



Östermalms stadsdelsförvaltning
Enheten för biståndsbedömning

Tjänsteutlåtande
Dnr 2015-733-1.2.1.
Sid 1 (20)

Handläggare
Birgitta Charlez
Telefon: 08-508 10 652

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-03-10

Verksamhetsberättelse VB 2015 för Enheten för biståndsbedömning

**Östermalms
stadsdelsförvaltning**
Enheten för biståndsbedömning

Karlavägen 104
Box 24156
104 51 Stockholm
Telefon: 08-508 10 000
Fax: 08-508 10 099
ostermalm@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Administrativa uppgifter	4
Organisations- och ledningsstruktur.....	4
Brukare/Kunder/Klienter.....	5
Chef- och ledarskap.....	6
Medarbetare.....	6
Värdegrund.....	6
Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	7
1. Ett Stockholm som håller samman	7
1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	7
1.7 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	8
1.8 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	9
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	11
2.1 Stockholm är klimatneutralt	11
2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil.....	12
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	12
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	12
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	13
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	14
4.1 Stockholm är fritt från diskriminering.....	14
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	14
4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	16
4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	17
4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande	18
4.7 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	18
Uppföljning av ekonomi.....	19
Synpunkter och klagomål.....	20
Övrigt.....	20

Sammanfattande analys

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

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

Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument har använts för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Behovsbedömningen har byggt på en helhetssyn och valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation. Under 2015 har totalt 7 112 beslut fattats varav 96,5 % var bifall. Under året har 39 ansökningar inkommit enligt 2 a kap 8 § Sol vilket är en ökning jämfört med tidigare år.

Alla åtgärder som kan bidra till möjliggöra kvarboende i det egna hemmet har övervägts. Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov getts på annat språk.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2015 framkom att 80 % av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, motsvarande siffra i Stockholms stad var 73 %.

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

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Ledningsstrukturen har bestått av 1 enhetschef och två biträdande chefer. Under året har ett 40-tal medarbetare varit verksamma. Övervägande del av medarbetarna har främst arbetat med myndighetsutövning, utveckling och uppföljning, anhörigstöd, ekonomi, administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvalitet, trygghet, valfrihet, rättsäkerhet och likställighet inom staden har arbetet med att metodutveckla organisationen och biståndshandläggningen fortsatt. Under året har metoder för individuppföljning uppmärksammas och några förbättringsområden genomförts.

Det uppsökande arbetet har riktats till personer 80 år och äldre. Ca 230 personer har kontaktats för att ge möjlighet till information antingen genom ett besök och/eller få skriftlig information hemskickad. Under hösten prövades att vid tre tillfällen ha informationsträffar i Fältöversten. Uppskattningsvis informerades ca 250 personer.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård var ett prioriterat område för året. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på de kommunala insatserna. För

att förbättra samverkan har enhetschef och medarbetare under året träffat företrädare för landstingets sluten- och öppenvård.

Enheten för biståndsbedömning ansökte i början av året medel om 650 tkr från äldreförvaltningen för att tillsammans med landstinget utveckla ett lokalt program för samverkan kring demensriktlinjerna. Programmet är klart och har tagits fram i samverkan med representanter från husläkarmottagningar, minnesmottagning, City rehab och utförarverksamheter. Programmet undertecknat och började gälla februari 2015.

Under året har nya former för uppföljning och kontroll av att rätt avgift till kund och rätt ersättning till hemtjänstutförare utvecklats och nya samverkansformer med enhetens fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller har formats.

Administrativa uppgifter

Enheten för biståndsbedömning

Enhetschef Birgitta Charlez

Telefon: 08-508 10 652

E-post: birgitta.charlez@stockholm.se

Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm

Antal anställda: 39

Organisations- och ledningsstruktur

I början av sommaren 2015 skedde en omorganisation av verksamhetens ledningsstruktur. Ledningen består av en enhetschef, två biträdande enhetschefer som har personal- och arbetsmiljöansvar för sina respektive medarbetare. Enhetens medarbetare är i huvudsak indelade i tre arbetsgrupper. En grupp om 18 s.k. hemma handläggare som arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om sex handläggare som genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av tre handläggare vars arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare arbetar 50 % med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. För stadsdelens invånare har organisationsförändringen inneburit att man som äldre i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också en riks- och färdtjänsthandläggare och en anhörigkonsulent.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner, en administrativ sekreterare vars huvudsakliga arbetsuppgifter består av uppföljning av hemtjänst utförare, tjänsteutlåtanden, skrivelser, enkäter, olika typer av korrespondens med invånare samt stödja medarbetarna i kontakter med myndigheter och förvaltningsdomstolar. Ekonomiassistens arbetsuppgifter handlar om att hantera leverantörsfakturer och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratörer sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskänmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete.

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och verksamhetens Paraplysamordnare har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare. I arbetsuppgiften ingår att införa nya- och bidra till att förbättra verksamhetssystemen. Utbildning och handledning till både beställare och utförarverksamheter är en viktig insats som bidrar till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift. Andra arbetsuppgifter

är att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen.

Inom verksamheten ingår också en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men också med äldreomsorgens arkiv.

Verksamheten har under året haft regelbundna möten. För att planera och följa upp verksamhetens arbete har ledningen träffats varje vecka. En gång per månad deltar alla medarbetare vid arbetsplatsträff. På träffarna har verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö diskuterats. Vid två tillfällen under året har alla medarbetare inbjudits till planeringsdagar där verksamhetens mål, resultat och vidare utveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter har träffat enhetschef en gång per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden. Biståndshandläggarna har träffats varje vecka, dels i metodmöte som handlat om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare, dels i biståndshandläggarmöten som till stor del rör deras interna arbete tex styrdokument och riktlinjer.

Anhörigkonsulenten har träffat enhetschef regelbundet och ingår som en naturlig del i biståndshandläggarmötena.

Medarbetar- och lönesamtal har genomförts. Verksamhetens lokaler är inte optimala. Medarbetare sitter utspridda i flera korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Inför 2016 kommer vi återigen se över lokalanvändningen och försöka möjliggöra ett mer optimalt användande. Den fysiska arbetsmiljörenden är framflyttad till i början av 2016 pga. planerad lokalförändring.

Brukare/Kunder/Klienter

Socialtjänstens/ äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv. Andelen äldre som erhållit insatser från äldreomsorgen har fortsatt minska under året, från 2 546 personer 1 januari till 2 529 personer per den sista december. Framskrivningen från Stockholms stads utredning och statistikkontor visar på ett lägre resursutnyttjande de närmaste åren, både vad gäller hemtjänst som inom det särskilda boendet.

Enheten för biståndsbedömning har under det senaste året arbetat med att metodutveckla synsätt och arbetsformer för att möta invånarnas behov och önskemål. Den senaste brukarundersökningen visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna, vilket gjorts tidigare år. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakten med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 70 % jämfört med 67 % för staden. På frågan fick du välja utförare av hemtjänst svarade 80 % jämfört med 73 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 67 % jämfört med 64 %.

Enheten har under året arbetat med att förbättra sitt kvalitetsarbete exempelvis genom att ta fram tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna har varit delaktiga i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Handläggarna har också följt upp besluten på individnivå för att säkerställa att brukaren får det stöd och den omsorg som beslutet anger.

Sedan ett par år tillbaka är kunders faktura för hemtjänsts insatser beräknad på utförd tid. Utförare har till stöd och dokumentation det sociala stödsystemet Paragå.

Chef- och ledarskap

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad har vi bidragit till att medborgarna tillförsäkrats service, trygghet och vård och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete har utgått från kommunfullmäktiges beslut som fattats utifrån medborgarnas mandat och bekostats genom skatter.

Dialog och delaktighet har varit centralt när det gäller vårt arbete med verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. Arbetet har varit organiserat så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggjorts. Under året har medarbetarna haft möjlighet till vidareutbildning genom kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har också haft stöd av en mer tillgänglig chef och extern handledare.

Medarbetare

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens har detta följts upp genom medarbetarsamtal och i förekommande fall individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalen med varje enskild medarbetare har diskuterats vars och ens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling. Fortbildning för biståndshandläggare har skett genom äldreförvaltningens försorg och rört områden som juridik, psykisk ohälsa och bemötande. På metodmöten har särskilda områden beaktats såsom demensriktlinjer, värdegrundsarbetet och våld i nära relationer. Därutöver har medarbetarna genomgått den interaktiva utbildningen Demens ABC.

Verksamhetens medarbetare 89 % har svarat på årets medarbetarenkät. Huvudresultatet aktivt Motivationsindex visar på ett resultat om AMI (aktivt medskapande index) 79 jämfört 2014 motsvarande 74. Motivationsindex 79 (jmf 74), ledarskapsindex 79 (jmf 71) och styrningsindex 78 (jmf 76). Prioriterade utvecklingsområden har varit öppenhet och respekt, en närvarande och coachande chef och åtgärder för att nå förväntade resultat/mål. Biståndshandläggarna har under året haft handledning av extern konsult.

Värdegrund

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Biträdande enhetschef och flera medarbetare har tidigare deltagit i stadens utveckling av värdighetsgrund och värdighetsgarantin. För att implementera värdegrundsarbetet inbjöds alla medarbetare till en Kick Off under våren 2014 som sen följts upp under metodmöten under 2015.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

Har rätt att få information och vägledning när han/ hon behöver stöd och omsorg.

Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som han/ hon blivit beviljad. Har rätt att byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem. Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande

upprättas en skriftlig genomförandeplan mellan den enskilde och vald utförare. Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

Beskrivning

Fokus ligger på det förebyggande arbetet samt tidiga insatser och åtgärder.

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Åtagande:

Anhöriga får stöd för egen del



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare.

Analys

Anhöriggrupper till de som vårdar en sjuk make/maka, eller vuxna barn som vårdar eller stöttar en förälder har genomförts. Besök har genomförts utifrån den anhöriges önskemål, i hemmet eller på stadsdelsförvaltningen med anhörigkonsulent eller biståndshandläggare utifrån önskemål. Andelen vägledande samtal har ökat under året. Föreläsningar med inriktning mot den som vårdar eller stödjer en äldre person har genomförts under året. Innerstadens anhörigkonsulenter har samarbetat kring anhöriggrupper och anhörig caféer.

Åtagande:

Vi informerar om förebyggande arbete.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda

och icke biståndsbedömda insatser t.ex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör, anhörigstöd m.m.

Analys

Inom enheten arbetar en socialsekreterare 50 % av sin arbetstid med förebyggande arbete. Hennes arbete riktas i huvudsak mot gruppen särskilt utsatta äldre för att förebygga hemlöshet. Arbetssättet har varit framgångsrikt.

Inom ramen för det uppsökande arbetet har ca 230 personer kontaktats som fyllt 80 år under året och som inte är beviljas någon insats. Under hösten 2015 prövades att vid tre tillfällen ha informationsträffar i Fältöversten. Uppskattningsvis informerades 250 personer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Boende och besökare är nöjda med fritids- och idrottsmöjligheterna

Beskrivning

Alla invånare har rätt till en meningsfull fritid och tillgång till trygga och jämställda mötesplatser. Det finns ett brett utbud av fritidsaktiviteter med olika inriktningar i staden för att skapa en ökad gemenskap samt bidra till goda uppväxtvillkor för barn och unga.

Förväntat resultat

Boende, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, är nöjda med utbudet av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

Åtagande:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm



Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

Analys

Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser är en viktig förebyggande insats. Biståndshandläggarna har i sina kontakter med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Vi har hänvisat till stadens hemsida där aktuell information finns och informerat om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång, ledsagning vid promenad.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som får en daglig utevistelse - vård och omsorgsboende	94,5 %	-	95 %	95 %	2015
Analys Utevistelse är fortfarande ett utvecklingsområde då 61 % enligt senaste brukarundersökningen anser att möjligheterna att komma utomhus är bra. Verksamhetsuppföljningarna visar att vård- och omsorgsboendena på Östermalm har rutiner för och arbetar aktivt med att erbjuda möjlighet att vistas utomhus i någon form, om den äldre så önskar. Det varierar dock och sker inte alltid dagligen på alla enheter året om. Många äldre tackar även nej t.ex. beroende på säsong och faktum är att många äldre på boendena är svårt sjuka. <i>Svaret baseras på boendenas rutiner i verksamhetsuppföljningen.</i>					
  Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	93 %	96 %	95 %	95 %	2015
Analys Resultatet från stadens centrala brukarundersökning 2015. Svar från personer med beslut om dagverksamhet från Östermalm.					
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %	83 %	85 %	85 %	2015
Analys Brukarundersökning till brukare med hemtjänst på Östermalm, alla driftsformer. Den sammantagna nöjdheten är 84 % vilket är en ökning sedan föregående års undersökning, når dock inte upp till KF:s mål om 85 %. Nöjdheten i staden är 84 %.					
  Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	83 %	84 %	85 %	85 %	2015
Analys Brukarundersökning till brukare på vård- och omsorgsboende från Östermalm, alla driftsformer. Den sammantagna nöjdheten, 83 %, är en minskning sedan föregående års undersökning då 84 % var nöjda och når inte upp till KF:s mål om 85 %. Nöjdheten i staden har också minskar, är 80 %.					
  Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	8,3		9	Maximalt 10 personer	2015
Analys Definitionen är antal personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Gäller de äldre som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag. Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Mätningen avser tiden 07.00- 22.00. Rapport från äldreförvaltningen visar en mätning från oktober och har omfattat såväl privata hemtjänstutförare som hemtjänsten i egen regi.					
  Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende	67 %	66 %	77 %	78 %	2015

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
(äldreomsorg)					
Analys Brukarundersökning till brukare på vård- och omsorgsboende från Östermalm, alla driftsformer. Nöjdheten med måltiden, 67 %, är en ökning sedan föregående års undersökning då 66 % var nöjda med måltiden. Nöjdheten med måltiden i staden är också 67 %.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	86 %	86 %	77 %	77 %	2015
Analys Brukarundersökning till brukare med hemtjänst på Östermalm, alla driftsformer. Brukare som upplever att de kan påverka hjälpen är 86 % vilket är samma resultat som föregående år. KF:s mål är 77 %. Resultatet i staden är 85 %.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	77 %	79 %	86 %	86 %	2015
Analys Brukarundersökning till brukare med hemtjänst på Östermalm, alla driftsformer. Upplevelsen av trygghet är 77 % vilket är en minskning sedan föregående års undersökning då 79 % upplevde det och når inte upp till KF:s mål om 86 %. Resultatet i staden är 80 %.					
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	92 %	91 %	90 %	90 %	2015
Analys Brukarundersökning till brukare på vård- och omsorgsboende från Östermalm, alla driftsformer. Upplevelsen av trygghet, 92 %, är en ökning sedan föregående års undersökning då 91 % upplevde trygghet. KF:s mål är 90 %. Upplevelsen av trygghet totalt i staden är 88 %.					

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

Beskrivning

Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen är en förutsättning för en trygg äldreomsorg. Hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden är säker och av god kvalitet.

Förväntat resultat

Fler äldre upplever att de är trygga. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet.

Åtagande:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom en professionell och rättssäker handläggning upplever den äldre en trygg och god omsorg utifrån individuella behov.

Analys

Under året har en fortsatt utveckling skett av handlägningsprocessen genom regelbundna internutbildningar, ärendedragningar och gruppmöten där vi har diskuterat handläggningen i enskilda ärenden, synsätt och arbetsmetoder. Akt granskning och revision i paraplysystemet har genomförts och resultatet har återkopplats till respektive handläggare.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Elanvändning per kvadratmeter				32 kWh	2015

Nämndmål:

Verksamheterna är miljösmarta

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom att minska miljöpåverkan från sina egna verksamheter och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs, liksom nämndens policy för resor i tjänsten.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan, ökad klimatanpassning och fler grönskande utomhusmiljöer. Stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Åtagande:

Vi värnar om miljön

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad negativ påverkan på miljön och en effektiv miljöhantering.

Analys

Enheten har sorterat glas, tidningar och plast. Lågenergilampor används och lyset har släckts i de rum som inte nyttjas och datorer stängs av när de inte används. Vi skriver ut på dubbelsidigt papper för att minska pappersförbrukningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Det är enkelt att välja en miljövänlig livsstil

Nämndmål:

En hållbar och giffri livsmiljö värnas och utvecklas**Beskrivning**

Intensifiera arbetet med att kartlägga och ta bort gifter. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöplan och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel, minskad användning och exponering av skadliga kemikalier.

Åtagande:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel.

Analys

Enheten har använt miljömärkta produkter vid inköp av t.ex. förbrukningsmaterial. Vi köper ekologiska varor i den mån de finns att få tag på.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens	0 st	0 st	0 st	500 st	VB 2015

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar					
Analys Enheten har inte haft möjlighet att ta emot någon praktikant från Jobbtorg. Enheten hade under året ett par praktikanter från Socialhögskolan.					

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans.

Beskrivning

Genom att både chefer och medarbetare är delaktiga i planering och uppföljning säkerställs en tydlig och kreativ styrning av verksamhet och ekonomi. Personal uppmuntras till att finna kostnadseffektiva lösningar.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter

Åtagande:

Vi har en budget i balans.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Biståndshandläggarna har under året kontrollerat och godkänt månadsfakturor. Vi har haft månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå och paraplysamordnaren har haft regelbundna genomgångar med ekonomicontroller. Biståndshandläggarna har regelbundet träffat hemtjänstutförare och stämt av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser. På arbetsplatsträffar har verksamhetens arbete och resultat diskuterats

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla och följs i verksamheterna.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Analys

Stadens kartläggning och bedömningsinstrument används vid utredning vilket ger förutsättningar för en mer rättvis bedömning. Utgångspunkten har varit att kvinnor och män får likvärdig äldreomsorg utifrån individuella behov.

Åtagande:

Vi motverkar diskriminering på vår arbetsplats



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Diskriminering förekommer inte.

Analys

På arbetsplatsträffar har vi gått igenom personal- och jämställdhets policy och rutinen för kränkande särbehandling. Enheten har en egen månadsenkät där frågeställningen ingår, enkäten går igenom och diskuteras vid APT.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro	6,5 %	7,3 %		4,4 %	VB 2015
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,73 %			tas fram av nämnden	VB 2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Kommunstyrelsen ska i samråd med socialnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare.	2015-01-01	2015-12-31	
✓ Kommunstyrelsen ska i samråd med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och äldrenämnden ta fram stadsövergripande insatser för att förbättra arbetsvillkoren inom socialtjänst/biståndsbedömning, genom exempelvis ledarutvecklingsprogram och gemensamma introduktionsprogram/mentorprogram för socialsekreterare och biståndsbedömare Dessa åtgärder ska komplettera insatser för bättre arbetsvillkor som ska göras inom ramen för verksamheterna.	2015-01-01	2015-12-31	

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

Beskrivning

Personal har grundutbildning och erbjuds kompetensutveckling. Heltid är norm vid tillsvidareanställning. Nämndens friskvårdspolicy, rehabiliteringsprocess och rutiner vid sjukdom är väl kända. Samarbete sker med fackliga organisationer, företagshälsovård och försäkringskassa. Hög svarsfrekvens i medarbetarenkäten. Jämställdhet och mångfald eftersträvas och diskriminering motarbetas.

Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen känner sig motiverad och delaktig. Sjukfrånvaron är låg och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare är delaktiga i utformningen av enhetens verksamhetsplan samt i att granska och följa upp det som sker i verksamheten.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys Under året har medarbetarna varit engagerade och delaktiga i processen vid utformning av åtagandena.			
✓ Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2015-01-01	2015-12-31	
Analys I samband med planeringsdagar och arbetsplatsträff med samtliga medarbetare har resultatet av enkäten gått igenom.			
✓ Åtgärda arbetsplatsens generella otillgänglighet såväl fysiskt som psykiskt så att arbetsplatsen fungerar för arbetstagare med olika typer av funktionsnedsättning.	2015-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

Analys

Under året har vi regelbundet diskuterat arbetsklimatet, hur vi respekterar varandra och hur vi ska ta hand om nyanställda och hur vi tillsammans kan skapa en lärande och utvecklande organisation.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Nämndmål:

Våld och social oro minskar

Beskrivning

Personer som utsätts för våld i nära relationer får stöd. Samarbete sker inom trygghet- och säkerhetsarbetet för att stoppa våld och minska oro och utsatthet. Skyddsfaktorer uppmärksammas i utomhusmiljön.

Förväntat resultat

Ökad upplevelse av trygghet, minskad social oro. Personer som har utsatts för relationsvåld upplever att de har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2014-01-01	2015-12-31	

Åtagande:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Under året har biståndshandläggarna genomgått utbildning i våld i nära relationer. Inom enheten finns två handläggare som genomgått vidareutbildning inom området. Dessa handläggare utgör stöd till kolleger och ingår i innerstadens gemensamma resursgrupp.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande.

Beskrivning

Verksamheterna är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val.

Förväntat resultat

Personer upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Tillgängligheten i verksamheterna är hög och den enskilde upplever ett gott bemötande i kontakten.

Åtagande:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.

Analys

I vår handläggning har vi utgått från gällande lagstiftning, styrdokument och aktuella riktlinjer. På gemensamma ärendedragningar och metodmöten har vi diskuterat handläggningen i det enskilda ärendet, synsätt och arbetsmetoder. Särskild vikt har lagts vid stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument.

Åtagande:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

Analys

Genom en professionell och rättsäker handläggning upplever den äldre en trygg och god omsorg utifrån individuella behov. Under året har vi genomfört en omorganisation inom verksamheten vilket bidragit till att äldre och närstående i högre grad träffar en och samma handläggare. Stor vikt har lagts på bemötandefrågor och handläggarna har gått utbildning i motiverande samtal och i demenskunskap. För att förbättra tillgängligheten har en genomgång av samtliga telefoner genomförts och rutinerna har uppdaterats.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en demokratisk stad där medborgarna har inflytande

Nämndmål:

Invånarna har inflytande

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, förskole råd m fl. Formerna för ungdomars inflytande utreds. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten till att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Åtagande:

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet



Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldre upplever att de har inflytande genom valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.

Analys

Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Alla äldre har rätt till tryggt boende och en vardag med hög livskvalitet. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförandet.

Biståndshandläggarna har i alla kontakter med berörda invånare informerat både muntligen och skriftligen om valfrihet inom äldreomsorgen. Information ges även om stadens hemsida och hur den enskilde hittar t.ex. Hitta och Jämför Service. Av brukarundersökningen 2015 framgår att en hög andel av de äldre uppger att de fått information avseende valfrihet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

Beskrivning

Boende med heldygnsomsorg, deltagare i dagliga verksamheter och besökare i öppna träfflokaler, ungdomar i fritidsverksamhet samt barn i förskolor ska få tillgång till stadens kulturutbud och i verksamheten stimuleras till eget skapande.

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Åtagande:

Vi informerar om kultur- och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm



Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldres deltagande i kultur- och friskvårdsaktiviteter ökar.

Analys

Biståndshandläggarna har i sina kontakter med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Handläggarna har lämnat informationsblad till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Allt mer vanligt är att handläggarna hänvisar till stadens hemsida för ytterligare information. Under året har 230 personer över 80 år utan i biståndsbedömda insatser kontaktas för att erbjudas hembesök eller för att få information om äldreomsorgen genom telefonsamtal alternativt utskick.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Kostnaderna för vård- och omsorgsboende, inklusive hem för vård och boende (HVB) uppgick till 410,5mnkr och intäkterna till 52,6 mnkr. Nettokostnaden har minskat med 4,5 mnkr främst beroende på färre platser i jämförelse med 2014. Antal platser uppgick 2015 i snitt till 605 stycken mot 637 år 2014.

Kostnaden för hemtjänstinsatser, inklusive trygghetslarm, ledsagning och hemvårdsbidrag uppgick till 237,8 mnkr och intäkterna till 12,5 mnkr, netto 230,5 mnkr. Nettokostnaden är 6,5mnkr högre än för 2014 beroende på ökning av ersättning till utförare av hemtjänst, fler äldre med beslut om vård- och omsorgsboende väljer att bo kvar i det ordinära boendet i avvaktan önskad plats samt fler utförda hemtjänsttimmar.

Äldreomsorgens beställarenhet							
Budget 2015				Bokslut 2015			
	Tkr						
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Diff
Biståndsenheten							
* personal	25 000		25 000	21 869		21 869	3 131
* hyra inkl drift	1 900		1 900	1 860		1 860	40
* övrigt	1 850		1 850	4 486	1 002	3 484	-3 484

						0	0
Hemtjänst	234 140	15 400	218 740	237 830	12 516	225 314	-6 574
Servicehus	17 500	600	16 900	13 289	442	12 847	4 053
Vård- o omsorgsboende	419 000	56 500	362 500	410 533	52 622	357 911	4 589
Dagverksamhet	7 500	1 000	6 500	6 482	802	5 680	820
Övrig vård o service							
* Utskrivn klara	200		200	305		305	-105
* Riksfärdtjänst	1 000		1 000	866		866	134
* KBH	100		100	36		36	64
SUMMA	708 190	73500	634 690	697 556	67 384	630 172	4 518

Synpunkter och klagomål

Vi är angelägna om att om att hålla god kvalitet och ser gärna att våra brukare, närstående och samarbetspartners framför förslag, synpunkter och klagomål så att vi kan förbättra och utveckla vår verksamhet. Under året har 8 klagomål inkommit och dessa har handlat om handlägningsprocessen och medarbetarna tillgänglighet. Vid arbetsplatsträff har telefonpolicyn gått igenom och telefon rutinerna har ändrats inom enheten.

Övrigt

Budord för enheten för biståndshandläggning

- Vi är alla delaktiga i vår verksamhet och tar ett gemensamt ansvar för den
- Vi respekterar varandras åsikter, olikheter och känslor och har en tydlig och god kommunikation med varandra
- Tillsammans bygger vi en attraktiv arbetsplats som utmärks av jämställdhet, mångfald och en öppen dialog