

Handläggare Katarina Grahn
Ann-Christine Osvald

Till

Östermalms stadsdelsnämnd
2017-03-23Telefon: 08-508 10403
08-508 10 026

Verksamhetsberättelse VB 2016 för Enheten för biståndsbedömning

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Administrativa uppgifter	5
Organisations- och ledningsstruktur.....	5
Brukare/Kunder/Klienter.....	7
Chef- och ledarskap.....	7
Medarbetare.....	7
Värdegrund.....	8
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	8
1. Ett Stockholm som håller samman	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	10
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	11
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	11
2. Ett klimatsmart Stockholm	13
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	13
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade	14
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva	15
2.5 Stockholms miljö är giftfri	16
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	16
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	17
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	17
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	18
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	18
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	19
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	21
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	22
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	23
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	25
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	26
Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar	27
Särskilda satsningar	27

Uppföljning av driftbudget.....	27
Investeringar.....	27
Medel för lokaländamål.....	27
Övrigt	27
Synpunkter och klagomål.....	27
Övrigt.....	27

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 2016 har totalt 7520 ansökningar inkommit till enheten varav 7301 ansökningar ledde till bifall samt 219 ansökningar ledde till avslag. Under året har 28 ansökningar inkommit enligt 2 a kap 8 § Sol vilket är en minskning jämfört med tidigare år, vilket delvis kan bero på stadens nya direktiv av fördelningen av dessa ansökningar.

Alla åtgärder som kan bidra till att 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 lämnats på annat språk.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2016 framkom att 81 % 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. Enhetschef har varit tjänstledig på heltid from 1 maj 2016 och enheten har då haft en tillfällig organisation med två tillförordnade enhetschefer samt två tillförordnade biträdande enhetschefer. Under året har ett 40-tal medarbetare varit verksamma inom enheten. 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, rättssäkerhet 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. Totalt 283 personer varav 79% önskade kontaktat för att ge möjlighet till information antingen genom ett besök

och/eller få skriftlig information hemskickad. Under året har en biståndshandläggare träffat och informerat frivilligorganisationer, pensionärsorganisationer samt diakoner från olika församlingar på Östermalm om biståndsenhetens arbete.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård har varit 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 slutna- och öppenvård. Enheten har färdigställt ett rum för videokonferens vid vårdplaneringar.

Enheten för biståndsbedömning ansökte och beviljades i början av året medel från äldreförvaltningen för att fortsätta sitt arbete med att implementera det lokala programmet för samverkan kring demensriktlinjerna. Enheten har varit på ett flertal utbildningar som kopplas till detta arbete såsom utbildningar inom samtalsmetodik och demens.

Under året har nya former för uppföljning och kontroll av att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare. Till följd av nya rapporter som finns att tillgå i stadens verksamhetssystem paraplysystemet. Biståndshandläggarna har utvecklat en ny uppföljningsmetod för att följa upp hemtjänstens utförandegrad av beviljade insatser samt avböjda besök. De nya samverkansformerna har skett mellan enhetens biståndshandläggare, fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller.

Beställarenheten har under hösten påbörjat arbetat med att implementera den stadsövergripande handlingsplanen med att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare. En styrgrupp är tillsatt och specifika områden har lyfts ut på enheten som vi har arbetat med. Några av dessa områden är att förstärka och förlänga introduktionen med mentorskap till nyanställda samt lyfta ut administrativa arbetsuppgifter som kan utföras av annan profession. Ett stort fokus har lagts på enhetens arbetsmiljö under året.

Samtliga nyanställda biståndshandläggare på enheten har medverkat i den centrala introduktionsutbildningen under året.

Under året har ett miljöombud utsetts på enheten.

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: 43

Organisations- och 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 handläggare som arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om 6 handläggare som genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av 3 handläggare vars arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare har arbetat 50 % med de äldre

som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Enheten är organiserad på så sätt att stadsdelens invånare 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 verksamhetsuppföljning av hemtjänstutförare, tjänsteutlåtanden, skrivelser, enkäter, olika typer av korrespondens med invånare samt stödja medarbetarna i kontakter med myndigheter och förvaltningsdomstolar. Ekonomiassistentens 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. Inom verksamheten ingår också en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men också med äldreomsorgens arkiv.

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och enheten har haft ett nära samarbete med stadsdelens verksamhetens Paraplysamordnare som har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare, under året har paraplysamordnartjänsten flyttat till kvalitetsenheten.

Enheten för biståndsbedömning har haft ett gott samarbete och har fått hjälp med att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen. Enheten har även fått stöd med utbildning och handledning till biståndshandläggarna, detta har varit en viktig insats som bidragit till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift.

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 tre tillfällen under året har samtliga medarbetare inbjudits till planeringsdagar där verksamhetens arbetsmiljö, mål, resultat och vidare utveckling diskuterats. Detta arbete kommer att fortgå under 2017.

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

Medarbetarsamtal och lönesamtal har genomförts. Verksamhetens lokaler är inte optimala, medarbetare sitter utspridda i flera korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet för enheten. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. Under året har vi återigen sett över lokalanvändningen och försökt möjliggöra ett mer optimalt användande.

Brukare/Kunder/Klienter

Äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv och andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen har minskat något under året. Andelen äldre inom stadsdelen över 65 år ökar och förväntas öka till 2020. Åldersgruppen 80-89 år har ökat under 2016 och förväntas fortsätta öka till 2020.

Enhetens för biståndsbedömning har under senare år arbetat för 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 kontakter med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 74 % jämfört med 67 % för staden. På frågan fick du välja utförare av hemtjänsten? med utförare menas vi kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer. där svarar 74 % jämfört med 73 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 71 % jämfört med 64 % för staden. Tidigare fråga om nöjdhet med tillgängligheten till en och samma biståndshandläggare har utgått. Om man som äldre är missnöjd eller önskar byta handläggare av andra skäl är det möjligt.

Enheten för bistånd arbetar med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta för tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser. Revision i paraplysystemet och akt granskning är en av flera uppföljningsmetoder.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna deltar i stadsdelens verksamhetsuppföljningar inom vård- och omsorgsboendet. Handläggarna följer även upp besluten på individnivå för att säkerställa att brukaren får det stöd och den omsorg som beslutet anger. Biståndshandläggarna har även regelbundna avstämnings möten med de hemtjänstutförare som är verksamma inom stadsdelsområdet.

Chef- och ledarskap

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter.

Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. I och med den organisationsförändring som genomfördes ifjol har medarbetarna tillgång till en mer närvarande och tillgänglig chef.

Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom utbildning, kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har extern handledning.

Medarbetare

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner.

I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling.

Under året har ingen central medarbetarenkät skickats ut till stadens verksamheter, dock har enheten en egen enkät som samtliga medarbetare svarar på en gång per månad som redovisats vid varje APT. Frågor som uppkommit vid dessa möten har diskuterats i grupp och följts upp för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön för arbetsgruppen.

Biståndshandläggarna har sen tidigare regelbunden handledning av extern konsult som fortsätter under året. Fortbildning är ett naturligt inslag i verksamheten. Under året har ett flertal utbildningssatsningar pågått. Alla medarbetare har deltagit i en heldagsföreläsning om rättshaveristiskt beteende. Vidare har hela arbetsgruppen fått utbildning i metoden TALKMAP, samtalsmetodik, bemötande och kommunikation. Enheten har genomgått flera webbaserade utbildningar inom Demens ABC samt varit på en heldagsutbildning inom demensområdet på Silviahemmet.

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. Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår.

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.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

— Ingen

Nämndmål:

Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

— Ingen

Beskrivning

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

Förväntat resultat

Fler personer upplever ett ökat välbefinnande.

Enhetsmål:

Anhöriga får stöd för egen del

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare.

Analys

Anhörigkonsulenten har genomfört vägledande samtal med anhöriga till de som vårdar en sjuk make/maka/partner. Samtalen erbjuds och genomförs i lokaler på stadsdelsförvaltningen. Vidare har anhörigkonsulenten ordnat föreläsningar till anhöriga, så kallade tematräffar samt även arrangerat och deltagit i aktiviteter och föreläsningar under anhörigveckan. Har haft ett nära samarbete med enhetens biståndshandläggare i de ärenden det behövs.

Anhörigkonsulenten har varit med och arrangerat samt deltagit i Navigeringskurs för anhöriga i ett samarbete med Minnesmottagningen. Samverkat med frivillig organisationer inom stadsdelen och deltagit i nätverksträffar för stadens anhörigkonsulenter. Anhörigkonsulenten har deltagit i flertalet föreläsningar och utbildningsdagar om relationsnära våld. Samtliga medarbetare har genomgått demens ABC utbildning som riktar sig till anhöriga.

Enhetsmål:

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

Uppsökande verksamhet har erbjudits alla personer som fyller 80 år under året, och som inte är beviljad annan insats, i form av ett förebyggande hembesök, informationsmöte och informationsmaterial. Totalt 283 personer varav 79 % önskade kontaktat för att ge möjlighet till information antingen genom ett besök och/eller få skriftlig information hemskickad.

Riktade insatser ska göras för att nå äldre med större behov, ex med funktionsnedsättning eller socioekonomiskt svaga. I det förebyggande arbetet är samarbete med landstinget viktigt. Under året har arbetet med implementering av det lokala samverkansprogrammet vid vård och omsorg för personer med demenssjukdom fortgått och ett flertal samverkanspartners har skrivit under samverkansprogrammet.

För att motverka att äldre hamnar i hemlöshet så har en biståndshandläggare sedan tidigare arbetat 50 % med äldre personer som meddelats hot om vräkning. Arbetet har under hösten utökats med 50 % för att arbeta mer förebyggande.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter

— Ingen

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, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna upplevs meningsfulla och stimulerande.

Enhetsmål:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

Analys

Enheten har under året haft informationsträffar med pensionärsföreningar, diakoner och frivilligorganisationer. 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:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

— Ingen

Nämndmål:

Tillgången till kulturaktiviteter är god.

— Ingen

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. Samverkan med lokala aktörer.

Förväntat resultat

Brukarna upplever ett rikt och varierat kulturutbud

Enhetsmål:

Vi informerar om kultur- och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

De äldres deltagande i kultur- och friskvårdsaktiviteter ökar.

Analys

I sina kontakter med brukare och närstående har biståndshandläggarna både muntligt och skriftligt informerat 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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

◆ Uppfylls delvis

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆  Andel personer som får en daglig utevistelse - vård och	94,52 %			94,52 %	95 %	95 %	2016

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
omsorgsboende							
  Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)	96 %			93 %	95 %	95 %	2016
  Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	81 %			84 %	88 %	86 %	2016
  Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)	85 %	81 %	86 %	83 %	85 %	85 %	2016
  Kontinuitet i omsorgen - hemtjänst i ordinärt boende	12,3			8,3	10	Maximalt 10 personer	2016
  Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	67 %			67 %	70 %	70 %	2016
  Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	84 %			86 %	85 %	85 %	2016
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)	76 %			77 %	84 %	84 %	2016
  Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)	90 %			92 %	90 %	90 %	2016

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Stadsdelsnämnderna ska ta fram rutiner för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras	2016-01-01	2016-12-31	

Nämndmål:

Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet.

— Ingen

Beskrivning

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Äldreomsorgen ska vara 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 bra äldreomsorg. Hälso- och sjukvården är säker och av god kvalitet.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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 ett fortsatt arbete med att utveckla handlägningsprocessen fortgått genom regelbundna internutbildningar, ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden men även generellt, synsätt och arbetsmetoder. Aktgranskning och en revision i paraplysystemet har genomförts och resultatet har återkopplas till respektive handläggare. Resultatet för enheten visade på att handläggningen sker enligt gällande handläggning, rutiner och riktlinjer. Ett utvecklingsområde som framkommit av aktgranskningen är att enheten behöver se över hur utformandet och innehållet av en beställning till utförare ska se ut. Utifrån den årliga revisionen i verksamhetssystemet avseende rätt räkning till kund så framkommer det att i vissa registreringar saknas uppgifter om hyror och matlådor som kan påverka enskilds räkning. I de flesta fallen har dock avgiften inte påverkats. Genom rekrytering av en avgiftshandläggare som gjorts i slutet av året så ökar förutsättningar för att dessa registreringar är korrekta.

Enheten beviljats centrala medel 2016 för att utveckla multi professionellt teambaserat arbetssätt och enheten har arbetat med dessa frågor under året.

Enheten har tillsammans med de övriga stadsdelarna i innerstaden följt upp respektive beställarenhets lednings- och kvalitetssystem, områden som organisation, personal, rättssäkerhet, ekonomi och kvalitetsledningssystem har kartlagts. Kartläggningen har skett genom att respektive beställarenhets chefer och några biståndshandläggare har intervjuats.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar



Ingen

Nämndmål:

Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

— Ingen

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar livsmiljö genom energibesparingsåtgärder i sina egna verksamheter. Verksamheterna följer stadens miljöprogram.

Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom miljöplanen och rapportera avvikelser i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse	2015-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning.

Analys

Under året har ett miljöombud utsetts på enheten. Stadens miljöprogram har presenteras på en arbetsplatsträff. Enheten arbetar för att sortera glas, tidningar och plast. Vi arbetar vidare med och påminner varandra om att släcka i lyset i rum som inte utnyttjas och att vi skriver ut på dubbelsidigt papper för att minska pappersförbrukningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

— Ingen

Nämndmål:

Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

— Ingen

Beskrivning

Transporter och framkomlighet med kollektivtrafik och cykel är väsentligt för en minskad miljöpåverkan och avgörande för nya bostadsområdets funktion. Verksamheterna följer nämndens policy för resor i tjänsten. Nämnden bevakar utvecklingen av kollektivtrafiken när så ges möjlighet i remisser m.m.

Förväntat resultat

Verksamheterna åker kollektivt och cyklar i tjänsten. Nämnden bidrar till att kollektivtrafiken i Östermalm är effektiv och tillgänglig för stadsdelens invånare.

Enhetsmål:

Vi väljer miljövänliga transporter



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskade utsläpp och mindre påverkan på miljön.

Analys

Under året så har enheten arbetat för att öka användandet av allmänna kommunikationer eller att vi använder cykel eller går när vi ska på hembesök eller olika möten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva



Ingen

Nämndmål:

Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen



Ingen

Beskrivning

Verksamheterna återbrukar och hushåller med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar.

Förväntat resultat

Avfallsåtervinning och återbruk ökar liksom möjligheter till stadsodling. Minskat matsvinn.

Enhetsmål:

Vi bidrar till att minska avfallet och ökar återvinningen



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Minskat avfall och ökad andel återvinning. Minskad negativ påverkan på miljön och en effektiv miljöhantering.

Analys

Enheten har arbetat för att öka sopsorterandet samt att vi använder oss av e-post i allt högre utsträckning vilket har bidragit till minskad pappersförbrukning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giftfria

— Ingen

Beskrivning

En hållbar och giftfri livsmiljö värnas och utvecklas. Arbete med att kartlägga och ta bort gifter intensifieras. Andelen ekologisk mat i verksamheterna ska öka. Stadens miljöprogram och kemikalieplan följs.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad andel ekologiska livsmedel.
Minskad användning av skadliga kemikalier.

Analys

Enheten har använt miljömärkta produkter vid inköp av tex förbrukningsmaterial. Vid beställningar har vi beställt och köpt ekologiska alternativ i den mån det finns.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

— Ingen

Nämndmål:

Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder

— Ingen

Beskrivning

I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras.

Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö

Enhetsmål:

Vi arbetar i en sund inomhusmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

Analys

Det har genomförts en fysisk skydds rond och enheten har haft besök av en ergonom som hjälpt de medarbetare som anmält behov av en genomgång av sin arbetsplats.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Ingen

Nämndmål:

Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för våra invånare

 Ingen

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 långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.

Förväntat resultat

Budget i balans på alla enheter, bra resultat för nämnden och goda effekter för våra invånare.

Enhetsmål:

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

Enheten redovisar ett positivt resultat i budgeten, under året har enheten aktivt arbetat med att hålla budget i balans. Under året har nya former för uppföljning och kontroll för att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare. Biståndshandläggarna har utvecklat en ny uppföljningsmetod för att följa upp hemtjänstens utförandegrad av beviljade insatser. Enheten har haft ett nära samarbete med en strateg på äldreförvaltningen som har skapat nya rapporter gällande avvikelser och avböjda besök inom hemtjänst. Handläggarna har arbetat med dessa rapporter i samband med uppföljningar av beslut. De nya samverkansformerna har skett med enhetens fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller.

Då beställarenheten har en förhållandevis låg utförandegrad inom hemtjänst i jämförelse med andra beställarenheter i staden så har enheten utökat ärendedragningar som omfattar hemtjänst som överstiger 60 timmar per månad under en period under året. Detta har skett för att säkerställa likvärdigheten samt se över utförandegraden som har ett samband med antal beviljade timmar.

Enheten har under året utökat sin granskning av leverantörsfakturor och det har visat sig att det finns ett behov av att den utökade granskningen fortsätter och enheten har därmed utökat uppdraget med en tjänst. Biståndshandläggarna har kontinuerligt arbetat med att kontrollera och godkänna månadsfakturor. Vi har haft månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå. Chef och paraplysamordnaren har haft regelbundna genomgångar tillsammans 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.

Under året har en nätverksgrupp i staden inletts med syfte att arbeta fram metoder, delge varandra erfarenheter rörande uppföljning och granskning av leverantörsfakturor, från vår enhet deltar två representanter.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

— Ingen

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov

— Ingen

Beskrivning

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv genomsyrar verksamheten. Rekrytering är baserad på kompetens och inriktad på jämställdhet.

Förväntat resultat

Statistiskt underlag och forskning visar att resurser fördelas lika.

Enhetsmål:

Vi är en jämställd arbetsplats

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inga klagomål inkommer gällande diskriminering och ojämlik resursfördelning

Analys

Genusbudgetering har påbörjats på enheten.

Enheten har en egen framtagen arbetsmiljöenkät som skickas ut en gång per månad till samtliga medarbetare, resultatet har redovisas på arbetsplatsträffarna. Vid rekrytering strävas det efter en jämnare köns- och åldersfördelning i arbetsgruppen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro ♀	6,4 %		6,9 %	6,5 %		tas fram av nämnde n	VB 2016
 Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,59 %	0,93 %	2,75 %	2,73 %		tas fram av nämnde n	VB 2016

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnderna ska sträva efter hög personalkontinuitet i beviljade hemtjänstinsatser	2016-01-01	2016-12-31	

Nämndmål:

Nämnden är en bra arbetsgivare

— Ingen

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 är motiverad, delaktig och inte utsätts för diskriminering. Sjukfrånvaron minskar och förvaltningen rekryterar adekvat kompetens. Professionalitet och god kvalitet råder i verksamheterna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2016-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

Analys

Under året har det varit en hög personalomsättning på enheten och i likhet med staden har det varit svårt att rekrytera personal med rätt utbildning, erfarenhet och kompetens. Vi har tillsammans arbetat för att förbättra arbetsmiljön för biståndshandläggarna samt utveckla och renodla yrkesrollen utifrån Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare.

Enheten har påbörjat implementering av Stockholms stads handlingsplan för att förbättra arbetssituationen och arbetsmiljön för biståndshandläggarna. Det har påbörjats ett lokalt arbete på enheten med handlingsplanen. Handlingsplanen lyfter fram ett antal områden och enheten har under året haft ett särskilt fokus på några specifika områden; "introduktionsprogram, rimlig arbetsbelastning, administrativt stöd till biståndshandläggare, utveckla medhandläggarskap, regelbundet mottagande av trainee och praktikanter".

Det har under hösten påbörjats ett rekryteringsarbete med en specialisthandläggare som ska hålla i en förlängd och fördjupad introduktion för nyanställda handläggare samt rekrytering av en administrativ tjänst för att lyfta bort administrativa arbetsuppgifter från handläggaren och på detta vis renodla biståndshandläggarens roll och arbetsuppgifter. Arbetsgruppen har tillsammans arbetat i mindre grupper för att se över sin yrkesroll och därefter lyft ut vissa arbetsuppgifter av administrativ karaktär.

Under året har vi regelbundet fokuserat och diskuterat enhetens arbetsklimat och arbetsmiljö både på planeringsdagar samt arbetsplatsträffar. Resultatet av det arbetet och dialogen har utmynnat i en plan för vilka utvecklingsområden enheten har. Utveckling av dessa områden syftar till att bidra till en ökad kvalitet för medborgaren i samtliga kontakter med beställarenheten samt till att främja arbetsmiljön. De utvecklingsområden som gruppen tagit

fram är kvalitet, samverkan, rutiner och personal. Inom dessa har olika områden definierats och grupper tillsatts.

En regelbunden mätning och rapportering utifrån stadens handlingsplan har skett inför varje tertiäl med frågor som rör biståndshandläggarens arbetsmiljö och har skickats in till äldreförvaltningen. Handläggarna har svarat skriftligen på frågorna nedan.

- Jag har en bra arbetssituation.
- Jag känner att jag kan göra ett gott arbete.
- Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra.

Vidare har samtliga medarbetare genomgått utbildningar inom bemötande och samtalsmetodik, vi har fortbildat oss inom webbaserade utbildningar såsom ABC Demens mm, biståndshandläggarna har varit på en heldagsutbildning inom demensområdet på Silviahemmet samt medverkat i stadens utbildningar för biståndshandläggare. Enheten har haft ett flertal nyanställda som genomgått ett centralt introduktionsprogram för nyanställda biståndshandläggare under våren och sommaren.

Medarbetarna på enheten har under året deltagit i olika forum och intervjutillfällen med aktörer från äldrecentrum och Stockholms universitet.

Under året har gemensamma utbildningsseminarier med stadsdelen och landstinget om SIP-Samordnad individuell plan genomförts. Enheten har under året utsett en SIP-ansvarig handläggare i varje basgrupp för att påbörja utvecklingsarbetet.

Varje medarbetare har medverkat i DigIT och enhetens resultat har skickats till projektansvariga.

Enheten hade anmält sig till stadens traineeprogram men på grund av för få sökande med rätt utbildning och bakgrund har dessvärre ingen trainee kunnat anställas till enheten. Enheten har haft två praktikanter under året.

Under året har två friskvårdscoacher påbörjat sitt arbete inom enheten för att främja medarbetarnas friskvård samt att de tagit fram en handlingsplan som rör friskvård. En av coacherna har genomgått en utbildning Hälsocoach Steg 1. Åtgärder som redan har införts är att en enkät om friskvårdsvanor har skickats ut. Även en stressenkät har skickats ut och preliminära resultat har presenterats på APT i december. Resultatet av enkäten kommer att ligga som underlag för vidare analys och fortsatt planering nästa år. Det har införts pausgympa på längre möten som APT och enhetsmöten. Friskvårdspromenader två gånger i veckan, på en halvtimme i taget så att man kan använda friskvårdstimmen.

En av medarbetarna har under året blivit skyddsombud för enheten för biståndsbedömning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

Verksamheterna är fria från diskriminering.

— Ingen

Beskrivning

Arbetet mot diskriminering tydliggörs och intensifieras. Jämställdhetsplan och likabehandlingsplaner är kända av alla, och verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt.

Förväntat resultat

Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vi motverkar diskriminering på vår arbetsplats

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Diskriminering förekommer inte.

Analys

Under året har vi regelbundet diskuterat arbetsklimatet och arbetsmiljön, hur vi respekterar varandra och hur vi ska ta hand om nyanställda och hur vi tillsammans kan skapa en lärande och utvecklande organisation. Stadens diskrimineringspolicy är vägledande i vår kommunikation och vårt uppträdande, all personal måste känna till och följa policyn. Personal- och diskrimineringspolicyn går igenom minst en gång per år. Enheten har tidigare tagit fram gemensamma budord och har vid planeringsdagen i maj diskuterat dessa frågor. Samtliga medarbetare har under året deltagit i stadens centrala utbildningar kring jämlikhet och jämställdhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Antalet personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten						tas fram av nämnden	2016

Nämndmål:

Våld och social oro minskar

— Ingen

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	2016-12-31	

Enhetsmål:

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 flera utbildningar inom våld i nära relationer. Inom enheten finns det nu tre personer med spetskompetens inom området som rör frågor om våld i nära relationer, de har under året deltagit i ett flertal föreläsningar och utbildningsdagar om relationsnära våld. Dessa medarbetare har ett nära samarbete med de övriga handläggarna i de ärenden det behövs under året. Anhörigkonsulenten har en viktig funktion och kommer under året fortsätta informera och stödja medarbetarna. Flertalet handläggare har nu kunskaper inom MI (motiverande samtal).

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	-----------------------	----------------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner 						Fastställs 2016	2016

Nämndmål:

Verksamheterna präglas av tillgänglighet, delaktighet och ett gott bemötande

— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna och utomhusmiljön är tillgängliga och präglas av ett gott bemötande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och medborgarförslag tas väl omhand.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med funktionsnedsättning ska genomföras	2016-01-01	2016-12-31	
 Medarbetarna ska kompetensutvecklas i att skriva enkelt och lättläst	2016-01-01	2016-12-31	

Enhetsmål:

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 utgår vi från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. För att öka att ansökningar handläggs på ett likvärdigt sätt sker det kontinuerligt i gemensamma ärendedragningar. På regelbundna möten diskuteras synsätt och arbetsmetoder. Särskild vikt läggs vid stadens kartläggings- och bedömningsinstrument. Aktgranskning har genomförts under året och resultat har återkopplats till respektive biståndshandläggare.

Enhetsmål:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

— Ingen

Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel äldre med hemtjänst som anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras					86 %	86%	2016

Nämndmål:

Invånarna är delaktiga och har inflytande

— Ingen

Beskrivning

Den lokala demokratin stärks genom en tydlig information och brukarinflytande, t ex genom pensionärsråd, råd för funktionshinderfrågor, förtroenderåd, park- och miljödialog m fl. Ungdomars inflytande ska öka genom aktivt uppsökande insatser. Öppna möten med stadsdelsnämnden och möjligheten att lämna medborgarförslag ökar möjligheten att påverka. Alla utredningar präglas av delaktighet.

Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har haft möjlighet att påverka.

Enhetsmål:

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

Enligt den centrala brukarundersökningen från 2016 framkom det att 81 % av omsorgstagarna på Östermalm som bor i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, motsvarande siffra i Stockholms stad var 73 %. Alla medarbetare har kunskap om Stockholms stads valfrihet. Informationen finns också med som en punkt i introduktion för nyanställda. Paraplysamordnaren ordnar regelbundet med utbildning i paraplysystemet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel elektroniska inköp						Tas fram av nämnden	VB 2016

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Beskrivning

Upphandlingar sker enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) samt i enlighet med stadens upphandlingspolicy och riktlinjer.

Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och E-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

Analys

Vi följer stadens ramavtal och genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Aggressos inköpsmodul. Chefer och administratörer på enheten har genomgått utbildning inom området.

Uppföljning av ekonomi och särskilda satsningar

Särskilda satsningar

Uppföljning av driftbudget

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Synpunkter och klagomål

Övrigt