tid samt för att kunna komma med förbättringsförslag.

Pict O Stat (se bilaga 3,4)

Den centrala brukarenkäten för boende i våra grupp och servicebostäder, som tidigare haft väldigt omfattande brukarenkät med många frågor och som av fler boende upplevs som svåra att svara på ersattes i år med en ny enkät med endast nio frågor utifrån Pict O Stat. Varje boende svarade på dessa frågor med stöd av särskilt utbildade frågeassistenter. Frågorna kommer att ställas varje år för att kunna jämföra resultat från år till år och utifrån resultaten kan verksamheten förändras och utvecklas.

2016 deltog två av verksamhetens enheter i projektet Pict O Stat där frågorna ställdes på ett pedagogiskt sätt av en kontaktperson. Antalet frågor var färre och kortare än stadens centrala brukarenkät vilket underlättade för den enskilde att förstå frågorna. Det är viktigt att komma ihåg att stadens brukarenkät då bestod av 35 frågor. Deltagandet var högt 93,3%.

2017 fanns fortfarande den omfattande brukarenkäten kvar och vi på stöd och serviceenheten valde att även göra en Pict O Stat undersökning parallellt. Deltagandet var högre än i den centrala enkäten. Resultatet visade även en större nöjdhet på de flesta frågorna gällande självbestämmande, bemötande och trygghet. Deltagandet var 93,5%.

Resultaten från årets Pict O Stat har ett högre deltagande än den tidigare brukarundersökningen med 35 frågor och något lägre 89,3% än förra årets Pict O Stat. För att höja deltagandet kommer vi att arbeta mer med frågorna i förväg. Resultaten var liknande som 2017 gällande självbestämmande, bemötande och trygghet. I år finns även en fråga gällande trivsel, resultatet på den frågan var 93,8%.

En aspekt som är relevant är att 2017 gjorde vi Pict O Stat på egen hand utifrån frågor projektet 2016, och 2018 skickades den ut som den nya centrala brukarenkäten. Detta påverkar resultatens validitet och reliabilitet. Nästa år kan vi på ett mer säkert sätt mäta och jämföra svaren. En annan aspekt som kan påverka tillförlitligheten är att antalet frågor ökat till nio och att utformningen av enkäten och metoden som användes inte var likadana.

Granskning social dokumentation

2016 granskades journalanteckningarna för alla boende under två månader.

2017 granskades alla boendes journalanteckningar under en månad.

2018 granskades journalanteckningar för två boende per enhet under en månad.

Analyserna från granskningarna visar att det finns utvecklingsområden att arbeta med, bland annat att upprätta anteckningar med respekt för den enskildes integritet.

Granskningen visar även att journalanteckningar är inte alltid lättbegripliga. Överlag på enheterna dokumenteras det på olika sätt, t. ex. när brukaren benämns med: initialer, förnamn och pronomen ”hen”.

Sammanfattningsvis ska enheterna arbeta vidare med dokumentation i fokus:

- Respekt för den enskildes integritet i dokumentationen
- Tydlighet och lättförståelighet
- Journalflöde med väsentlig information.

När vi nu analyserat våra metoder och resultat så kan vi konstatera att metoden för insamlandet av data samt genomförandet och analysen kräver tydlighet. Under våren 2019 kommer en ny rutin att upprättas för genomförandet av granskning av social dokumentation, under hösten 2019 ska den användas.

Övrigt