



SKÄRHOLMEN STADSDELSNÄMND
SOCIALPSYKIATRISK ENHET

TJÄNSTEUTLÅTANDE
SID 1 (23)

2011-05-19

Handläggare: Karin Rosenqvist
Telefon: 508 24638

KVALITETSUTMÄRKELSEN 2011



Socialpsykiatrins beställarenhet i Skärholmens stadsdel

Verksamhetens chefs namn

Enhetschef Karin Rosenqvist

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

Telefon 08 508 24 638

E-postadress till verksamheten och till chefen

karin.rosenqvist@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Skärholmens SDF

Box 503

12726 Skärholmen

Besöksadress

Bodholmsplan 2

Antal anställda den 19 maj 2011

4st

Inledning

Socialpsykiatri är ett relativt nytt område som tillkom i samband med psykiatrireformen 1995. Då lades de gamla mentalsjukhusen ner och psykiatrins målgrupp flyttade ut i samhället. Landstinget skulle stå för behandling och kommunen för sociala insatser i form av boende, boendestöd och sysselsättning. Inledningsvis styrdes socialpsykiatri av landstingets synsätt men har så småningom byggt upp en egen kultur som bygger på normalisering, medinflytande och tro på återhämtning. Socialpsykiatri finns dock inte som begrepp i lagstiftningen. Beställarenheten inom socialpsykiatri i Skärholmen ingår i en enhet som består av både beställare och utförare. Den skapades 2006 då man gick från anslagsfinansiering till en beställar- och utförarmodell. Socialpsykiatrins målgrupp är förhållandevis liten men kräver speciella metoder och inriktning. Målgruppen har lite stöd omkring sig i form av anhöriga, vänner eller starka organisationer. Det gynnar därför målgruppen att ha en samlad kompetens under samma ledning för att rätt ta tillvara gruppens intressen och ge insatser så att de bättre kan klara sig ute i samhället.

Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver**Verksamhetsidé och styrdokument**

Beställarenheten för personer med psykisk funktionsnedsättning ingår i Socialpsykiatrienheten i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Enheten svarar för myndighetsutövningen rörande personer mellan 20 och 64 år som har en psykiatrisk diagnos som leder till en långvarig funktionsnedsättning. Funktionsnedsättningen förväntas vara minst ett år. Enheten svarar för insatser utifrån socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lag om riksfärdtjänst. Enheten arbetar utifrån den överenskommelse mellan landsting och kommun rörande personer med psykisk funktionsnedsättning som tillkom i samband med psykiatrireformen 1995.

Arbetet som biståndsbedömare har under de senaste åren utvecklats. Utredningsarbetet sker i en utrednings manual DUR (dokumentation utvärdering resultat). Mycket av arbetet sker i samverkan med landstingets psykiatri. Behoven ska utredas inom alla livsområden och leda fram till en bedömning baserad på

klientens vilja och lagstiftningens möjligheter. Denna bedömning ska leda till en insats som är ekonomiskt mest fördelaktig för att uppfylla behoven. Insatserna ska så långt möjligt bygga på normalisering, självständighet och återhämtningsmöjligheter.

Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet

Socialpsykiatrien arbetar främst enligt socialtjänstlagen (SOL). En mindre del ärenden handläggs enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vi handlägger endast de personer som har mycket stora svårigheter i vardagen med att äta, klä på sig och sköta sin hygien och där man inte förväntas bli bättre. Dessa klienter faller under personkrets 3 i denna lag. Vi handlägger också riksfärdtjänst och utreder färdtjänst i befintliga ärenden som färdtjänstnämnden beslutar om.

Styrdokument i övrigt är Socialstyrelsens råd och anvisningar samt de riktlinjer för socialpsykiatrien som antagits av Kommunfullmäktige och som gäller för hela Stockholms stad.

Verksamheten bygger på de samverkansdokument som finns mellan kommun och landsting rörande psykiatrins målgrupp. Dessa samverkansdokument revideras regelbundet.

Staden har under 2010 utarbetat ett styrsystem för hela staden. Detta system rör de insatser som omfattas av lagen om valfrihet (LOV). Syftet är att säkerställa att insatserna är likvärdiga oavsett vem som bedriver verksamheten samt att man ska kunna välja verksamheter med bättre kvalitet ur brukarens perspektiv. Kvaliteten redovisas under Jämför service på Stockholms stads hemsida. I Jämför service finns enheter inom alla stadens områden som berörs av valfriheten. För att kunna jämföra insatsernas kvalitet har standardiserade mål införts som sedan följs upp av individuella mål.

Beskriv den brukar-/kundgrupp ni arbetar för

Enheten svarar för att bedöma, utreda och fatta beslut om ansökningar från personer mellan 20 och 64 år med en psykiatrisk diagnos som leder till långvarig funktionsnedsättning. Funktionsnedsättningen förväntas vara minst ett år. Till psykiatriska diagnoser räknas även ADHD. Enheten har också ett uppsökande ansvar vilket innebär att vi besöker personer som andra slagit larm om för att se om de vill eller behöver kontakt med socialpsykiatrien.

Psykiatrins målgrupp är en grupp som kräver mycket tålamod och ett professionellt förhållningssätt. De har ofta inga som talar för dem i form av anhöriga eller vänner så biståndsbedömnarna är en garant för att deras intressen blir väl tillgodosedda och att rätt insats ges och följs upp.

Ange ungefärligt antal brukare/kunder

Antalet kunder i verksamheten är mellan 150 och 175 personer

Beskriv er organisations- och ledningsstruktur

Beställarenheten är en del av socialpsykiatrienheten i Skärholmens stadsdel. Den består av fyra biståndsbedömare samt del av enhetschef. Enheten har del i stadsdelens resurser för datastöd, paraplysystemet och del av ekonomicontroller.

Enheten ligger inom stadsdelens socialtjänst som innefattar individ och familjeomsorgens alla delar samt funktionshinder och äldreomsorgens beställarenheter. Enheten leds av en avdelningschef och enhetschefen för socialpsykiatri ingår i ledningsgruppen för socialtjänsten.

Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

Beställarenheten består från årsskiftet 2010/2011 av fyra biståndsbedömare. Tre av dessa har socionomutbildning och en har lång erfarenhet av yrket med internutbildning och påbyggnadskurser. Enhetschefen har socionomutbildning med lång ledarerfarenhet. Enhetschefen har arbetat inom socialtjänstens alla delar och med socialpsykiatri sedan reformen 1995 i chefsställning i andra kommuner och de senaste sex åren i Stockholms Stad.

Chef- ledarskapet

I mitt chefsskap har jag kontroll på budgetuppföljning, arbetsmiljöfrågor ser till att medarbetare sköter sina tider och att arbetet fördelas rätt. Det gör jag genom att jag varje månad följer upp budgeten på individnivå. Varje biståndsbedömares insatser som köps av såväl interna som externa utförare redovisas i en excelfil. I filen framgår också en prognos av kostnader på årsbasis.

Jag tar upp arbetsmiljöfrågor på arbetsplatsträffar som är gemensamma för hela enheten. Ett årshjul följs för hela enheten som innefattar skyddsronder, medarbetarenkäter samt utvecklingssamtal.

I mitt ledarskap strävar jag efter att hålla målen för verksamheten aktuella. Vid diskussion av vilken insats en klient behöver ställer jag frågan om det är ett behov som ligger inom ett normalt liv. Exempelvis hur många cafébesök är det rimligt att man får någon som följer med till jämfört med hur ofta andra ute i samhället har den möjligheten. Jag ställer frågor om hur klientens vilja blivit tillgodosedd. Hur tar vi vara på klientens friska sida och hur det leder fram till ett självständigare liv? Är det biståndsbedömaren eller klienten som tycker att det är tryggt att bo på ett gruppboende eller har klienten med egna ord uttryckt ett sådant behov? Svaren på frågorna leder efter diskussion i biståndsbedömargruppen fram till ett beslut om insats. Insatserna ska leda till normalisering, brukaren ska ha inflytande på hur insatsen ska utformas och insatsen ska leda till ett självständigt liv.

Vid ärendedragningar, i samarbete med andra enheter och i allmänna diskussioner frågar jag efter klientens egen vilja och klargör för andra enheter att vi inte har något behandlingsansvar. Om en person är farlig för sig själv eller för andra är det landstingets uppgift att besluta om tvångsingripande. Andra enheter som exempelvis försörjningsstödsenheten har ofta kontakt med personer med psykiska svårigheter. Med medarbetare på dessa enheter vill jag att vi har trepartssamtal tillsammans med klienten i motiverande syfte. Ibland kan personen inte kan motiveras till kontakt med oss. Jag har kontakt med andra chefer och handläggare i olika samverkansmöten för att minska den frustration som uppstår för de handläggare som får ha kvar ärendet utan insatser från socialpsykiatrien.

Jag arbetar med att biståndsbedömare utvecklas och utbildas i metoder för hur vi kommunicerar med klienten som exempelvis Motiverande samtal (MI) som bland annat lär biståndsbedömare att ställa öppna frågor och inte förutsätta att de själva har svaret. Jag ser till att biståndsbedömare får kontinuerlig utbildning i lagar, rättsfall och nya rön inom forskning runt de funktionshinder som återfinns i målgruppen.

Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen

I mitt ledarskap vill jag lägga ut ansvaret så långt det är möjligt. Det gör jag genom att lägga delegationen för större delen av besluten på biståndsbedömare. En biståndsbedömare påpekade att här har vi delegation på riktigt och inte bara på pappret. På ärendedragningar och andra möten leder och coachar jag mina handläggare så att alla aspekter tillgodoses - både klientens vilja, lagens förutsättningar och ekonomiska möjligheter. Jag ser att det är lätt att ta över eller dras in känslomässigt i arbetet med personer med psykiska funktionshinder. Det är min uppgift som chef att hålla huvudet kallt och ställa de obekväma frågorna. Jag ser nödvändigheten av extern handledning av en kunnig handledare. Jag är nogg med att själv vara med och välja handledare och klargöra vad skillnaden är mellan min roll som chef och handledarens roll. Gruppen har handledning varannan vecka.

Min ledarskapsidé bygger också på att jag kan följa klienten från ax till limpa eftersom jag är chef för både beställare och utförare. I min roll som beställarchef kan jag använda det jag ser på utförarsidan och initiera en dialog i viktiga frågor mellan beställare och utförare. Det finns inget absolut rätt eller fel utan allt som klienten säger eller gör tolkas genom beställarens eller utförarens ögon. För att klienterna ska växa och ta nya steg måste det finnas en dialog som utvärderar utifrån alla aspekter och väljer nya metoder eller insatser när så behövs. Konkret kan det handla om att biståndsbedömare har beställt en viss metodik att arbeta med schan för den enskilde i boendestödet. Det visar sig när boendestödet kommer in att allt är kaotiskt och akuta problem dyker upp konstant. Klienten är inte intresserad eller öppen för schan just då. På gemensamma möten mellan biståndsbedömare och boendestödare försöker jag sätta klienten i fokus och inte

fastna i rätt och fel. Hur ska vår gemensamma kunskap förmå oss att formulera tydligare mål och hur ska de mätas och beskrivas?

Diskussionen om mitt ledarskap är levande inom hela enheten och i bland vill man att jag står på den ena enhetens sida - och det kan gälla både beställares och utförarens önskan. Mitt svar är att jag inte står på någons sida utan försöker se att det blir på bästa möjliga sätt för klienten. Jag lägger mig inte i detaljer utan försöker få enheten att ta ansvar. Om det uppstår brister av allvarlig natur som exempelvis brister i handläggning så kräver chefsskapet att jag går in på detaljer i enskilda handläggares sätt att sköta sitt arbete.

Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden

I det kvalitetsarbete som införts i samband med valfrihetsarbetet (LOV) följs målen för verksamheten upp från Kommunfullmäktiges mål via stadsdelsnämndens mål till enhetens mål och åtaganden ända ner till klientnivå. Standardiserade mål på individnivå är formulerade så att de kan mätas i vilken grad klienten blivit mer självständig och i mindre behov av stöd. Biståndsbedömarna utreder 10 olika livsområden i DUR (dokumentation utvärdering resultat). Efter ett halvår utvärderas varje aktuellt livsområde inom DUR både av klient och personal som arbetar med klienten. I utvärderingen ingår skattningsskalor som ligger till grund för att se en utveckling mot målet.

Som ledare kommunicerar jag genom detta kvalitetsarbete verksamhetens mål och åtaganden i det dagliga ärendearbetet. Verksamhetsplaner och tertiärrapporter kommuniceras på APT och andra verksamhetsmöten. Målresultatet skall mätas dels genom skattningsskalor som klienterna gör vid uppföljning av beslut och dels genom att de standardiserade målen anger grad av stödbehov för den enskilde och att det stödet ska minska. Måldiskussionerna kan vara intensiva - är det bra för klienterna att de avvecklar kontakten med oss eller är det dåligt. I dessa diskussioner försöker jag motivera och entusiasmera biståndsbedömarna till att försöka använda de instrument för mätning som står till förfogande. Jag försöker tona ner mätningarnas vetenskaplighet till att vi måste använda det som står till buds just nu och se vad det leder till för resultat. Genom dessa diskussioner och i mätningar av insatserna i praktiken kan jag se att medarbetarna förstått målen och arbetar med att metodiskt komma ett steg längre mot målen.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna

Jag skapar lärande i organisationen genom att utgå från att det inte finns absoluta sanningar hur människor med psykiska funktionsnedsättningar organiserar sina liv. När en klient träffar en biståndsbedömare i utredningssyfte framträder en bild. När exempelvis boendestödjaren får en beställning och börjar lägga upp arbetet med klienten kan en annan bild framstå. Min uppgift är att få till stånd en diskussion som går ut på att tillsammans med klienten/brukaren komma fram till vad den

behöver. Då behöver hinder undanröjas i form av prestige, maktfrågor och brist på självreflektion. De insatser som krävs för att hålla fokus på brukarens bästa är kompetensutveckling i form av samtalsmetodik och kunskap om hur vissa psykiska funktionshinder kan ta sig uttryck. Biståndsbedömarna behöver också utbildning i lagstiftningen och vad som är möjligt att göra enligt de lagar vi har att följa. På ärendedragningar kan frågan komma upp om att hitta stöd i rättsfall. Handledningsinsatser i alla grupper är nödvändig för att utveckla förmågan till självreflektion och självinsikt. Jag vill vara med och välja handledare och ange viss inriktning. Som chef behöver jag handledning för att hålla huvudet kallt och inte ingå i någondera "laget" i diskussioner om vilka insatser som behövs eller hur insatser ska utföras.

Beskriv hur du som chef/ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten

Jag arbetar för att få resultat i verksamheten genom att följa upp beslut på olika nivåer. På individnivå ser jag till att biståndsbedömarna använder skattningskalor och vid uppföljning ser om skattningen förändrats sedan förra uppföljningstillfället. Vid uppföljningen av mål och delmål frågar jag efter om klienten har uppnått målet och är beredd att gå vidare mot ökad självständighet. Ett system för detta håller på att processas och utvecklas. Det är ett stadsövergripande system som inte har tagits i bruk i full skala. I detta system mäts endast de insatser som ingår i valfrihetsreformen - boende, boendestöd och sysselsättning. Det arbetsinstrument som biståndsbedömarna använder DUR (dokumentation utvärdering resultat) är omfattande och innefattar tio livsområden. Dessa livsområden skattas av den enskilde vid första utredningen och följs sedan upp var sjätte månad. I verksamhetsplanen finns åtaganden som bygger på dessa livsområden och att klienterna ska utvecklas genom våra insatser så mindre stöd behövs. Verksamhetsplanen 2011 är första året där denna koppling från kommunfullmäktiges mål till nämndens till individens mål mäts i både indikatorer och åtaganden i verksamhetsplanen.

Resultat på ekonomisk nivå följs upp på individnivå vid ärendedragningar och på enhetsnivå varje månad i samband med ekonomiuppföljning.

På enhetsnivå följer jag upp beslut inom respektive insats. Exempelvis följer jag upp hur många vi har i sysselsättningsinsatser och hur många vi har placerade på hem för vård eller boende. Dessa siffror lägger jag fram för analys och diskussion om åtgärder.

Detta leder till diskussioner hur behov hos klienten kan uppfyllas på ett mer fördelaktigt sätt ur ekonomiskt perspektiv. Resultatet tar jag med mig till stadsövergripande möten för att jämföra och få idéer från andra.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar och engagemang hos medarbetarna för utveckling av verksamheten

Förutsättningar för engagemang skapar jag genom att ansvaret för arbetet läggs ut så långt det är möjligt. Jag har själv ett engagemang för verksamheten och brinner för att utveckla den. Det smittar av sig på medarbetarna. Jag lägger stor vikt vid ledarskapets betydelse för all utveckling och engagemang. Jag tar upp dessa frågor i medarbetarsamtal och uppmuntrar synpunkter på verksamhet och ledare.

I min chefsroll deltar jag i olika nätverk för att få omvärldsorientering och inspiration. Stadens chefer inom socialpsykiatri har ett nätverk. Jag deltar också i ett nätverk för chefer i hela landet i SKL (Sveriges kommuner och landsting). Jag försöker initiera utbildningsinsatser och studiebesök för medarbetarna. Jag ser till att mina medarbetare deltar i utvecklingsarbete i staden för att både dela sina erfarenheter och lära av andra.

Verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntat resultat och arbetssätt**Beskriv hur er verksamhetsidé/värdegrund togs fram, förankrades och gjordes känd i verksamheten**

Vår verksamhetsidé är gemensam för socialpsykiatri över hela staden och beskrivs i våra riktlinjer. Jag håller den levande så att personer som har en psykiatrisk diagnos och ett långvarigt funktionshinder får så goda insatser att det leder till en normalisering, högre grad av självständighet och ett större inflytande på sina liv.

Den värdegrund som tagits fram för hela Skärholmens stadsdel är levande i allt vårt arbete. Den innehåller nio punkter som för socialpsykiatrien redovisas nedan.

Vi utvecklar verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning.

Det gör vi genom att alltid ha brukaren i fokus när vi utreder, bedömer och beslutar. Jag som chef tar upp synpunkter som kommer från brukare och medarbetare på handikappråd och i möten med politiker.

Vi bemöter alla med respekt

Oavsett hur funktionshindret tar sig uttryck bemöter vi klienter med respekt. Jag tar upp svårigheter att vara respektfull med påstridiga klienter så att biståndsbedömarna får prata av sig så att de orkar ha ett respektfullt bemötande med svåra klienter. Den externa handledningen är till hjälp för att stå fast vid ett respektfullt bemötande.

Vi tar tillvara olikhet och mångfald

I arbetet med personer med psykiatriska funktionsnedsättningar som dessutom kommer från världens alla hörn är detta något som diskuteras i samband med utredningar och bedömningar. Hur kan våra insatser ha effekt när personer inte kan språket och har en annan syn på psykiatriska funktionsnedsättningar? Hur kan

vi försöka få till en utveckling för den enskilde utan att kränka personer från andra kulturer?

Vi använder våra resurser väl

Jag har genom stadens utvecklingsarbete vad gäller genomgripande utredningar arbetat för att biståndsbedömarna ska ge insatser till de som behöver och genom noggranna bedömningar inte ge mer än klienterna behöver.

Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar

Jag ser till att klienterna ska få ta del både skriftligt och muntligt av det utredningsmaterial som rör dem. De ska ges god tid för genomgång så allt blir klart och tydligt. Vi använder tolk när så behövs. Jag ser till att anhöriga eller andra ombud som klienten ger tillstånd till och vill också få ta del av materialet.

Vi samarbetar och skapar god stämning

Jag ser till att samarbete kommer tillstånd både inom enheten och gentemot andra samarbetspartner. Jag skapar en god stämning genom att anslå en positiv ton och inte antagonisera i onödan.

Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång

Jag försöker undvika prestige och försöker tänka på att ge beröm för goda insatser.

Vi ser möjligheter och tar till vara allas kompetens

I en så sammansatt enhet som socialpsykiatri försöker jag skapa förståelse och intresse för varandras kompetens

Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling

Det gör jag genom att sporra varje medarbetare och att vi tillsammans gör vår enhet till en effektiv och viktig enhet för socialpsykiatriens klienter i Skärholmen

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram era åtaganden/mål för året

De centrala målen för vår verksamhet - hur vi kan mäta klienternas nöjdhet med våra insatser och hur de går framåt har processats i hela stadens socialpsykiatriska verksamheter. På min enhet har vi arbetat med frågan utifrån att det är positivt att arbetet med mätningar införlivas i verksamheten men att vi ser brister i de framtagna mätmetoderna. Som chef har jag försökt motivera och få med biståndsbedömarna att det inte kan vara perfekt från början men att man måste börja någonstans. Övriga mål och åtaganden som inte är kopplade till dessa mål har fått ta mindre plats i arbetet.

Ange verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntade resultat och arbetsätt

1. Åtagande

Enheten åtar sig att utöka användning av kommunala färdmedel i tjänsten

Förväntat resultat

Ökad användning av kommunala färdmedel.

Arbetssätt

Kommunala färdmedel används när det inte utgör hinder tidsmässigt. Frågan tas upp vid ärendedragningar. Vi tittar på andelen taxiresor och bilresor i förhållande till kommunala färdmedel.

2. Åtagande

Enheten åtar sig att brukarna erbjuds valfrihet.

Förväntat resultat

Medborgarna tillförsäkras valfrihet inom de delar av verksamheten som omfattas av LOV. I andra delar av verksamheten erbjuds ett individuellt stöd baserat på den enskildes önskemål. Kvaliteten ska regelbundet följas upp av biståndsbedömarna.

Arbetssätt

Kvalitetsuppföljning av alla insatser förbättras och intensifieras. Det sker i de för staden angivna mätformulär. Insatser för komplexa vårdbehov och där återhämtningspotential finns prioriteras.

3. Åtagande

Enheten åtar sig att kartlägga om barn finns inom de ärenden som är aktuella inom socialpsykiatri.

Förväntat resultat

I de ärenden som socialpsykiatri handlägger kartläggs om det finns barn som bor i familjen helt eller delvis. Socialpsykiatri handläggare ser till att barnens rätt tas tillvara genom att koppla in andra enheter vid behov.

Arbetssätt

Kartläggning av om barn finns i hemmet görs i utredningsdokumentet DUR

4. Åtagande

Enheten åtar sig att bemöta brukarna med respekt

Förväntat resultat

Att brukarna är nöjda i brukarundersökningen.

Arbetssätt

Vi hämtar information om den enskildes bakgrund i syfte att öka förståelse för brukaren. Vi tar hänsyn till den enskildes behov som föranledde kontakten med oss. På personalmöten och i handledning har vi kontinuerligt diskussioner kring etik, människosyn och förhållningssätt. Vi arbetar aktivt med att öka förståelsen brukarna emellan.

5. Åtagande

Enheten åtar sig att följa upp DURutredningen samt standardiserade mål och delmål i ärenden som ingår i valfriheten

Förväntat resultat

Inom vilka av DURs 10 livsområden har utveckling skett i förhållande till tidigare skattning. Hur många personer har uppnått sina delmål/mål . Uppföljning av ärenden som berörs av valfriheten och där standardiserade mål och delmål finns.

Arbetssätt

Arbeta med standardiserade mål och delmål inom boende, boendestöd och sysselsättning. Arbeta med skattningsskalor på både beställare och utförarsidan. I arbetet med dessa mål finns mätformulär och metoder utformade i staden centralt.

6. Åtagande

Enheten åtar sig att samverka i syftet att nå en helhetssyn på brukaren inom socialpsykiatri.

Förväntat resultat

Uppnå en helhetssyn på människan i sitt arbete med socialpsykiatriska ärenden.

Arbetssätt

Strukturerad samverkan med psykiatrins öppenvård för att utifrån brukarens behov uppnå bästa möjliga resultat Socialpsykiatrienheten arbetar för att uppnå en helhetssyn på människan i sitt arbete med socialpsykiatriska ärenden. Vi samarbetar också med övriga enheter i stadsdelen och initierar nätverksmöten med berörda parter.

7. Åtagande

Enheten åtar sig att erbjuda friskvårdsaktiviteter och handledning.

Förväntat resultat

Medarbetarna tar ut sin friskvårdstimme och deltar i handledning.

Arbetssätt

Friskvård erbjuds en timme per vecka på arbetstid om arbetet tillåter. Regelbunden handledning för all personal för att klara de parallellprocesser som uppstår i arbetet med psykiskt sjuka.

8. Åtagande

Enheten åtar sig att öka kompetensen.

Förväntat resultat

Medarbetarna innehar erforderlig kompetens och tar del av de senaste rönen inom området

Arbetssätt

Gå genom kompetensutvecklingsbehov på medarbetarsamtal, verksamhetsmöten och APT. Se till att kompetens upprätthålls genom att träna på nya metoder, delta i nätverk och i ärendegenomgångar tillämpa sina kunskaper.

9. Åtagande

Enheten åtar sig att ha budgetgenomgång på verksamhetsmöten

Förväntat resultat

Medarbetarna ska ha en god kännedom om enhetens budget.

Arbetssätt

Genomgång av budgetläget varje månad på APT Jämförelse av kostnader för olika insatser som kan ge samma resultat

10. Åtagande

Enheten åtar sig att använda resurserna effektivt.

Förväntat resultat

Effektivt resursutnyttjande i verksamhetens alla delar

Arbetssätt

Grundlig genomgång av brukarnas behov i samverkan med landstinget och andra aktuella aktörer. Därefter söks den mest kostnadseffektiva lösningen för dessa behov.

Beskriv hur ni tar reda på kundernas/brukarnas förväntningar på verksamheten och vilka olika metoder/fora ni har för brukar-/kunddialog

Vi tar reda på klienternas förväntningar på verksamheten i samband med DURutredningar och vid uppföljning av de insatser som beviljats. Var sjätte månad görs en uppföljning av DUR och de livsområden som ingår. Detta görs med hjälp av skattningssskalor som klienten fyller i. En jämförelse kan göras och den leder till en diskussion om vad som behövs för att uppnå förändringar. Centralt för staden gjordes en omfattande brukarundersökning som riktade sig till alla kända personer med psykiatrisk diagnos för två år sedan och nu i vår genomförs en brukarundersökning som riktar sig till de klienter som är aktuella för en insats. Vi tar också del av synpunkter som kommer från samarbetspartner främst psykiatrin.

Resursanvändning

I handläggningen av socialpsykiatriska ärenden handlägger fyra biståndsbedömare alla de ärenden som ansöker om insatser samt bedriver visst uppsökande arbete när orosanmälningar kommer in från hyresvärdar, anhöriga, andra enheter eller vården. Biståndsbedömarnas främsta uppgift är att utreda, bedöma och besluta om insatser. I detta arbete behövs både bra utredningsverktyg och goda kunskaper i kommunikation för att få fram nödvändig kunskap. Biståndsbedömarna har ingen primär uppgift att bedriva kurativa samtal eller behandling. Den får klienten söka hos landstinget. Biståndsbedömarna har en helhetssyn på klienten och tar del av utförardelarnas erfarenheter på ett effektivt sätt då enheten ligger under samma chef. Jag kan som chef snabbare fånga upp vad som fungerar och inte fungerar för klienterna eftersom jag är med på verksamhetsmöten på båda sidor. Jag leder som chef alla enheter vilket innebär ett effektivt resursutnyttjande genom att det går att lösa uppkomna frågor smidigt. Stadens satsning på likställighet och mätning av resultat är en komplicerad process som inledningsvis tar mer tid. Uppföljningsarbetet kommer att öka med fler privata aktörer. Jag har därför valt att utöka biståndsbedömargruppen med en tjänst från november förra året. Det innebär att ärendemängden per handläggare minskar till c:a 45 för en heltid. Den investeringen bör leda till att klienterna får en mer genomtänkt insats och snabbare kan klara sig med mindre stöd.

Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, t.ex. medarbetarna och deras kompetens, lokaler, samverkan, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon

Enhetens budget för hela socialpsykiatrin i stadsdelen fördelas genom anslag från staden. Nycklarna för dessa anslag baseras på stadsdelens ohälsotal, andel bostadsrätter, andel invånare med utländsk härkomst m.m. I valfrihetssystemet köps insatser med en för staden gemensam pengnivå. De insatser som ligger utanför valfrihetssystemet köps eller avropas i ramavtal. Kontering av fakturor görs av biståndsbedömarna som då får en kontroll på att kostnaderna är rätt.

Medarbetarnas kompetens är en viktig tillgång. Vid tillsättning av tjänster och vikariat kräver jag socionomutbildning för biståndsbedömarna.

Biståndsbedömarna tar del av det utbildningsutbud som staden erbjuder. Flera av biståndsbedömarna har varit med i stadens arbetsgrupper för framtagande av mål och delmål och resursmätning i samband med valfrihetsarbetet. Jag har som chef också deltagit i flera arbetsgrupper för framtagande av underlag i dessa frågor. Jag uppmuntrar beställarenhetens medarbetare att delta i utvecklingsarbetet av nya metoder och det finns stort intresse och höga ambitioner i gruppen.

Biståndsbedömarna besitter goda IT-kunskaper som gör arbetet effektivt. Det gäller dels i utnyttjandet av det system vi använder i klientarbetet - Paraplysystemet men även i Word och andra program. Vi har viss administrativ hjälp och del i Paraplysamordnare. Biståndsbedömarna har vårdfiler i excel som jag som chef tillsammans med ekonomicontrollerer följer upp varje månad. Ekonomicontrollerern följer även upp budget i hela enheten tillsammans med mig som chef. Det är effektivt att snabbt se om debitering av vårdkostnader kommit rätt till utförarna inom enheten.

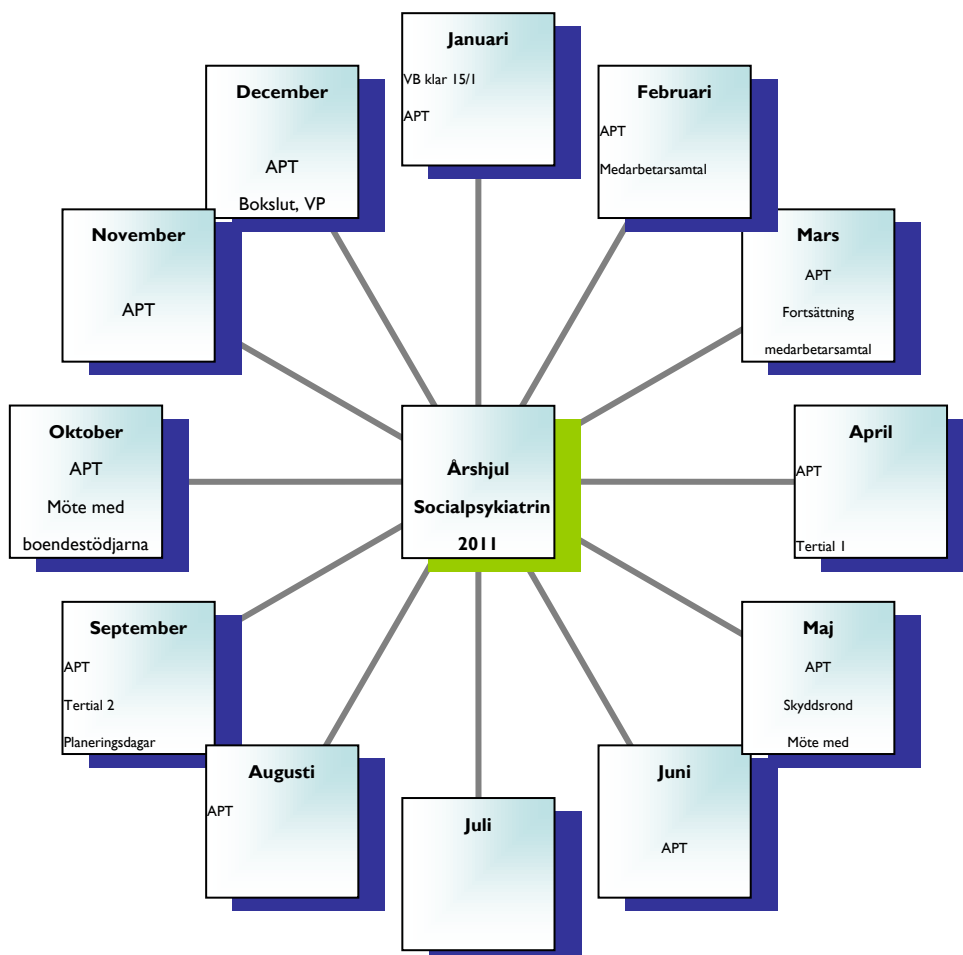
En samlad syn på socialpsykiatrins målgrupp under en ledning ger god kunskap och fokuserar på just denna grupps behov. Eftersom målgruppen är förhållandevis liten så går det inte att ha en egen enhet för beställare inom socialpsykiatri. Om beställarfunktionen renodlas så skulle den införlivas i exempelvis enheten för funktionshinder som är en större grupp och socialpsykiatrins speciella frågor kan försvinna. Genom att hålla ihop målgruppen - både beställare och utförare - så vidmakthålls gruppens specifika frågor och mer möjligheter till utveckling bjuds som kommer klienterna till nytta. Det leder till ett mer effektivt kunskapsutbyte för målgruppen.

Uppföljning

Uppföljning av de beslut som biståndsbedömarna fattar sker kontinuerligt. I VP och tertialrapporter följs åtaganden upp. Kommunfullmäktige har tagit fram de indikatorer som mäter viktiga åtaganden. En indikator mäter hur många beslut som har en genomförandeplan. Resultatet tas fram centralt i Paraplysystemet och baseras på de genomförandeplaner som finns på enheter anslutna till datasystemet i staden. Övriga enheter ska också lämna genomförandeplaner men det kan inte avläsas i paraplysystemet och räknas därför inte in i denna indikator. En annan indikator mäter hur många beslut som följts upp två gånger under ett år. Detta görs för att säkerställa att kontinuerlig uppföljning görs som kan leda den enskildes utveckling framåt.

Brukarundersökningar genomförs centralt under våren vilket sedan följs upp av enheten.

Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut



I samband med tertialrapporter följs enhetens åtaganden upp. Detta diskuteras på verksamhetsmöten inom varje enhet. Beställarenheten träffas varje vecka under ledning av enhetschefen.

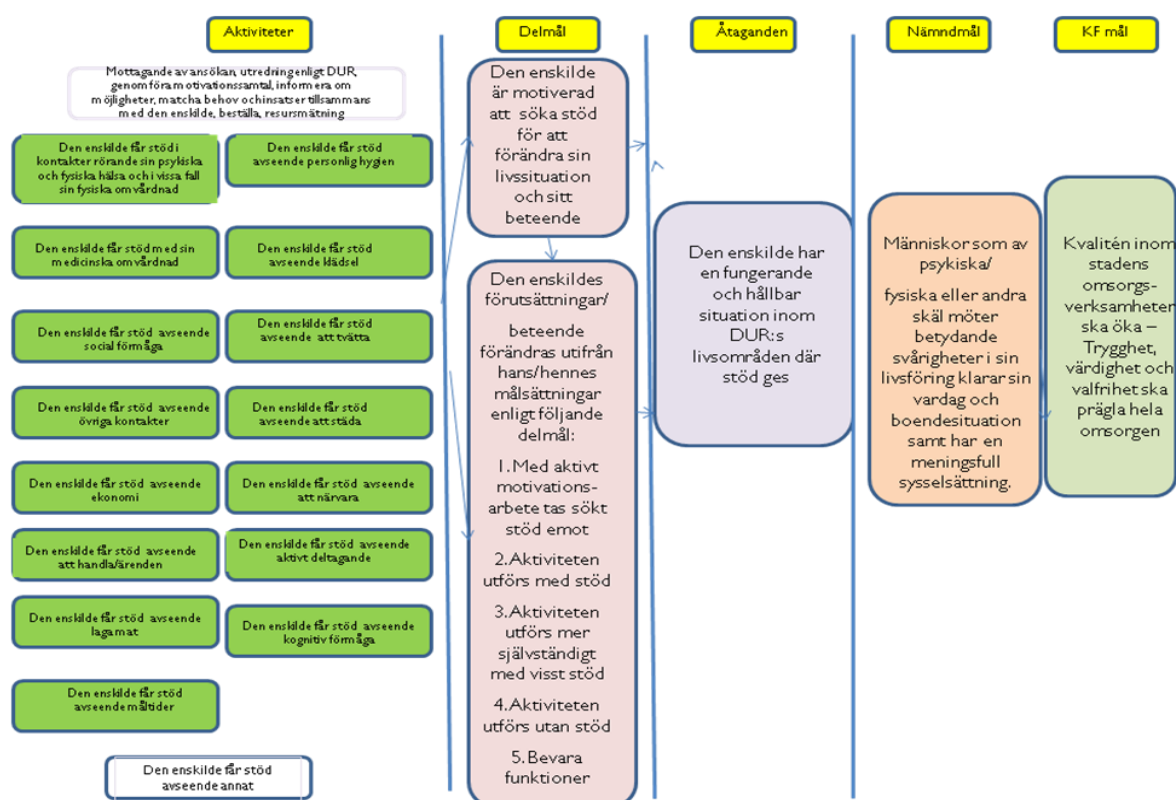
Biståndsbedömare och boendestödjare träffas en gång varannan månad för avstämning av principiella frågor och metoddiskussioner.

Planeringsdagar för hela enheten genomförs på hösten. Avsikten är att analysera årets verksamhet och planera inför nästa år. Varje enhet inom socialpsykiatri går genom sin verksamhet. Vi arbetar också med samarbetsfrågor inom enheten. En

del av tiden avsätts för att två enheter reder ut frågor. Hela enheten samlas för genomgång av gemensamma mål och diskuterar vision 2030 och hur vi konkret ska nå världsklass som enhet.

Beskriv de metoder ni använder för att följa upp de resultat ni förväntar er utifrån era åtaganden/mål och arbetssätt för verksamhetsåret

Bilden nedan visar hur arbetet med mål följs upp – från kommunfullmäktige ner på individnivå. På individnivå finns standardiserade mål som är lika över staden. Utifrån de standardiserade mål och delmålen formuleras individuella mål som sedan används för utförare att göra en genomförandeplan utifrån.



Beskriv vad som avses att mäta med respektive metod

Följande åtaganden har enheten satt upp för verksamhetsåret

1. Ökad användning av kommunala färdmedel

Mätmetoden är att se hur andelen taxiresor respektive resa med egen bil är i förhållande till kommunala färdmedel. Det mäts genom att se hur många taxifakturer enheten har samt reseräkningar med egen bil.

Resultatet visar inte på ökad användning av kommunala färdmedel då tidsvinsten vid resor med bil är så stor. Biståndsbedömarnas arbetsuppgifter har ökat genom

nya kvalitetssystem varför tidsvinsten prioriteras. Då taxi används utgår vi från att stadens upphandlade taxiresor säkrar miljövänliga drivmedel.

2. Enheten åtar sig att erbjuda brukarna valfrihet.

Valfriheten infördes fr o m 2011 och omfattar boenden, boendestöd och sysselsättning. Syftet med åtagandet är att klienterna ska få tillgång till ett varierat utbud av utförare. Än så länge betyder det att klienterna kan välja dessa insatser i stadens egna verksamheter. En upphandling av privata alternativ enligt LOV (lagen om valfrihet) pågår och förväntas vara klar i oktober 2011. Det råder stor brist på boendeplatser inom staden och ett kösystem till dessa är inrättat centralt. Erbjudande om valfrihet är därför i nuläget teoretisk men inte genomförbar inom dessa tre områden.

Inom hemtjänst, ledsagarservice och personlig assistans finns dock valfrihet som erbjuds klienterna då beslut om dessa insatser ges.

3. Enheten åtar sig att kartlägga om barn finns inom de ärenden som är aktuella inom socialpsykiatrin. Åtagandet avser att mäta hur många barn som växer upp hos psykiskt sjuka föräldrar. Det ska leda till att säkra att barnens behov blir tillgodosedda. Detta mäts genom att frågan ställs i DUR utredningen. I statistiken som kan tas ur stadens datasystem framgår då antalet barn. Den mätningen är inte gjord än centralt. Biståndsbedömarna ska se till att berörda enheter blandas in om det kan misstänkas att barnen far illa. I några ärenden samarbetar biståndsbedömarna med barn och ungdomsenheter. Dessa ärenden har dock inte aktualiserats genom att socialpsykiatrienheten gjort anmälan utan barnen var redan kända på andra enheter.

4. Enheten åtar sig att bemöta klienterna med respekt. Mätningen kan göras i brukarundersökningar. Enheten har inte gjort någon egen brukarundersökning de senaste åren. Däremot upplyses klienter om att de kan komma med synpunkter och klagomål. Veldig få klagomål har inkommit på biståndsbedömarnas handläggning i form av klagomål från klienter eller anhöriga. Svårigheten är stor att få denna målgrupp att svara på enkäter och frågor.

5. Enheten åtar sig att följa upp hur klientens livssituation förändrats inom de livsområden som utreds i DUR. Detta görs var sjätte månad i en så kallad DUR uppföljning. Mätningen görs i form av skattningsskalor som klienten skattar inom varje livsområde. Avsikten med mätningen är att se om förändringar eller förbättringar gjorts och om insatsen är rätt. En mätmetod för detta har utarbetats och har börjat användas. Några mätresultat har inte kommit fram ännu.

6. Enheten åtar sig att samverka i syftet att nå en helhetssyn på klienten inom socialpsykiatrin

Enheten samverkar med psykiatrin och har som mål att upprätta individuella vårdplaner för vad som behöver göras. Det är dock svårt att få med psykiatrin i detta arbete. Ingen formellt upprättad plan har gjorts med öppenpsykiatrin. Samverkansmöten och planering görs dock i många fall utan att den formaliseras i

en vårdplan. Med andra enheter hålls trepartssamtal vid behov för att uppnå samstämmighet. Det finns ingen mätmetod som mäter effekten av samverkan.

7, Enheten åtar sig att erbjuda friskvårdsaktiviteter och handledning. På medarbetarsamtal tas upp om medarbetaren utnyttjar sin friskvårdstimme och i vilken grad. Handledningen är obligatorisk och ges var fjortonde dag av extern handledare.

8. Enheten åtar sig att öka kompetensen. Kompetensbehovet tas upp på medarbetarsamtal. Staden har under året erbjudit utbildningar i aktuella frågor och områden. Alla biståndsbedömare har deltagit i dessa.

9. Enheten åtar sig att ha budgetgenomgång på verksamhetsmöten. Åtagandet ska mäta hur medarbetarnas kännedom om enhetens budget är. Biståndsbedömarna gör en ekonomisk bedömning efter att behovet fastställts. De följer den ekonomiska utvecklingen på individnivå i excelfiler och periodiserar kostnader. Kostnader för en insats värderas i förhållande till om behovet kan tillgodoses med en insats till lägre kostnad.

10 Enheten åtar sig att använda resurserna effektivt. Enheten utreder noggrant med hjälp av DUR vilket används i så gott som alla beslut. En bedömning av behovet görs efter samråd med psykiatri och andra medaktörer. Därefter fattas beslut om den mest ekonomiskt fördelaktiga insatsen.

I uppföljningsarbetet för insatser som ingår i valfriheten finns ett fastställt uppföljningssystem från central ledning som dels avser att mäta hur insatsen utförs, om klienten går framåt eller bakåt i sin utveckling eller står stilla och i så fall vad som är orsaken. Detta mäts i ett nyligen utvecklat excelsystem där det redovisas om det är arbetssättet hos utföraren, beställningens innehåll eller målsättning som var avgörande. Utöver detta görs en uppföljning av DUR utredningens livsområden.

När det gäller andra insatser inom socialpsykiatri där mätbara mål och delmål inte finns utanför valfrihetsområdena görs uppföljning endast av DUR-utredningens livsområden.

Resultat, analys

Det ekonomiska resultatet för beställarenheten pekar på ett överskott på tre miljoner. Det innebär inte att klienterna inte får de insatser de har behov av. Min analys är att de nycklar som ger anslag till stadsdelen slår fördelaktigt. Det kan också bero på att vi inte når alla med psykiatriska funktionsnedsättningar då en stor andel av invånarna kommer från andra kulturer där man vårdar sina anhöriga i familjen och inte söker våra insatser. Socialpsykiatrienheten är också effektivt organiserad med en liten administrationskostnad.

Resultaten vad gäller åtaganden är goda. Biståndsbedömarna gör DUR-utredningar i så gott som alla av enhetens ärenden som ansöker om insats och tillhör målgruppen. Alla ärenden har tidsbegränsade beslut som följs upp. Målsättningen att följa upp ärenden två gånger per år har ännu inte uppnåtts.

Resursmätningar görs i en stor del av de ärenden som har insats i pengsystemet var sjätte månad. I övriga ärenden görs en DUR uppföljning där skattningssskalor används och följs upp. Skattningssskalor är ett trubbigt instrument då dagsformen spelar stor roll. I socialstyrelsens anvisningar tillmäts dock skattningssskalor en stor betydelse och rekommenderas som utvärderingsinstrument i många verksamheter. Genomförandeplaner krävs in i alla ärenden där beslut om insats finns men fortfarande saknas planer främst i privata verksamheter. Det är svårt att få in genomförandeplaner från privata utförare men med mer resurser på biståndsbedömersidan kommer andelen öka.

Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar visar, analysera och kommentera resultaten och eventuella trender kopplat till åtaganden/mål för verksamhetsåret

Socialpsykiatrienheten redovisade ett överskott även för 2010 på cirka tre miljoner. Uppföljningen av förra årets åtaganden visar att andelen beslut där genomförandeplan finns var lägre. Den satsning på en ny tjänst som förbättrar uppföljningsarbetet börjar ge resultat. Andelen beslut med genomförandeplaner ökar. Föregående års uppföljningar innefattar inte det nya system som införts från och med 2011 i verksamhetsplanen. Det är stora svårigheter att mäta om graden av trygghet i boendet ökat, om personer med boendestöd blir mer självständiga, om fler är nöjda med våra insatser. 2011 är första året där försök att mäta detta görs och redovisas. Det är svårt att dra slutsatser innan årets slut av resultatet.

Andelen ärenden på socialpsykiatrienheten har varit relativt konstant de senaste åren. Under 2011 kan jag se en viss ökning av ärenden - c:a 10 - 15% ökning. Det är personer med nya diagnoser främst ADHD som tillkommit. I gruppen med övriga psykiatriska funktionshinder så tillkommer inte så många nya som är i behov av våra insatser. De som nu sjuknar in jämfört med de som bodde på de gamla mentalsjukhusen före psykiatireformen får effektivare behandling i form av mediciner och blir heller inte så hjälplösa och institutionaliserade som före reformen. I en stadsdel som Skärholmen med en befolkning från andra kulturer som i vissa fall skäms för och gömmer undan psykiskt funktionsnedsatta kan ibland anhöriga bidra till att den psykiskt funktionsnedsatte inte tar till vara sina resurser. De söker heller inte socialpsykiatrins insatser. Det är en långsiktig och svår uppgift att hitta denna målgrupp och ge adekvata insatser.

Redovisa kortfattat resultaten från era brukar/kunddialoger. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender

Vi har under de senaste åren inte haft någon egen brukarundersökning i allmänhet som gått ut till alla brukare anonymt. Vår erfarenhet är att svarsfrekvensen är låg. Brukare med psykiatriska funktionsnedsättningar är en mycket ensam grupp. Anhöriga har försvunnit, många har aldrig bildat familj och det finns inga starka organisationer som försvarar deras intressen. Det gör att man får lite stöd och hjälp att ta upp synpunkter i en brukarundersökning.

Vi väntar på resultat av den brukarundersökning som nu genomförs i staden.

Kunddialoger har vi regelmässigt vid uppföljning av beslut. En stor del är nöjda med sina insatser vilket vi inte kan redovisa i siffror. Vår erfarenhet är dock att många i målgruppen har sina problem just i relation till andra människor och vågar eller vill inte ta upp kritik.

Om brukarundersökningar ska kunna bli mer genomgripande bör de genomföras muntligt av neutrala personer som inte är inblandade i beslutet. Problemet kvarstår dock att man inte vågar öppna sig för någon man inte känner.

Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender

Resultatet av medarbetarundersökningen redovisas för hela enheten - boende, boendestöd, träfflokal och biståndsbedömare sammanlag 25 medarbetare. Det samlade NMI (Nöjd medarbetarindex) talet är något lägre än förra året och är 62 jämfört med 70 förra året. De frågeområden som sjunkit är ledarskapsfrågor och kan härledas till en del konflikter med medarbetare vid tillfället för enkäten. En genomgång har gjorts på respektive enhet. En fråga som fått låg poäng är gemensamma APT-möten. Jag har valt att ha korta formella APT-möten en gång per månad för att ta upp frågor som diskuterats på verksamhetsmöten och som i vissa fall behöver formaliseras. Jag är också av uppfattningen att det är bra att under en dryg timme i månaden träffa alla på enheten. De kreativa och intressanta diskussionerna får föras på verksamhetsmöten som jag har med alla enheter. Genom diskussioner har jag uppnått bättre förståelse för min syn på APT.

Biståndsbedömarnas resultat kan inte urskiljas i medarbetarundersökningen men i medarbetarsamtal har synpunkter lagts fram från ett par av biståndsbedömarna att det är svårt att ha en samlad enhet där man måste ta upp hur beställningar utförs med sina arbetskamrater i enheten.

Jag står för och försöker skapa förståelse för att det för klientens bästa är bra med ett teamarbete mellan beställare och utförare. På möten jag deltar i i staden är beställare och utförare med olika chefer betydligt mer i konflikt och långt ifrån varandra.

I medarbetarenkätens frågor om trivsel och arbetsbelastning ligger enheten i stort mellan 7 och 9. Det finns inga signaler som visar att det är annorlunda för beställarenheten. Vid fördelning av nya ärenden diskuteras ärendebelastning både till antal och till svårighetsgrad.

I diskussioner som förts angående resultatet finns en positiv trend som visar större förståelse för gemensamma APT och att det gemensamma ledarskapet för socialpsykiatri ger resultat i en mer gemensam utvecklingsprocess som gagnar klienterna.

Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender. (Det krävs inga detaljerade siffror)

Socialpsykiatrienheten har de tre senaste åren visat ett överskott på 2 till 3 miljoner. Detta överskott har varit och är också nu på beställarsidan. Min analys är att stadens nycklar slår fördelaktigt för Skärholmens del. Det rör sig om en relativt sett liten målgrupp som också till antalet varit ganska konstant. Jag kan nu se en ökning av andelen klienter främst beroende på att personer med nya diagnoser söker våra insatser. Om dessa insatser är lyckosamma för individen kan antalet öka ytterligare och därmed öka kostnaderna för enheten.

Kostnaderna har hållits nere genom satsning på egna boende på hemmaplan. Ett stödboende på tio platser som tillkom 2009 avhjälpte en del av behovet och insatser till ett högre pris har därmed undvikits. Genom stödboendets tillkomst kunde en del mer kostsamma utomlänsplaceringar avslutas och dessa personer flytta tillbaka till stadsdelen. Stödboendet tillskapades delvis med statliga medel som kommunen tilldelats på grund av nya lagar om tvång i öppenvård.

Det samlade ledarskapet har också varit kostnadseffektivt. Detta kom till stånd andra halvåret 2007. Innan dess fanns ytterligare 1, 5 chefstjänster på enheten.

Trenden framåt är att den grupp som kommer från de gamla mentalsjukhusen eller som fanns före psykiatrireformen kommer på 5 - 10 års sikt ha gått över till äldreomsorg. De nya diagnoserna som ex ADHD kommer inte att öka i den takten att det blir ett bibehållet antal brukare. Troligtvis kommer gruppen att minska på sikt.

Vi har dock en uppgift att arbeta med de som kommer från andra kulturer och språkområden så att de kan bli mer självständiga och leva ett liv på egen hand. Det arbetet är både av uppsökande och metodutvecklande slag.

Utveckling

Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån åtaganden/mål och kunders/brukares behov/förväntningar samt utifrån era uppföljningar och resultat

Arbetet med att säkerställa att brukarna uppnår sina mål kommer att mätas i de instrument vi nu har till vårt förfogande.

De nya gruppernas behov kräver nya kunskaper och nya insatser. Inom sysselsättningsområdet finns mycket att göra för personer med psykiska funktionsnedsättningar. De sysselsättningar vi hittills varit hänvisade till är inte tillräckliga. Det behövs mer arbetsliknande projekt som kan förbereda personer för ett arbetsliv som kan vara i skyddad form eller på öppna arbetsmarknaden. Här finns en gråzon mot arbetsmarknadsinsatser som arbetsförmedlingen ansvarar för. Dessa insatser kommer troligtvis vara mer kostsamma inledningsvis.

Beskriv hur ni säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån verksamhetens behov och resultat

I staden bedrivs ett antal utbildningar inom neuropsykiatri, lagstiftning och samtalsmetodik. Medarbetarna får ta del av detta utbud fullt ut. Som chef deltar jag i konferenser och utbildningar i staden liksom mina medarbetare.

Om behov finns för någon enskild medarbetare att bättra på sina kunskaper i någon fråga ställer jag mig positiv till det.

Genom kvalificerad handledning får vi också in nya idéer och kan utveckla vårt arbetssätt och förhållningssätt.

Jag säkerställer kompetensutvecklingsfrågor genom att initiera diskussioner i framtidsfrågor och inom områden där vi lyckas sämre. Förslag tas tacksamt emot från samarbetspartners, medarbetare och brukare. Det behöver inte alltid vara kostnadskrävande men kräver ett intresse och engagemang som finns i beställarenheten.

Beskriv verksamhetens främsta styrkor och svagheter samt era största möjligheter och hot. Hur använder ni denna kunskap för att utveckla verksamheten?

Beställarenhetens starka sidor är att medlemmarna är engagerade, välutbildade och har höga ambitioner i sitt utredningsarbete. De har en vilja till utveckling och har ett bra förhållningssätt.

Svagheten kan vara att personerna man arbetar med i vissa lägen ses alltför mekaniskt och att mänskligt beteende inte alltid låter sig fångas i lagar och paragrafer. Svagheten kan också finnas i att man blir känslomässigt alltför indragen och vill göra mer än vad som är möjligt.

Möjligheterna ligger i att arbeta mer processinriktat utan att för den skull göra avkall på rättssäkerhet och strikta bedömningar. Jag gör det genom att uppmuntra förutsättningslösa diskussioner med utförarna och få en mer komplex bild av klientens behov och utveckling. Det kräver att båda sidor är öppna och lämnar prestige och egna känslor åt sidan.

Hotet som finns om man inte tar tag i denna process är att man bygger ett Babels torn där allt man gör är rätt men som inte ger resultat i praktiken för den enskilde klienten

Beskriv hur ni lär av andra för att förbättra verksamheten till exempel genom omvärldsbevakning, benchmarking och goda exempel

Jag som chef deltar i konferenser och nätverk på chefsnivå och biståndsbedömare gör det på konferenser m.m. Vi följer debatten i press och facktidningar och deltar i seminarier på högskolor. Vi tar del av ny forskning som presenteras i form av riktlinjer från socialstyrelsen. Jag försöker på planeringsdagar få upp diskussionen

kring förbättringar och nya idéer på hela enheten. Genom kvalificerad handledning får vi också in nya impulser

I samarbete med andra enheter på stadsdelen tar vi in synpunkter på vårt arbete. Vi har regelbundna träffar med landstingets psykiatrienheter.

Vi delger varandra goda exempel på ärendedragningar.

Beskriv hur ni fångar upp och hanterar synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag

Stadsdelen har en klagomålshantering som gäller för alla enheter. Det finns en broschyr som delas ut där det står vart man kan vända sig med sina klagomål. Alla ska få ett svar och både klagomål och svar diarieförs på stadsdelen.

Denna broschyr delas ut vid nybesök.

Alla beslut som fattas skickas ut med besvärshänvisning hur man överklagar om man inte är nöjd.