



Handläggare: Håkan Wiegandt  
Telefon: vxl 08-508 10 000

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd,  
sammanträde 2011-02-17

## Verksamhetsberättelse 2010 Stöd- och serviceenheten

### Sammanfattande analys

Stöd och serviceenheten har under 2010 uppnått de flesta av enhetens åtaganden, med undantag för budgethållning. Detta med anledning av ett högre antal placeringar än budgeterat samt högre sjuklönekostnader för personlig assistans där brukaren har valt en privat utförare. Åtagandet gällande antalet genomförandeplaner inom socialpsykiatri är inte heller helt uppfyllt beroende på att rutinen för dokumentation av genomförandeplanen har brister som gör att antalet registrerade planer inte överensstämmer med det faktiska antalet, som är högre. Det finns gällande planer, vilka vi arbetar utifrån, men som inte är registrerade. Arbetet med att hitta fungerande rutiner för detta pågår.

Enheten svarar för myndighetsutövning och utförarverksamhet i egen regi för vuxna med funktionsnedsättning inklusive socialpsykiatri. Organisationen underlättar ett samlat stöd för hela målgruppen. En biträdande enhetschef ansvarar för myndighetsutövningen med fyra biståndshandläggare för funktionsnedsatta och fyra handläggare för socialpsykiatri. Myndighetsutövningen sker i samverkan mellan handläggarna, men beroende på olika valfrihetssystem och resursfördelningssystem sker arbetet i två grupper. I huvudsak handläggs de LSS-grundande diagnoserna inom autismspektrat i funktionsnedsättningsdelen och personer med adhd-diagnoser inom socialpsykiatri. Till enheten hör en socialsekreterare/upsökare som under året även har arbetat med gruppen unga vuxna inom målgruppen på träfflokalen RSMH-Lotsen där RSMH köpt denne handläggares tjänster till 60 procent för att arbeta med icke biståndsbedömt stöd till yngre med behov av arbete eller studier. Till enheten hör även ett Personligt ombud.

Under året har två valfrihetssystem införts samtidigt. För funktionsnedsatta; LOV (Lagen om valfrihet och inom socialpsykiatri har ett valfrihetssystem med pengasystem införts.

Många nya riktlinjer och avtal med rutiner runt dessa system har tagit en hel del tid för handläggarna att sätta sig in i samtidigt som två handläggare slutat och två handläggare påbörjat föräldraledighet under året.

Allt fler diagnostiseras med någon form av neuropsykiatrisk diagnos. Många av dessa har behov av stöd på grund av funktionsnedsättning inom något livsområde och det är mycket oroande att många av dem saknar ett ordnat boende. En mindre grupp har så omfattande behov att de behöver särskilt boende som insats. För de som inte behöver de särskilda boendeformerna är avsaknaden av lämpliga boenden också en svårighet. Dessa personer hänvisas idag till den reguljära bostadsförmedlingen och/eller till olika andrahandsförmedlingar eller motsvarande. Många saknar förmåga att på egen hand ansvara för att lösa den egna bostadssituationen. Detta ökar risken för att fler inom denna målgrupp kommer att hamna inom Stadens tak-över-huvud garanti, vilken idag inte är utformad på så sätt att denna grupps behov kan garanteras. Detta med tanke på att de flesta TÖG-besökarna har missbruks-/psykproblematik.

Inom utförarverksamheterna har socialpsykiatriens utförarverksamhet arbetat med det nya valfrihetssystemet och anpassat sin verksamhet till det nya systemet med vårdpeng grundad på resursmätning. En upphandling påbörjades, men avbröts då ersättningssystemet inte fastställts av kommunfullmäktige.

Inom utförarverksamheten för funktionsnedsatta fortsätter driften av den femte gruppboenden i egen regi, efter dom i Förvaltningsrätten. Amygdalus blev förvaltningen entreprenör för fem gruppboenden i upphandlingen 2008, men gruppboendet på Sandhamnsgatan 8 godkändes inte av länsstyrelsen och har hela tiden drivits i egen regi i avvaktan slutgiltig dom.

Socialpsykiatriens utförarverksamheter leds av en biträdande enhetschef och verksamheten för funktionsnedsatta i egen regi av en biträdande enhetschef med stöd av två gruppchefer. Den biträdande enhetschefen för funktionsnedsatta ansvarar även för det socialpsykiatriska gruppboendet på Sandhamnsgatan 8.

Under året har verksamheten för personer med personlig assistans i egen regi upphandlats och sker fr o m den 1 oktober med vh-assistans som stadsdelens entreprenör.

Den nya lagstiftningen om individuell plan som infördes samtidigt i socialtjänstlagen och i hälso- och sjukvårdslagen har medfört ännu större krav på samordnade insatser mellan huvudmännen. Den nya lagstiftningen lyfts in i det arbete som påbörjades under året för att omarbete den lokala överenskommelsen om samverkan mellan stadsdelarna Östermalm, Norrmalm och Kungsholmen, psykiatri och beroendevården.

Personal har deltagit i ett flertal olika utbildningar under året. Handläggarna har förutom juridisk utbildning som köpts in, erhållit utbildning genom staden i form av riktlinjeutbildning, dokumentationssystemet DUR, nytt valfrihetssystem och ersättningssystem inom socialpsykiatri, neuropsykiatrisk utbildning, våld i nära relationer och andra enstaka utbildningar. Utförarna har deltagit i olika utbildningar bl a inom Carpe och projektet Positiv samt i stadens regi som t ex neuropsykiatrisk fortbildning.

Verksamhetsberättelse Enhet



Enheten deltar även i sysselsättningsprojektet ALFA där handläggarna avsätter tid för att informera om olika sysselsättningar inom staden, inklusive Huddinge, som vänder sig till psykiskt funktionsnedsatta.

All personal har haft tillgång till extern handledning under året.

Ett projekt för ny vårdform inom psykiatri i form av öppen psykiatrisk tvångsvård respektive öppen rättspsykiatrisk tvångsvård inleddes 2008 utifrån tilldelning av statliga medel. För att möta behoven utifrån den nya reformen har personalförstärkningar inom handläggarsidan och till boendestödsteamet gjorts. Kvarvarande medel kommer att under 2011/12 användas till att förstärka handläggaresurserna inom Stöd- och serviceenhetens myndighetsdel/socialpsykiatri och boendestödsteamet. Syftet med projektet är och har varit att förstärka samverkan och formerna för samverkan och individuell vårdplanering tillsammans med landstingets psykiatri för patienter/klienter som får vård med stöd av öppenvårdstvång.

Målet är att klienter aktuella för tvångsåtgärder ska klara att med socialtjänstens och psykiatrins stöd få en mer normaliserad livssituation och tillgång till socialpsykiatrins stöd och insatser och undvika att behöva få vård med tvång inom den psykiatriska slutenvården.

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### 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:

#### 1.2 Jobb istället för bidrag

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som ● Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder/bolag)	2	0 st	1 400 st	Verksamhetsberättelse 2010

Kommentar:

ArbetsCentrum har haft 2 praktikanter från jobbtorget. En praktikant under våren och en under hösten.

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

#### 1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut ● förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2010

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av <ul style="list-style-type: none"> <li>totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)</li> </ul>	23 %	18 %	15 %	Verksamhetsberättelse 2010
Andel medarbetare som under arbetstid <ul style="list-style-type: none"> <li>använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten</li> </ul>	100 %	65 %	65 %	2010
Elförbrukning (alla nämnder/bolag) <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	3 075 994 kWh	3 500 000 kWh	minska	2010
Elförbrukning per kvadratmeter <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	53 kwh/kvm	55,5 kwh/kvm	tas fram	2010

#### NÄMNDMÅL:

### En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas på Östermalm

#### ÅTAGANDE:

#### Avdelningens enheter ska vid inköp och förbrukning värna miljön.

- Uppfylls helt

#### ÅTAGANDE:

#### Stöd och serviceenheten ska verka för en miljöeffektiv arbetsplats

- Uppfylls helt

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Alla verksamheter inom enheten ska <ul style="list-style-type: none"> <li>genomföra energibesparande åtgärder, samt sortera förpackningar och papper</li> </ul>	2010-01-01	2011-12-31	

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
 Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
 eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.6 Stockholmarna ska uppleva ett rikt, varierat och tillgängligt kultur- och idrottsliv**

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Tillgängligheten till det lokala kulturutbudet ska öka	2009-01-01	2010-12-31	

**NÄMNDMÅL:**
**Invånare på Östermalm ska uppleva en rik, varierad och tillgänglig kultur och fritid**
**ÅTAGANDE:**
**Brukare i våra boendeformer och daglig verksamhet erbjuds personalstöd vid kulturaktiviteter**

Uppfylls helt

Enhetens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
<input checked="" type="radio"/> Andel av de boende i gruppboende som deltar i två aktiviteter under året	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
<input checked="" type="radio"/> Andel deltagare i daglig verksamhet som genomför två kulturaktiviteter	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="radio"/> Andel av de boende i gruppboende som deltar i två aktiviteter per år	2010-01-01	2011-12-31	
<input checked="" type="radio"/> Andel deltagare i daglig verksamhet som genomför två kulturaktiviteter (Stöd- och serviceenheten)	2010-01-01	2011-12-31	

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

Verksamhetsberättelse Enhet

Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
 Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
 eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel anställda som känner till det förebyggande säkerhetsarbetet.	90,16 %	90 %	öka	2010

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2011-12-31	

#### NÄMNDMÅL:

### 1. Våld, alkohol- och drogbruk ska motverkas och invånare på Östermalm ska uppleva sin närmiljö som trygg

#### ÅTAGANDE:

#### Samverkan och enskilt stöd ska bidra till trygghet i närmiljön.

- Uppfylls helt

Enhetens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Andel vålds- och drogrelaterade händelser inom verksamheterna ska minska genom förebyggande och åtgärdande insatser	2010-01-01	2011-12-31	

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**
**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**
**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom loF, socialpsykiatri	62,7 %	100 %		Verksamhetsberättelse 2010
Kommentar: Antalet beslutade insatser för året var 445, varav 279 genomförandeplaner har upprättats, 67,2 %. Rutinen för dokumentation av genomförandeplanen har brister som gör att antalet registrerade planer inte överensstämmer med det faktiska antalet som är högre. Det finns gällande planer, vilka vi arbetar utifrån, men som inte är registrerade. Arbetet med att hitta fungerande rutiner för detta pågår.				
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare och socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen	80 %	80 %		2010
Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	0 st	0 st	100 st	2010

Verksamhetsberättelse Enhet

 Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
 Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
 eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning	99 %	80 %		2010
Nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	80 %	90 %	2010
Nöjda brukare - Korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	100 %	91 %	91 %	2010
Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	93 %	86 %	86 %	2010
KF:s aktiviteter		Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Samtliga omsorgstagare ska ha en genomförandeplan där sociala aktiviteter ingår		2010-01-01	2011-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska samverka i planering och utbyggnad av olika boendeformer för personer med psykiska funktionsnedsättningar		2008-01-01	2011-12-31	
Under 2010 ska användandet av DUR påbörjas. Senast vid utgången av 2011 ska alla stadsdelsnämnder göra utredningar enligt DUR/FH.		2010-01-01	2011-12-31	

Verksamhetsberättelse Enhet

 Box 24156, 104 51 Stockholm. Karlavägen 104  
 Telefon 508 10 000. Fax 508 10 099  
 eva.svedman@stockholm.se

[www.stockholm.se/ostermalm](http://www.stockholm.se/ostermalm)

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utbyggnad och utveckling av variation i ● utbudet av boenden enligt LSS ska fortgå och intensifieras	2008-01-01	2011-12-31	

**NÄMNDMÅL:**

**1. Kvaliteten inom stadsdelsförvaltningens omsorgsverksamheter ska öka. De ska vara tillgängliga och präglas av trygghet, värdighet och valfrihet.**

**ÅTAGANDE:**

**Regelbundna brukarundersökningar ska genomföras och vara underlag för kvalitetsförbättringar.**

● Uppfylls helt

**NÄMNDMÅL:**

**2. Personalen ska ha adekvat grundutbildning**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Personalens kompetens hos entreprenörer inom vård och omsorg ska följas upp	2010-01-01	2011-12-31	

**ÅTAGANDE:**

**Alla som anställs vid enheten ska ha adekvat utbildning för arbetsuppgifterna**

● Uppfylls helt

Enhetens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Andel nyanställda med adekvat utbildning	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010

**NÄMNDMÅL:**

**3. Insatser ska i första hand ske i öppenvård och eget boende**

**ÅTAGANDE:**

**I första hand ska alltid öppenvård och eget boende prövas**

● Uppfylls helt

**NÄMNDMÅL:**

**4. Hemlöshet ska motverkas**

**ÅTAGANDE:**

**Avdelningens planer och rutiner för att motverka hemlöshet ska följas.**

● Uppfylls helt

**NÄMNDMÅL:**

**5. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden ska vara säkra och av god kvalitet**

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
● Andel boende i riskzon för malnutrition, fallolyckor och trycksår som har upprättade åtgärds- och uppföljningsplaner	100	100	Verksamhetsberättelse 2010
● Andel boende med läkemedelsbehandling som fått läkemedelsgenomgång	100	100	Verksamhetsberättelse 2010
● Andel boende som är riskbedömda för malnutrition, fallolyckor och trycksår	100	100	Verksamhetsberättelse 2010

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	8,5 %	7,5 %	5,0 %	2010

**Kommentar:**

Sjukfrånvaron har ökat i förhållande till föregående år. Inom myndighetsutövningen beroende på några medarbetare med längre sjukskrivningsperioder. Inom utförverksamheterna fler medarbetare med långtidssjukskrivning och inom en verksamhet ökat korttidsfrånvaro.

**NÄMNDMÅL:****Stadsdelsförvaltningen ska vara en attraktiv arbetsgivare**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Chefer och medarbetare ska främja jämställdhet och mångfald samt motverka ● diskriminering i förhållande till enhetens målgrupp (brukare/invånare)	2010-01-01	2011-12-31	

---

**ÅTAGANDE:****Arbeta aktivt med personal som är sjukskriven**

- Uppfylls helt

**ÅTAGANDE:****Verka för att medarbetarna upplever att de har en meningsfull arbetssituation.**

- Uppfylls helt

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:****3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten ska vara i balans****NÄMNDMÅL:****Stadsdelens budget ska vara i balans****ÅTAGANDE:**

**Alla medarbetare ska vara medvetna om enhetens, avdelningens och förvaltningens budgetläge.**

● Uppfylls helt

**Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget**

*Stöd och serviceenheten/Socialpsykiatri* redovisar ett nettoöverskott om 0,8 mnkr på grund av ett lägre antal placeringar än budgeterat.

*Stöd- och serviceenheten* handlägger vuxna personer med funktionsnedsättning, *Familjeenheten* handlägger barn med funktionsnedsättning upp till 20 år.

Verksamhetsområdet personer med funktionsnedsättning, både vuxna och barn, redovisar ett nettounderskott om 4,5 mnkr, inklusive del av socialtjänstavdelningens stabskostnader. Underskottet kan till viss del förklaras av ett högre antal placeringar än budgeterat samt en ökning av kostnaderna för korttidstillsyn, KTT enl LSS för barn över 12 år. Försäkringskassan har genomfört omprövningar av LASS för barn som i flera fall medfört att hjälpen dragits in helt. Besluten överklagas men under en lång prövningstid träder ett kommunalt ansvar in vilket medfört oförutsett höga kostnader.

Sjuklönekostnaderna för personlig assistans där brukaren valt en privat utförare har i högre grad än förväntat inverkat på kostnadsutvecklingen. Sjuklönen betalas av förvaltningen. Efter prestationsmätning/antal placeringar i augusti justerades budgeten för enheten, både vuxna och barn, med -1,8 mnkr.

**Synpunkter och klagomål**

Till Stöd och serviceenheten har 6 klagomål/synpunkter inkommit varav 2 rör verksamheten Lotsen och resterande 4 handläggning och beslut inom enheten. Klagomålen har diskuterats i samband med enhetsmöten och åtgärder har vidtagits i de fall det varit aktuellt.