



# NORRMALMS STADSDELSNÄMND

BESTÄLLARENHETEN  
FUNKTIONSNEDSÄTTNING INKL BUDGET OCH  
SKULD

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
DNR I.I-512-2011  
SID 1 (30)

2012-01-17

Handläggare: Susanna Haldin  
Telefon: 08-508 09 353

Till  
Kungsholmens stadsdelsnämnd

## Verksamhetsplan Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

### Inledning

#### Utvecklingsområden

De båda beställarenheterna funktionsnedsättning respektive socialpsykiatri inklusive specialistgruppen slås samman till en enhet från januari 2012. Den nya enheten kommer att heta Beställarenheten funktionsnedsättning inklusive budget och skuld.

Det stora utvecklingsområdet för kommande år är organisationsförändringen och den stora utmaningen att minska budgetunderskottet. Förändringen bidrar till en mer effektiv organisation där dubbelarbete försvinner och de olika kompetenserna tas tillvara för att uppnå bästa möjliga resultat för brukarna. Detta är helt i linje med stadsdelens systematiska LEAN-arbete och ett led i att nå en socialtjänst i världsklass.

Övriga utvecklingsområden beskrivs under Övriga frågor.

#### *Syfte med förändringen*

Beställarenheten funktionsnedsättning ligger organisatoriskt inom Socialtjänstavdelningen. Enheten är organiserad i tre olika grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning vuxna samt budget och skuld.

Inför 2012 finns inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning ett bruttounderskott på 13,5 mnkr. Merparten av budgetunderskottet ligger inom funktionsnedsättning vuxna.

Den 1 juli 2012 övergår ansvaret för dödsboudredningen till socialförvaltningen varför beställarenheten socialpsykiatri inkl specialistgruppen kommer att minska med två medarbetare.

Arbetsätten inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri blir alltmer lika genom valfrietssystem och utredningar med DUR, dokumentation, utvärdering, resultat. Även målgrupperna angränsar till varandra varför de båda delarna kommer att kunna ha utbyte av varandra och även på sikt minska sårbarheten då det blir en större enhet med fler handläggare.

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
Socialtjänstavdelningen  
Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
103 62, Stockholm  
[susanna.haldin@stockholm.se](mailto:susanna.haldin@stockholm.se)

Inom funktionsnedsättning behöver biståndshandläggarna fortsätta arbetet med de åtgärder som är möjliga för att minska det stora budgetunderskottet. Deras närmaste chef behöver få fokusera på att stödja handläggarna i detta för hela förvaltningen så betydelsefulla arbete och därför avlastas de övergripande ledningsfrågorna.

#### *Medarbetare*

Enheten består av 1 enhetschef, 1 gruppchef, 4 socialsekreterare (3,75 tjänster) socialpsykiatri, 6 biståndshandläggare (5,55 tjänster) funktionsnedsättning, 1 kontaktsekreterare, 4 (3,75 tjänster) budget och skuldrådgivare samt 2 boutredare (tom 20120630).

#### **Målgrupper**

##### *Socialpsykiatri*

Myndighetsutövning för personer mellan 20 och 64 år som har en långvarig psykisk funktionsnedsättning. Myndighetsutövningen styrs av lagar inom området, socialtjänstlagen, SoL och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS samt stadens riktlinjer. En långvarig psykisk funktionsnedsättning kan vara t ex: depression, psykosjukdom, emotionellt instabil personlighetsstörning etc. Målgruppen omfattas även av personer med ADHD-problematik. Vid årets slut var ca 200 personer aktuella. En person kan ha flera olika insatser. Ca 1/3 av målgruppens klienter har utöver sin psykiska problematik även ett missbruk och/eller ett neuropsykiatriskt funktionshinder. Under året har beställarenheten haft kontakt med ca 300 personer.

##### *Funktionsnedsättning*

Myndighetsutövning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt riksfärdtjänstlagen (RFT) för personer i åldern 20-64 år(exklusive de som enbart har psykiska funktionsnedsättningar) samt de från 65 år som beviljats bostad med särskild service enl LSS. Funktionsnedsättningarna kan handla om t ex utvecklingsstörning, autism, hjärnskada eller svåra fysiska funktionsnedsättningar. I december 2011 var totalt 300 klienter aktuella på enheten. En person kan ha flera insatser. Under året har enheten haft kontakt med ca 400 personer.

##### *Budget och skuldrådgivning*

Samtliga boende i stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Södermalm som efterfrågar budget- och skuldrådgivning erbjuds detta.

Enligt §2 skuldsaneringslagen ska kommunen inom ramen för socialtjänstlagen eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan som i dagsläget pågår under en femårsperiod. Enligt förarbetena till skuldsaneringslagen ska kommunerna bidra

till att förebygga överskuldssättning och hjälpa enskilda personer att redan på ett tidigt stadium finna lösningar på sina ekonomiska problem.

Ca 450 personer per år besöker rådgivarna.

#### *Boutredning*

Boutredarna arbetar mot stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. En bouppteckning skall alltid upprättas efter en person som avlidit. Om det inte finns tillräckligt med tillgångar i boet till begravningskostnaden och andra utgifter i samband med dödsfallet kan istället en dödsboanmälan upprättas. Ansvaret för boutredningen övergår från 1 juli till socialförvaltningen.

Boutredarna arbetar med ca 200 ärenden under ett år.

För en utförligare verksamhetsbeskrivning se Övriga frågor.

#### **KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:**

### **1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa**

##### **NÄMNDMÅL:**

**Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.	2012-01-01	2012-12-31

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande**

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Införa öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning, öppen varje vecka	2012-01-01	2012-12-31
Införa öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning, öppen varje vecka	2012-01-01	2012-12-31

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:  
I.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar****NÄMNDMÅL:  
Norrmalms livsmiljö är hållbar**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Ett seminarium om hur nämndens verksamheter kan sänka elförbrukningen anordnas.	2012-01-01	2012-12-31

**ATAGANDE:  
Vi är en miljöeffektiv arbetsplats****Förväntat resultat**

Enheten bidrar till en hållbar livsmiljö. Enheten källsorterar förbrukningsvaror till 100%.

**Arbetsätt**

Vi följer de rutiner som förvaltningen har för avfallshantering, elförbrukning och minskad pappersåtgång. Vi sorterar vårt avfall enligt stadsdelsförvaltningens anvisningar för att minska utsläpp i vatten, mark och luft. För att minska pappersåtgången kopierar vi och skriver inte ut dokument i onödan. Vi använder säkra utskrifter och kopierar dubbelsidigt. För att minska energiåtgången släcker vi alla lampor i rum som inte används. Prioritering av kommunala färdmedel.

**Resursanvändning**

Det finns kärll för sortering och pappersåtervinning samt nedskrivna rutiner.

**Uppföljning**

Åtagandet följs upp på arbetsplatsträffar kontinuerligt.

**Utveckling**

Genom uppföljning av åtagandet skapas ett medvetet miljötankande på enheten som bidrar till en hållbar livsmiljö.

Socialtjänstavdelningens arbetsmiljöombud bjuds in till APT.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:  
I.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning****NÄMNDMÅL:  
Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
----------------------	------------	-----------

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Utvalda enheter genomför katastrofövning.	2011-01-01	2012-12-31

**ÅTAGANDE:**

**Brukarna är informerade om vart de ska vända sig för att få adekvat stöd och service**

**Förväntat resultat**

Brukarna känner sig trygga med den information och det stöd de får.

**Arbetsätt**

Tydlig och lättillgänglig information på Stockholms stads hemsida om stadsdelens organisation för att möta brukarnas behov  
LEAN används i det dagliga arbetet för att ständigt förbättra verksamheten för ökad kundnytta

**Resursanvändning**

Handläggarna är kompetenta och ger en god service. Stadsdelen har en god tillgänglighet via telefon, e-post, fax och personliga besök. Använder sig alltmer av It vad gäller kalender, hänvisning etc. Alla medarbetare har tillgång till varandras kalendrar för att tex kunna ge tydlig information. Stockholms stads hemsida är uppdaterad

**Uppföljning**

I arbetssättet LEAN ingår uppföljning kontinuerligt som en naturlig del för ständiga förbättringar.  
Rutin finns för handläggning av inkomna synpunkter och klagomål.  
Stadens gemensamma brukarundersökning  
Uppdatering av intranät samt Stockholms stads hemsida görs kontinuerligt.

**Utveckling**

Förhållningssättet LEAN bidrar till en ständig utveckling där förbättringar tas tillvara och ger ökad trygghet. Rutin tas fram för hur tillgänglig information tas fram till de som efterfrågar det.  
Ta fram rutin för att uppdatera på nätet.

## KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

## KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning	70 %	öka	År

**NÄMNDMÅL:****Invånarna på Norrmalm har kunskap om de olika valmöjligheter som erbjuds.**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad	2012-01-01	2012-12-31
Inventera hur förvaltningen på förfrågan kan erbjuda tillgänglig information	2012-01-01	2012-12-31

**ÅTAGANDE:****Brukarna är informerade om den valfrihet som finns.****Förväntat resultat**

Brukarna får en god information om den valfrihet som finns, vilket bidrar till en ökad valfrihet och mångfald för den enskilde. Inom socialpsykiatrin råder valfrihet för insatserna boende, boendestöd och sysselsättning. Inom funktionsnedsättning finns valfrihet för insatserna bostad med särskild service, daglig verksamhet och korttidsvistelse.

Valfrihet finns även inom insatserna hemtjänst, ledsagning, avlösarservice samt personlig assistans.

**Arbetsätt**

Biståndshandläggaren/socialsekreteraren har aktuell information om vilka utförare som finns att välja mellan. Informationen ges till brukare vid beslut om insatser då en utförare ska väljas.

Handläggarna är uppdaterade på all den information som finns att tillgå så att de ger rätt information till den enskilde. I Jämför service på Stockholms stads hemsida är informationen tillgänglig och uppdaterad. Handläggarna

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)



informerar även samarbetspartners om valfriheten tex landstinget, personligt ombud, intresseorganisationer, gode män och förvaltare.

### **Resursanvändning**

Biståndshandläggarna/socialsekreterarna informerar om den valfrihet som finns. Inga extra resurser krävs utan detta ingår i handläggarens arbetsuppgifter. Informationen anpassas så att den ska vara tillgänglig för alla, exempelvis information på punktskrift.

Det finns idag aktuell information om utförare på jämför service bl a en sammanställning av utförare för boenden, boendestöd, sysselsättning, hemtjänst, ledsagning och avlösning.

En socialsekreterare är specialiserad på It-frågor och håller sig à jour med nyheter etc samt ger stöd till övriga handläggare.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker i samband med uppföljning av insatser. Vid ärendedragningar och arbetsplatsträffar. Brukarenkäter.

### **Utveckling**

Som handläggare ska man hålla sig uppdaterad om förändringarna i valfrihetssystemet för att kunna delge rätt information till brukarna. Sökverktygen utvecklas och förbättras ständigt.

### **ÅTAGANDE:**

#### **Utförarna är informerade om de olika målgruppernas behov**

#### **Förväntat resultat**

Den information utförarna får om de olika målgruppernas behov förväntas bidra till en ökad mångfald vad gäller insatser.

#### **Arbetsätt**

Vi påtalar behoven på våra regelbundna samverkansmöten med olika utförare. Detta görs bland annat utifrån inventeringar av nya målgrupper samt behov av nya insatser. Vi diskuterar även behoven med kollegor i nätverk för biståndshandläggare/socialsekreterare respektive enhetschefer. Genom intresseanmälningar om boende tydliggörs även behovet hos stadens förmedlingsgrupp. I samverkansmöten med landstinget och andra stadsdelar inventeras nya målgrupper och behov av insatser.

### **Resursanvändning**

Biståndshandläggarnas/socialsekreterarnas kompetens. Vid uppföljningar av insatser är handläggarna lyhörda för brukarnas behov samt tittar på om mål och resultat nåtts.

## Uppföljning

- Uppföljning centralt från Socialförvaltningen
- Vi tar upp behoven särskilt vid ett par ärendedragningar varje termin.
- Uppföljning DUR
- Uppföljning genom stadens gemensamma kvalitetssystem inom socialpsykiatri

## Utveckling

Genom att vara lyhörd för brukarnas behov och påtala detta till utförarna kommer en successiv utveckling av mångfalden att öka. Omvärldsbevakning för att se nya och framtida behov.

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel enskilda som minskat sitt behov av stöd inom socialpsykiatri	60 %	tas fram av nämnden	År
Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, loF	80 %	tas fram av nämnden	Tertial
Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri, loF	80 %	tas fram av nämnden	Tertial
Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året	80 %	tas fram av nämnden	År
Andel klienter inom socialpsykiatri som erhållit två uppföljning enligt DUR under året	80 %	tas fram av nämnden	År
Andel mål för den enskilde, med insatser inom socialpsykiatri, som i snitt uppnås (loF)		fastställs 2012	År
Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom loF, socialpsykiatri	0,3 %	tas fram av nämnden	Tertial
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som på det hela taget är nöjda med sin insats (loF)	80 %	82	År
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (loF)	35 %	öka	År

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
 Socialtjänstavdelningen  
 Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
 103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (IoF)	80 %	76	År
Andel vuxna som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats inom IoF, socialpsykiatri	60 %	tas fram av nämnden	År
Antal nytillkomna försöks- och träningslägenheter (IoF)		fastställs 2012	År
Antalet försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i stadsdelsnämnden (IoF)		fastställs 2012	Tertial
Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	50 %	tas fram av nämnden	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	89 %	År
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	73 %	72 %	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	tas fram av nämnden	År
Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	2 %	tas fram av nämnden	År
Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		100 st	År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	95 %	91%	År
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	tas fram av nämnden	År
Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	92 %	91 %	År
Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	92 %	91 %	År
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	88 %	År

#### NÄMNDMÅL:

**Barn, vuxna och äldre som utsatts för våld i nära relation lever ett liv utan våld.**

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal medarbetare som deltagit i utbildning om våld i nära relation	60	År

  

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Informationsmaterial tas fram som vänder sig till personer utsatta för våld i nära relation.	2012-01-01	2012-12-31
Lokal resursgrupp mot relationsvåld träffas fyra gånger per år	2012-01-01	2012-12-31
Nuvarande handlingsplan om våld i nära relationer revideras	2012-01-01	2012-06-30

#### ÅTAGANDE:

**Brukare som utsätts för våld i nära relationer uppmärksammas och erbjuds individuellt utformat stöd**

#### Förväntat resultat

Den som är utsatt för våld i nära relation får ett samordnat och professionellt stöd

## Arbetsätt

I utredningsinstrumentet DUR ingår frågor kring psykisk och fysisk misshandel, vilket fångar upp problematiken. En lokal handlingsplan finns på stadsdelen. En modell för arbete med våld i nära relationer har utarbetats. Två socialsekreterare med specialistkompetens erbjuder individuellt stöd och en första kontakt för den som pga relationsvåld kontaktar stadsdelen. Två personer på enheten ingår i den lokala resursgruppen som har i uppdrag att vara extra kunnig inom sitt verksamhetsområde, aktivt bevaka frågan, ge kollegor information och vid behov fungera konsultativt.

## Resursanvändning

En specialistfunktion bestående av två socialsekreterare finns på socialtjänstavdelningen. På enheten finns två personer som ingår i lokala resursgruppen. Kvinnofridsarbetet sker i samarbete med Kungsholmen och Östermalm. De som arbetar med dessa frågor har påbörjat en utbildning som fortgår 2012. En projektledare har kartlagt och samordnat kvinnofridsarbetet och utarbetat arbetsmodellen

## Uppföljning

Projektledaren för kvinnofrid kommer följa upp arbetsmodellen. Relationsvåld följs upp på enheten i samband med ärendedragningar.

## Utveckling

Utbildning till resurspersonerna och samarbete med specialistfunktionen bidrar till ett bättre stöd för våldsutsatta personer.

### NÄMNDMÅL:

**Invånarna på Norrmalm lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar**

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal personer som vräkts där information om vräkningsshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits juridisk möjlighet att återvinna hyresrätten	0 %	År

  

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Följa upp brukarundersökningar på dagliga verksamheten för att säkerställa ett gott bemötande.	2012-01-01	2012-12-31
Följa upp brukarundersökningar på LSS-gruppboendena för att säkerställa ett gott bemötande.	2012-01-01	2012-12-31
Förvaltningen inventerar hur tillgänglig information ska kunna erbjudas på förfrågan.	2012-01-01	2012-06-30

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
Socialtjänstavdelningen  
Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen tar fram fakta kring vilka informationskanaler som bäst passar personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2012-06-30
Inventera behov av omsorgslägenheter för personer med funktionsnedsättning.	2012-01-01	2012-12-31
Inventera hur många personer med funktionsnedsättning som erhållit omsorgslägenheter.	2012-01-01	2012-12-31
Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst).	2011-01-01	2013-12-31
Säkerställa att biståndshandläggare och socialsekreterare har gått utbildning om bemötande gällande personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.	2012-01-01	2012-12-31

**ÅTAGANDE:****Anhöriga och andra som kommer i kontakt med boutredarna får god service och tillgänglighet via telefon,e-post eller besök****Förväntat resultat**

Den som vänder sig till boutredanran får en dödsboanmälan upprättad och i förekommande fall information och hänvisning till att göra en bouppteckning. Den enskilde är nöjd med den service och det bemötande som ges.

**Arbetsätt**

Boutredarna ger saklig information på ett sätt som gör att de anhöriga tillgodogör sig den information som lämnas. Boutredarna hjälper till att ge överblick och struktur i handlingsprocessen, är pedagogiska och har ett professionellt förhållningssätt samt erbjuder stöd som stärker anhörigas egen förmåga. Den som vänder sig till boutredarna ska få en dödsboanmälan upprättad eller i förekommande fall informeras och hänvisas till att göra en bouppteckning.

**Resursanvändning**

Boutredarna kompetensutvecklas genom nätverksträffar. Enheten har två boutredare som arbetar mot tre stadsdelar vilket är effektivt.

**Uppföljning**

Internkontroll genom aktgranskning av dödsboakter samt personakter för försörjningsstöd till begravningskostnader.  
Genomgång av klagomål och synpunkter.



## Utveckling

Enligt beslut i Kommunfullmäktige 2011-11-17 överförs boutredningen till socialförvaltningen 2012-07-01.

### ATAGANDE:

**Den enskilde har en fungerande och hållbar situation inom de livsområden där stöd ges.**

### Förväntat resultat

Den enskilde som får stöd inom DUR:s livsområden har en fungerande och hållbar livssituation. DUR:s livsområden är: boende. ADL, meningsfull vardag, fungerande fritid, familj, andra, rättsliga förhållanden, vardagsekonomi, fysisk o psykisk hälsa, missbruk.

### Arbetsätt

Socialekreterarna/biståndshandläggarna använder DUR (dokumentation, utredning, resultat) i utredningsarbetet samt vid uppföljning av beslut för att kunna göra en bra bedömning av behov vid beslut om insats.

### Resursanvändning

Utredningsverktyget DUR ger en bra kartläggning av den enskildes behov. Kontinuerlig uppföljning i syfte att undersöka om beviljade insatser givit resultat. Samverkan och samarbete med andra enheter på Socialtjänstavdelningen samt externa samverkanspartner. Vid behov hänvisa till andra samhällsinstanser och organisationer

### Uppföljning

I samband med beslutsuppföljningar tillsammans med den enskilde, handläggare och utförare. Genomförandeplan samt DUR:s uppföljningsdel används. Resursmätning som görs tillsammans med utföraren för att fastställa resursåtgången är också en form av uppföljning. Uppföljning av mål/delmål i beställning/genomförandeplan.

## Utveckling

För att kunna jämföra effekter och resultat av insatser över staden använder alla stadsdelsnämnder standardiserade delmål. Under 2012 kommer arbetet med DUR att utvecklas inom funktionsnedsättning genom att använda DUR i alla utredningar. Inom socialpsykiatri utvecklas digitala arbetsätt i syfte att förbättra uppföljningen.

### ATAGANDE:

**Invånarna har en god tillgänglighet till budget och skuldrådgivningen**

### Förväntat resultat

Den enskilde har en budget i balans och en långsiktig lösning på sin skuldsituation efter kontakt med budget- och skuldrådgivare

### Arbetsätt

Skuldrådgivarna har en hög tillgänglighet via telefon, e-tjänst, e-post eller vid besök vid öppen rådgivning. Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på dennes skuldproblem. Lösningar kan antingen vara frivilliga uppgörelser med fordringsägare eller hjälp med förberedelser för en skuldsanering enl lag. Riktlinjer har tagits fram och dessa ökar likställigheten i staden

### Resursanvändning

Det stadsövergripande projektet erbjuder gemensam metodutveckling samt utveckling av e-tjänst. Stadsdelen ingår i ett LEAN projekt som ser över hela handläggningsprocessen. De fyra innerstadsstadsdelarna har en gemensam budget och skuldrådgivning, vilket är effektivt. Kötiderna hålls nere och rådgivarna använder varandras kompetenser i svåra ärenden.

### Uppföljning

Budget- och skuldrådgivningen följs upp via brukarenkät och via statistik i Konsumentverkets dataprogram samt via det stadsövergripande projektet. Genom LEAN följs arbetet upp kontinuerligt. Klagomålshantering

### Utveckling

En "öppen mottagning" som kommer vara öppen varje vecka startas under första halvåret 2012.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex		fastställs 2012	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid		fastställs 2012	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		fastställs 2012	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete		fastställs 2012	År

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
Socialtjänstavdelningen  
Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,9 %	4,5 %	År

**NÄMNDMÅL:  
Stärkt ledarskap**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Chefer på alla nivåer ges individuell återkoppling på sitt ledarskap utifrån medarbetarenkäten.	2012-01-01	2012-12-31
Chefer utbildas i kommunikativt ledarskap med fokus på coachning och länkning av budskap.	2012-01-01	2012-12-31
Chefer utbildas i verktyget lean-tavla med fokus på målstyrning och ständiga förbättringar	2012-01-01	2012-12-31
Säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad och icke-diskriminerande samt att lediga tjänster annonseras i Jobb i Stan. Ge utbildning och kunskap till rekryterande funktioner.	2012-01-01	2012-12-31

**NÄMNDMÅL:  
Stärkt medarbetarskap**

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel enheter som har en hälsocoach.	100 %	Tertial
Andel enheter som har en hälsocoach.	100 %	Tertial
Andel enheter som har en lean-handledare	100 %	År

  

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Lean-handledarnas kompetens ska användas för att stödja arbetet med ständiga förbättringar.	2012-01-01	2012-12-31
Medarbetare ska göras delaktiga i arbetet att sänka sjukfrånvaron och öka frisknärvaron.	2012-01-01	2012-12-31
Medarbetare som vill utvecklas vidare och anta chefsuppdrag ska stödjas.	2012-01-01	2012-12-31
Samtliga medarbetare ges möjlighet att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten.	2012-01-01	2012-12-31
Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som uppdateras.	2012-01-01	2012-12-31

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
 Socialtjänstavdelningen  
 Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
 103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
----------------------	------------	-----------

**ÅTAGANDE:**

**Medarbetarna är medskapare till en effektiv organisation som stödjer och utvecklar uppdraget**

**Förväntat resultat**

Att medarbetarna är nöjda och trivs på arbetet.  
Att det finns en tydlighet i roller och arbetsuppgifter i ledningsfunktionen

**Arbetsätt**

Ett öppet arbetsklimat där mobbning och trakasserier aktivt motverkas och jämställdhet och mångfald främjas. Medarbetarna uppmuntras till delaktighet i enhetens utveckling och ansvar för den gemensamma arbetsmiljön. Varje medarbetare uppmuntras att använda den friskvårdscheck som erbjuds à 1 000 kr per år för att subventionera olika friskvårdsaktiviteter. Chefen har en hög tillgänglighet. Enheten kommer under året arbeta med resultatet av medarbetarenkäten. Sjukfrånvaron, som är mycket låg, följs upp tillsammans med avdelningschef. Samtliga medarbetare verkar för att främja en öppen dialog på arbetsplatsen. En hälsoplan har upprättats tillsammans med vuxenenheten. En tydlig arbetsfördelning har upprättats mellan enhetschef och gruppchef. Regelbundna möten mellan enhetschef och gruppchef där arbetet följs upp.

**Resursanvändning**

Årliga medarbetar- och lönesamtal där individuella utvecklingsplaner upprättas för varje medarbetare. Informera om personalförmåner, friskvårdscheckar, företagshälsovård.

**Uppföljning**

Arbetsplatsträffar, medarbetarenkäter, medarbetarsamtal, arbetsmiljöromd, veckomöten, gruppmöten

**Utveckling**

Arbeta strategiskt med hälsa på stadsdelen och koppla ihop med NMI och arbetsprestation.



## KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

**3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

## KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

**3.1 Budgeten ska vara i balans**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)		+/- 1 %	År

**NÄMNDMÅL:****Ekonomi är i balans.****ÅTAGANDE:****Vi använder våra resurser på ett kostnadseffektivt sätt****Förväntat resultat**

Budget i balans

**Arbetsätt**

Grunden för arbetet är att beviljade insatser ska hålla en god kvalitet inom de ekonomiska ramar som finns. Vid beslut om insats ska en prognos göras av den samlade kostnadsbilden. Biståndshandläggarna/socialsekreterarna har juridisk konsultation för att säkerställa en rättssäker handläggning. Handläggarna har ärendedragningar varje vecka där vi diskuterar behov av insats, omfattning och till vilken kostnad innan beslut tas. Alla beslut inkl prognos förs in i en sk vårdprognos som följs upp månadsvis tillsammans med ekonomiavdelningen. Kollegial ärendegranskning genomförs två ggr per år. Enheten använder Lean i olika arbetsflöden för att arbeta mer effektivt. Enheten kommer ha en fortsatt återhållsamhet när det gäller köp av övriga varor och tjänster. Ekonomi följs upp månadsvis på arbetsplatsträffarna. Fungerande rutiner finns för överföring av ärenden mellan enheter vilket bl a ger god kontroll över ekonomin. Funktionsnedsättning fokuserar mer på det påbörjade arbetet med åtgärdsplanen för att få en budget i balans. Beslut omprövas minst årligen. Arbetet med att se över och förändra kostsamma insatser utanför LOV fortsätter. Handläggningsprocessen leanas under året.

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

### **Resursanvändning**

Handläggarna gör rättsäkra biståndsbedömningar så att nivån på stödinsatser blir riktig. Viktigt att vid beslutsuppföljningar undersöka om förväntat resultat nåtts.

### **Uppföljning**

Arbetsplatsträffar, vårdprognoser, tertialrapporter. Enhetschef träffar avdelningschef och controller samt ekonomichef månadsvis. Varje månad träffar enhetscheferna på socialtjänstavdelningem de administrativa assistenterna samt controller för att följa upp arbetssätt och förbättra rutiner kring administrationen. Det är ett sätt att förbättra prognossäkerhet samtidigt som det blir ett led i Leanarbetet med ständiga förbättringar.

### **Utveckling**

Utveckla den framtagna vårdprognosen för en fortsatt kostnadsmedvetenhet hos handläggarna. Förbättra samarbetet med landstinget.

### **Resursanvändning**

Sammanläggningen av de två enheterna bidrar till en effektivisering och minskar sårbarheten.

De olika kompetenserna kan smidigare tas tillvara inom enheten. Enheten tar tillvara kompetensen vid de gemensamma ärendedragningarna på funktionsnedsättning och socialpsykiatri. På funktionsnedsättning finns en dagindelning mellan handläggarna över inkommande ärenden, men det finns möjlighet att vid behov omfördela ärenden efter speciell kompetens för att bättre utnyttja enhetens resurser. Enheten använder kommunala färdmedel i de flesta fall, och använder enbart taxiresor där det är nödvändigt, tex för att undvika tidsspillan. Hembesök och resor i tjänsten förläggs så att arbetstiden används effektivt. Förhållningssättet LEAN används i allt vi gör för att undvika slöseri. Enheten använder alltid dubbelsidig kopiering av papper för att minska pappersåtgången. Enheten kommunicerar då det är möjligt både med brukare och vårdgivare via epost för att minska porto. Inom funktionsnedsättning har ett samarbete inom staden påbörjats för att minska kostnader för persontransporter. Funktionsnedsättning arbetar med att systematiskt minska kostnaderna genom att följa upprättad handlingsplan för att uppnå en budget i balans. Där det är möjligt förhandlar vi om priset med externa vårdgivare. Funktionsnedsättning och socialpsykiatri granskar alltid utförarens arbete och betalar aldrig mer än vad som faktiskt genomförts. Under året kommer ytterligare fokus läggas på att minska kostnaderna inom funktionsnedsättning vilket möjliggörs genom den nya organisationen där gruppchefen stödjer handläggarna i det konkreta åtgärdsarbetet och enhetschefen ansvarar för de övergripande ledningsfrågorna

## Budget 2012

<b>Budget och Skuld</b>		
<b>Tkr</b>	<b>Budget 2012</b>	
<b>Kostnader</b>		
Personalkostnader	2 043	
Lokalkostnader	176	
Övriga kostnader	159	
<b>Totalt</b>	<b>2 378</b>	
<b>Intäkter</b>		
Externa intäkter	1 869	
Interna intäkter, peng/ersättning		
<b>Totalt</b>	<b>1 869</b>	
<b>Budget 2012</b>	<b>509</b>	
<b>Dödsboudredning</b>		
<b>Tkr</b>	<b>Budget 2012</b>	
<b>Kostnader</b>		
Personalkostnader	1 051	
Lokalkostnader	88	
Övriga kostnader	94	
<b>Totalt</b>	<b>1 233</b>	
<b>Intäkter</b>		

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
 Socialtjänstavdelningen  
 Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
 103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Externa intäkter	822	
Interna intäkter, peng/ersättning		
<b>Totalt</b>	<b>822</b>	
<b>Budget 2012</b>	<b>411</b>	

<b>Budget &amp; skuldrådgivning:</b>		
<i>Procentuell fördelning efter befolkningsunderlag (31 dec 2010)</i>		<b>Fördelning</b>
Östermalm	20,7%	492
Kungsholmen	19,1%	454
Norrmalm	21,4%	508
Södermalm	38,8%	923
	<b>100%</b>	<b>2378</b>

<b>Boutredning:</b>		
<i>Varje stadsdel belastas med 1/3 av kostnaderna</i>		<b>Fördelning</b>
Östermalm	33,3%	411
Kungsholmen	33,3%	411
Norrmalm	33,4%	412
	<b>100%</b>	<b>1233</b>

#### **Funktionsnedsättning beställare**

Tkr	Budget 2012
-----	----------------

#### **Kostnader**

Personalkostnader	4 858
Lokalkostnader	7 814
Övriga kostnader	391
Entreprenad	118 340
<b>Totalt</b>	<b>131 403</b>

#### **Intäkter**

Externa intäkter	5 441
Interna intäkter, peng/ersättning	
<b>Totalt</b>	<b>5 441</b>

---

**Budget 2012** **125 962**

**Socialpsykiatri beställare**

Tkr	Budget 2012
<b>Kostnader</b>	
Personalkostnader	2 508
Lokalkostnader	5 545
Övriga kostnader	600
Entreprenad	17 701
<b>Totalt</b>	<b>26 354</b>
<b>Intäkter</b>	
Externa intäkter	3 951
Interna intäkter, peng/ersättning	
<b>Totalt</b>	<b>3 951</b>
<b>Budget 2012</b>	<b>22 403</b>

Socialpsykiatrin har fått en minskning i budget 2012 med 1,1 mnkr jämfört med 2011.

Ingen verksamhet har fått kompensation för ökade kostnader, tex personal och insatser.

Funktionsnedsättning och socialpsykiatri kommer fortsätta tillämpa en restriktiv, men rättssäker biståndsbedömning där den enskilde tillförsäkras en god eller skälig levnadsnivå.

Funktionsnedsättning och socialpsykiatri arbetar för ett utökat samarbete med landstinget där respektive huvudmans uppdrag förtydligas och klargörs så att den enskilde får adekvat behandling och insats där det gemensamma ansvaret betonas, både vad gäller kostnader och innehåll.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	5 st	tas fram av nämnden	År

**NÄMNDMÅL:**

**Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.**

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
Socialtjänstavdelningen  
Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som arbetar med lean	50 %	År

---

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.	2012-01-01	2012-12-31

**ÅTAGANDE:**

**Förhållningssättet LEAN genomsyrar enhetens arbete och skapar ett mervärde för brukarna**

**Förväntat resultat**

Verksamheten är effektiv och håller en hög kvalitet med hjälp av LEAN.

**Arbetsätt**

Lean är en beprövad metod och ett förhållningssätt för att nå en effektivare organisation. Avdelningen har ingått som piloter i ett Lean-projekt 2010 och under 2011 flera arbetsflöden effektiviserats utifrån Lean. Nya Leanprocesser är planerade att genomföras under 2012.

**Resursanvändning**

Genom Lean kommer onödigt slöseri att elimineras och det ger mervärde för brukarna samt en effektivare organisation med hög kvalitet. Enheten kommer att starta flera Leanprocesser under året.

**Uppföljning**

Enhetsmöten, arbetsplatsträffar, Lean utvärdering, Lean mpålstyrningstavla, Lean-handlingsplan

**Utveckling**

Utvidga LEAN arbetet genom att tex ha tavelmöten. Utbilda minst en medarbetare på enheten till LEAN-handledare. Leana handläggningsprocessen.Låta LEAN genomsyra enhetens arbete.

**NÄMNDMÅL:**

**Med hjälp av IT utvecklas verksamhet, kommunikation och samarbete.**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Anställda från samtliga verksamhetsområden erbjuds IT-utbildning.	2012-01-01	2012-12-31
Budget- och skuldrådgivning deltar i utveckling av webbaserade lösningar.	2012-01-01	2012-12-31

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld  
Socialtjänstavdelningen  
Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13  
103 62, Stockholm  
[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Förankra relevanta riktlinjer och säkerställa att dessa följs	2012-01-01	2012-12-31
Socialpsykiatrin deltar i utvecklingsarbete att använda ipad vid uppföljning av insats.	2012-01-01	2012-12-31
Socialtjänsten ansöker tillsammans med socialförvaltningen om projektmedel för att utveckla socialtjänstens arbete online	2012-01-01	2012-12-31
Säkerställa att alla medarbetare får utbildning efter behov och kunskap om program som verksamheten använder.	2012-01-01	2012-12-31

**ÅTAGANDE:****Vi använder de IT-funktioner som finns för kommunikation och information****Förväntat resultat**

Enheten använder sig av den teknik som finns inom IT och telefoni.

**Arbetsätt**

Alla medarbetare har relevant utbildning så att de kan använd It tekniken på ett effektivt sätt. Enheten har mobil lösning för telefoni vilket ger en bättre tillgänglighet. Använder enhetschefens bärbara dator för att effektivisera när exempelvis mötesprotokoll ska skrivas. Medarbetarna delar kalendrar i outlook.

**Resursanvändning**

Genom att medarbetarna lär sig att bättre nyttja It-kapaciteten blir många administrativa arbetsmoment mindre tidskrävande tex mötesbokningar, rumsbokningar m.m.

En medarbetare har specialistkompetens inom It och ger bl astöd till övriga handläggare.

**Uppföljning**

Arbetsplatsträffar

**Utveckling**

Erbjuda utbildning i hur IT bättre kan användas i syfte att effektivisera. Utveckla digitala arbetsätt inom socialpsykiatrins uppföljningssystem.

**Övriga frågor****Kort beskrivning av enhetens arbete**

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

### *Beställarenheten funktionsnedsättning*

Socialekreterarna/biståndshandläggarna utreder behov och följer upp insatser på ett rättsäkert sätt för målgruppen. Insatserna ska hålla god kvalitet och baseras på den enskildes val. Insatserna är frivilliga och bygger på att den enskilde ansöker om insatser. Målsättningen med insatser är att den enskilde utifrån sina förutsättningar ges möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra. Ett beslut om insats föregås alltid av en utredning och i Stockholms stad används utredningsinstrumentet DUR (dokumentation, utredning, resultat) för att säkerställa rättsäkerheten i utredning för både handläggare och den enskilde. Valfrihet infördes inom socialpsykiatri 2010 och de insatser som ingår är: boende med särskild service, stödboende, boendestöd och sysselsättning. Inom funktionsnedsättning infördes valfrihet 2009 inom LSS och omfattar insatserna: daglig verksamhet, korttidsvistelse samt bostad med särskild service. Verksamheten personligt ombud har sedan 20110901 en gemensam organisation. Norrmalm och Kungsholmen delar på ett personligt ombud. Östermalm och Södermalm har varsitt personligt ombud. De totalt tre ombuden är samlokaliserade i lokaler på Östermalm.

### *Kontaktsekreterare*

Kontaktsekreteraren utför enligt beställning insatserna kontaktperson och korttidsvistelse i form av korttidsfamilj enligt LSS och SoL med en verkställighet inom tre månader. Från och med 2011-07-01 utförs även insatserna åt Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Kontaktsekreteraren rekryterar, dokumenterar och följer upp till: 48 brukar i insatsen kontaktperson och 4 brukare i insatsen korttidsfamilj, Norrmalms stadsdelsförvaltning. 57 brukare i insatsen kontaktperson och 4 brukare i insatsen korttidsfamilj, Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

### *Budget- och skuldrådgivning*

Rådgivningen innefattar dels hushållsekonomisk rådgivning, dels försök att tillsammans med den sökande finna långsiktiga lösningar på skuldproblemen. Detta kan innebära frivilliga uppgörelser med fordringsägarna eller hjälp och stöd i att ansöka om skuldsanering enligt lag. Den sökande kan även erbjudas stöd och hjälp under skuldsaneringsprocessen samt under hela den femåriga skuldsaneringsperioden. Sedan januari 2010 pågår ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning och att korta köerna till denna. Budget och skuldrådgivarna har aktivt deltagit i projektet och statistik lämnas in löpande för att få en bättre överblick av köer och ärenden.

### *Boutredning*

När en person avlider ska en bouppteckning upprättas över den dödes tillgångar och skulder, dödsboet ska förvaltas och avvecklas och en begravning ordnas. Detta görs vanligen av den avlidnes anhöriga/dödsbodelägare. När tillgångarna inte räcker till annat än begravningskostnader och övriga utgifter i samband med dödsfallet kan bouppteckningen istället ersättas av en dödsboanmälan. De

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)



anhörigas uppgift är att förvalta även dessa dödsbon, men boutredaren kan bistå med information, råd och stöd om det behövs. Om anhöriga saknas eller inte har förmåga att ordna det som måste göras i formellt eller praktiskt hänseende har kommunen ett ansvar att träda in i dödsbodeläggarens ställe och avvecklar då hela boet. I övrigt utreder boutredaren boets skulder och tillgångar, gör hembesök och upprättar en skriftlig dödsboanmälan. En dödsboanmälan kan endast göras av socialtjänsten och utgör myndighetsutövning. Boutredarna handlägger även ekonomiskt bistånd och beviljar försörjningsstöd till begravningskostnader, helt eller delvis, i de fall tillgångar saknas.

### *Utvecklingsområden*

Det stora utvecklingsområdet för kommande år är organisationsförändringen och den stora utmaningen att minska budgetunderskottet. Förändringen bidrar till en mer effektiv organisation där dubbelarbete försvinner och de olika kompetenserna tas tillvara för att uppnå bästa möjliga resultat för brukarna. Detta är helt i linje med stadsdelens systematiska **LEAN-arbete** och ett led i att nå en **socialtjänst i världsklass**.

#### *Vision 2030*

Utvecklingsprocessen fortsätter enligt Vision 2030 för att uppnå en socialtjänst i världsklass.

Vårt arbete präglas av tydlighet, delaktighet, engagemang och tro på människors förmåga att kunna förändras. I kontakt med socialtjänstavdelningen bemöts du med värme och profession. Vår dörr är öppen och vi är enkla att nå. Vår största tillfredsställelse är när vi ger människor möjlighet att själva och/eller med stöd uppnå en ökad grad av självständighet och ett aktivare liv utifrån sina egna förutsättningar.

För att lösa sammansatta problem arbetar vi i synergiteam vilket innebär att vi utnyttjar varandras kompetens för att uppnå bästa möjliga resultat tillsammans med brukaren och uppnå rätt kvalitet i förhållande till politiska mål. I förhållande till våra utförare har vi ett samarbetsinriktat och affärsmässigt förhållningssätt. Vi ställer krav, utvärderar insatser och resultat kontinuerligt. Allt för en optimal medborgarnytta och resursutnyttjande.

Som ett led i detta fortsätter enheten att utveckla och förstärka samverkan med andra stadsdelar, enheter och övriga samarbetspartners. Visionen hålls levande genom att enheten arbetar med den på planeringsdagar och diskuterar den vid månatliga arbetsplatsträffar för att kunna omsätta den i praktiken.

Valfriheten som införts för brukarna både inom socialpsykiatri och funktionsnedsättning ligger i linje med Vision 2030. Mångfalden bland utförarna kommer förhoppningsvis att öka då privata aktörer har möjlighet att upphandlas enligt lagen om valfrihet, LOV.

Stockholm ska vara tryggt och tillgängligt utan sociala och fysiska barriärer enligt visionen. Staden har därför tagit fram ett nytt program för delaktighet för personer

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

med funktionsnedsättning; Stockholm - en stad för alla. Programmet omfattar sju mål och Norrmalms stadsdelsförvaltning har i samverkan med nämndens råd för funktionshinderfrågor tagit fram aktiviteter för att bidra till måluppfyllelsen.

Nedan följer ytterligare några exempel på hur enheten arbetar för att ta ett steg vidare mot Vision 2030.

#### *Synergiteamet*

Synergiteamet, med representanter från vuxenenheten och beställarenheten funktionsnedsättning, har sedan det startades 2009, ständigt utvecklats och förbättrats. Genom kontinuerlig uppföljning utvärderas resultat och ständiga förbättringar genomförs. Syftet med teamet är att på ett smidigt och effektivt sätt kunna möta klienter/personer med komplexa behov. Klienten får rätt insats från början och detta möjliggör kostnadseffektiva lösningar. Det bidrar också till samsyn och nyskapande mellan enheterna. Synergiteamet var med och tävlade om förnyelsepriset i Stockholms stad 2011.

#### *UV-teamet*

Beställarenheterna på socialtjänstavdelningen samarbetar i ett unga vuxna team för att uppmärksamma och samarbeta kring personer som behöver insatser från annan enhet. Samarbetet sker kontinuerligt och följs upp. Arbetssättet gör det smidigt och enkelt för klienten att få rätt insats vid rätt tidpunkt. Omständiga beslutsvägar och långa handläggningstider undviks på detta sätt, vilket också gör det kostnadseffektivt.

#### *Lokala samarbetsgruppen*

I lokala samarbetsgruppen ingår representanter från verksamhetsområdena vuxen, funktionsnedsättning, socialpsykiatri från stadsdelarna Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm samt landstingets beroendemottagningar, sluten- och öppenvårdspsykiatri samt habiliteringen för motsvarande upptagningsområde. Lokala samarbetsgruppen arbetar på uppdrag av centrala samverkansgruppen. Syftet med grupperna är att utveckla och förbättra samverkan och samarbete, hitta kostnadseffektiva lösningar och nöjda kunder. En lokal samverkansöverenskommelse har upprättats under 2011 och samarbetsgruppen har i uppdrag att följa upp och implementera den. Det finns idag en lagstadgad skyldighet för kommuner och landsting att upprätta individuella vårdplaner för alla personer som behöver det för att kunna få sina behov tillgodosedda genom insatser från båda huvudmännen. Det har inneburit ett ökat krav på samarbete till förmån för den enskilde. Samarbetgruppen ska gemensamt titta på hur vi ska arbeta med dessa planer.

#### *Lean*

Enheten arbetar med Lean för att utveckla en effektiv verksamhet med hög kvalitet och har under 2011 varit med i ett antal leanprocesser. Nya Leanprocesser kommer att starta på enheten bla kommer handläggningsprocessen inom socialpsykiatri och funktionsnedsättning leanas för hitta slöserier och skapa mervärde för brukarna..

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

Lean ger oss möjlighet att arbeta med ständiga förbättringar och utgår från medarbetarnas delaktighet och engagemang. Lean är en modell för ett systematiskt förändringsarbete som hela enheten anammat.

#### *Valfrihetssystemet*

Inom funktionsnedsättning infördes valfrihet 2009 vad gäller LSS för instaserna daglig verksamhet, korttidsvistelse samt bostad med särskild service. Valfrihet med ett tillhörande ersättningssystem infördes inom socialpsykiatri den 1 januari 2010. De insatser som ingår i valfrihetssystemet är boendestöd, sysselsättning, gruppboende och stödboende och brukarna har möjlighet att välja insatser mellan stadsdelarna. Genom LOV, lagen om valfrihet kan även privata utförare ingå i valfriheten. Ett flertal privata dagliga verksamheter, sysselsättningsverksamheter och korttidsboenden har ansökt om att gå med i LOV. Det som vi dock kan se i dagsläget är att inget privat boende har ansökt om att gå med i LOV. Valfriheten att välja boende gäller då i första hand stadens egna boenden samt de boenden som drivs på entreprenad. Boendena förmedlas av stadens förmedlingsgrupp. Eftersom tillgången av lediga platser inte är tillräcklig görs en del dirketupphandlingar med privata boenden utanför LOV. Systemet ställer större krav på utförarna att visa vilka resultat de uppnår med sitt arbete. För att förbättra uppföljningen inom socialpsykiatri och därav få information om resultatet av olika insatser fortsätter utvecklingen av ett gemensamt kvalitetssystem på individnivå. Under 2012 fortsätter arbetet med att utveckla digitala arbetssätt i syfte att förbättra uppföljningen och minska samt underlätta administrationen.

#### *Evidensbaserad praktik*

Införandet av evidensbaserad praktik på Socialtjänstavdelningen startade upp 2010 och alla berörda verksamheter inom området ska använda arbetssätt som så långt det är möjligt är kunskapsbaserade och kostnadseffektiva. Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten innebär att valet av insats utformas utifrån en sammanvägning av bästa evidens, socialsekreterarnas/biståndshandläggarnas professionella expertis, klientens erfarenhet och önskemål samt situation och aktuella omständigheter. Inom socialpsykiatri används DUR sedan flera år och under 2012 kommer även funktionsnedsättning att använda DUR i alla utredningar. Detta är också ett led i att utveckla den evidensbaserade praktiken. Inom socialpsykiatri är MI, motiverande samtal, en metod som implementeras och en MI-plan har upprättats.

#### *Budget och skuldrådgivning*

Det stadsövergripande projektet inom budget- och skuldrådgivningen i syfte att effektivisera stadens budget - och skuldrådgivning avslutas i mars 2012. Projektet har bl a utarbetat ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer som anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning samt hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. En stadsövergripande e-tjänst för budget- och skuldrådgivning i Stockholms stad planeras att tas i drift i början av 2012. Syftet med e-tjänsten är att förbättra servicen för stadens invånare

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

och effektivisera administrationen i rådgivningsprocessen, vilket därmed frigör tid för budget- och skuldrådgivarna att arbeta mer förebyggande. Norrmalms budget- och skuldrådgivare deltar i utvecklandet av tjänsten.

En ny utvidgad skuldsaneringslag har trätt i kraft den 1 juli 2011. Syftet med lagändringen är att det ska bli lättare att beviljas skuldsanering samt att lagen även omfattar aktiva näringsidkare. Detta ställer ytterligare krav på kommunerna att erbjuda professionell och rättssäker budget- och skuldrådgivning. Under 2012 kommer enheten att utveckla det förebyggande arbetet och tillgängligheten för stadsdelarnas invånare genom att starta en sk "öppen mottagning", enl beslut i kommunfullmäktige. Innerstaden har tillsammans med Hässelby-Vällingby under hösten 2011 ingått i ett LEAN-projekt för att bli utveckla och förbättra rådgivningsprocessen. Nästa steg är att implementera den önskade rådgivningsprocessen i övriga stadsdelar. Då budget- och skuldrådgivningen går mot en större samverkan, både genom utvecklingen av en gemensam e-tjänst och på grund av direktiv i den nya budgeten, ökar vikten av att rådgivarna har ett gemensamt arbetssätt.

#### *Bokvar*

Projektet Bokvar drivs tillsammans med Vuxenheten och finansieras till största delen av centrala medel till och med 30/9 2012. Projektet syftar till att intensivifiera arbetet med att förebygga och minska antalet vräkningar samt att lotsa hemlösa personer till stadigvarande boende.

#### *Budget i balans*

Funktionsnedsättning har under flera år inte haft en budget i balans. Enheten har sedan 2009 arbetat systematiskt och strukturerat för att hitta möjligheter att anpassa kostnaderna successivt till tilldelad budget. För att effektivisera organisationen i enlighet med det LEAN-arbete som genomsyrar Norrmalm, kommer en sammanslagning av beställarenheten socialpsykiatri och beställarenheten funktionsnedsättning genomföras. Arbetat med att minska kostnaderna kan på detta sätt intensivifieras. På den nya enheten blir det en enhetschef och en gruppchef där enhetschefen har det övergripande ledningsansvaret och gruppchefen kan fokusera på att stödja handläggarna i det operativa arbetet enligt den åtgärdsplan som upprättats efter en genomlysning av verksamheten. Ett samarbete med övriga stadsdelar och serviceförvaltningen har startat under 2011 och kommer fortsätta under 2012 för att se över avtal i syfte att dämpa kostnadsutvecklingen för persontransporter. En medarbetare har tagit fram rutiner och mallar för bättre uppföljning och kontroll av persontransporterna.

#### *Enhetens ledningsidé*

Inom socialtjänstavdelningen finns en ledningsgrupp som leds av avdelningschefen och där ingår beställarchefen och utförarchefen. Ledningsgruppen träffas var 14:e dag och där behandlas mer strategiska frågor. Utifrån konkreta uppdrag eller verksamhetsförändringar finns möjlighet att träffas i olika konstellationer. En finns en ledningsgrupp för socialpsykiatri där beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)

och utförarchef ingår och där man arbetar med att implementera det nya valfrihetssystemet och tillhörande ersättningssystem. Inom funktionsnedsättning finns en ledningsgrupp bestående av enhetschef och gruppchef där fokus kommer ligga på uppföljning och utveckling av åtgärder i syfte att minska kostnader.

Enhetens ledningsidé ligger i linje med stadsdelens och hela stadens syn på ledarskapet som innebär att du som chef har ansvar att förmedla verksamhetens mål och åtaganden samt ansvar för att verksamhetens resultat uppnås. Detta är återkommande frågor på APT och enhetsmöten. Det är också viktigt att sätta in den egna verksamheten i stadens hela perspektiv samt ha förståelse för innebörden av politiskt styrning och vara lojal med politiskt fattade beslut. Inom enheten finns fyra olika verksamhetsområden; funktionsnedsättning, socialpsykiatri, budget och skuldrådgivning och boutredning (tom 20120630). Enhetschefen har kontinuerliga möten med medarbetarna inom respektive verksamhetsområde samt gemensamma APT möten med hela enheten där bl a varje verksamhet informerar om aktuella frågor. Detta skapar intresse och nyfikenhet för varandras verksamheter samt förutsättningar för samarbete i vissa frågor. Det är viktigt att skapa möjligheter och inspirera medarbetarna till lärande, kreativitet, utveckling och ansvarstagande. Genom bl a gemensamma planeringsdagar på enheten skapas förutsättningar för detta.

Inom socialtjänstavdelningen samarbetar enhetscheferna på beställarsidan med varandra, dels genom deltagande i gemensam ledarskapsutveckling, dels i det dagliga arbetet. Detta samarbete skapar samsyn och ger synergieffekter mot ett ledarskap och en socialtjänst i världsklass.

### ***Verksamhetsteam***

För att skapa delaktighet och ge möjlighet till ansvarstagande har enheten tillsammans med vuxenenheten ett verksamhetsteam där medarbetare samt chefer från resp verksamhetsområde finns representerade. Teamet kommer delta vid färdigställande av T1, T2 och årsredovisning samt VP arbete under hösten inför 2013. Några av teamets medarbetare byts kontinuerligt ut för att göra alla medarbetare delaktiga i planprocesser och verksamhetsuppföljning.

### ***Lärande organisation***

Enheten arbetar med LEAN som innebär ett systematiskt förändringsarbete med fokus på mervärde åt brukarna. Det ger också en maximerad nytta för organisationen och medarbetarna. Att arbeta med ständiga förbättringar enl LEAN inspirerar och uppmuntrar andra verksamheter att arbeta enl LEAN. Enheten kommer starta LEAN processer under året och har som ambition att utbilda åtminstone en leanhandledare. LEAN bidrar till en lärande organisation.

### ***Medarbetarnas individuella kompetens- och utvecklingsplaner***

Alla medarbetare ska ges möjlighet till kompetensutveckling i sitt arbete som är till nytta för enheten. För att se till varje medarbetares individuella behov genomförs medarbetarsamtal varje år. Samtalet resulterar i en individuell

Beställarenheten funktionsnedsättning inkl budget och skuld

Socialtjänstavdelningen

Norrmalms stadsdelsförvaltning, Tulegatan 13

103 62, Stockholm

[susanna.halldin@stockholm.se](mailto:susanna.halldin@stockholm.se)



kompetensutvecklingsplan. Kompetensutvecklingen har som syfte att förbättra medarbetarnas förmåga att klara sitt arbete. Under året kommer socialsekreterarna/biståndshandläggarna fortsätta med regelbunden utbildning i juridisk konsultation för att säkerställa rätts säkerheten inom de givna ekonomiska ramarna och som ett stöd i handlägningsprocessen. Handläggarna inom socialpsykiatri fortsätter med KBT-inriktad handledning

MI-implementering enl upprättad MI-plan fortsätter inom socialpsykiatri. MI-utbildning för biståndshandläggarna inom funktionsnedsättning kommer att erbjudas. Stockholms stad erbjuder regelbundet relevanta utbildningar inom de olika verksamhetsområdena.

Budget- och skuldrådgivarna fortsätter med regelbundna nätverksmöten tillsammans med andra budget- och skuldrådgivare samt fortsätter med det LEAN-arbete som påbörjats under 2011 för att effektivisera och kvalitetssäkra rådgivningen.

Boutredarna har regelbundna nätverksmöten med stadens övriga boutredare och kommer från 1 juli att överföras till socialförvaltningen där en stadsövergripande enhet tillskapas.

### ***God arbetsmiljö***

Genom årlig arbetsmiljöromd, medarbetarsamtal samt medarbetarenkät uppmärksammas medarbetarnas syn på sin arbetsmiljö och trivsel. Resultaten tas upp på arbetsplatsträffar och diskuteras i smågrupper och eventuella missförhållanden åtgärdas genom riktade insatser. En hälsoplan har upprättats tillsammans med vuxenheten där gemensamma aktiviteter under året planerats. Enheten har fyra hälsocoacher och dessa deltar i nätverksträffar med övriga hälsocoacher på stadsdelen för att få inspiration och idéer till enhetens hälsoarbete.

Enheten har en låg sjukfrånvaro och uppföljning görs regelbundet i syfte att bibehålla frisknärvaron.

## **Bilagor**