

Handläggare
Kerstin Malmpart

Telefon: 08-508 22 517

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-02-22

Verksamhetsplan 2024 Beställarenheten äldre

Beställarenheten äldre

08-508 22 517

start.stockholm

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	6
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	10
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser Fel! Bokmärket är inte definierat.	
Redovisning av ekonomi	13
Resursanvändning	13
Budget 2024	14
Övrigt.....	14

Inledning

Enhetens uppdrag

”Med ett gott bemötande erbjuder vi delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av hög kvalitet.”

Stadsdelsnämnden ska erbjuda de äldre som är i behov av bistånd insatser i form av exempelvis hemtjänst, vård- och omsorgsboende, servicehusboende, korttidsvård, dagverksamhet, avlastning, avlösning, boendestöd, ledsagarservice och trygghetslarm. Stadsdelsnämnden beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt utreder rätten till tandvårdsstöd.

Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp ska den skyndsamt följas av utredning, bedömning och beslut. Beslut kan vara bifall eller avslag. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar ska dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

Utvecklingsområden 2024

Vår inriktning för året är att lägga större fokus på att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet och sitt självständiga arbete. Vi vill fortsätta utveckla vårt uppsökande arbete.

Våra rutiner är uppdaterad och dokumentationsgruppen kommer att arbeta vidare med rutiner för vår dokumentation. Vi arbetar med att föra in våra rutiner i systemet 2C8 vilket kommer underlätta för medarbetarna att kunna följa handläggningsprocessen och hämta rutiner för de olika momenten i handläggningen. Biträdande enhetschefer fortsätter med resultatdialoger. Fokus på resultatdialogerna är att dels följa upp kännedom om och följsamhet med de rutiner som enheten beslutat om och dels följa upp arbetssituationen för biståndshandläggarna. Vi arbetar vidare med att säkerställa rättssäkerheten och likställdheten i myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom yrkesområdet via äldreförvaltningen, stöd av biträdande enhetschefer i det dagliga arbetet samt utveckling av stöddokument.

Enheten har ett nära samarbete med avdelningen för social omsorg och deras enhet för ekonomiskt bistånd och beroende. Samarbetet är fokuserat på arbete med hemlösa och vräkningshotade. Enheten deltar också i sam-vux möten där myndighetsutövande enheter i stadsdelen diskuterar komplexa ärenden avseende vuxna personer och samverkar för att hitta bra lösningar. Vi kommer också under 2024 att planera för ytterligare samarbete med beroendeenheten. Beställarenheten funktionsnedsättning kommer i och med lagförändringen i LSS att fortsätta göra personkretsbedömningar för personer till och med det året personerna fyller 66 år.

Tillsammans med enheten för utveckling och förebyggande har vi påbörjat ett systematiskt uppsökande arbete där fokus för beställarenheten blir att i samverkan med enheten för utveckling och förebyggande kontakta enskilda som kan ha behov av vägledning och/eller insatser i samverkan med vårdcentralerna i stadsdelen.

Vid äldreförvaltningens inspektion av enheten under hösten 2023 framkom behovet av att utveckla vår information utifrån det förebyggande arbetet vilket vi kommer göra. Vår dokumentationsgrupp ska ta fram förslag på hur vi kan utveckla dokumentationen kring de äldres nätverk och hur de själva upplever de relationerna samt hur vi på ett tidigare stadium ska ta upp frågor om ensamhet och isolering. Enheten behöver också lyfta ämnet ensamhet och isolering i vår samverkan med utförare för att tillsammans uppmärksamma området mer.

Vi fortsätter utveckla vår samverkan med såväl primärvården som slutenvården. Enheten deltar i den geografiska samverkan som leds av Liljeholmens vårdcentral. Vi vill fördjupa samverkan kring LUS-processen och planerar gemensamma möten med en av vårdcentralerna under våren 2024. Samverkan med slutenvården sker i huvudsak via Life-Care. Vi träffar Vårbergs geriatriken regelbundet för att utveckla vår samverkan. En samverkan med Karolinska sjukhuset Huddinges kognitiva mottagning har inletts och ska utformas under 2024.

Vi har ett arbete med kollegialt metodstöd avseende ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande och saneringar, uppsökande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. Vad gäller kollegialt stöd för personer med psykisk ohälsa har vi bedömt att vi behöver bli mer specifika kring hur vi ska utveckla det arbetet. Psykisk ohälsa manifesteras på många olika sätt och vi arbetar med uppsökande arbete med ensamhet i alla möten med de äldre. Det kollegiala stöd som finns i befintliga grupper på enheten (vräkningsförebyggande och VINR) innefattar också arbete med psykisk ohälsa. Vi vill fortsätta utveckla på vilket sätt vi ska utforma ett kollegialt stöd för arbetet med psykisk ohälsa.

Ett annat utvecklingsområde är projektet Tryggt mottagande där enheten har ett team av undersköterskor som möter upp äldre i samband med att de kommer hem från sjukhus och där teamet dels ska arbeta med omvårdnaden av den äldre under en kortare period men också agera som koordinatörer för de insatser som behövs runt den äldre. Tryggt mottagandeteamet, består av en arbetsledare på halvtid som också arbetar som biståndshandläggare på enheten och sex undersköterskor som arbetar mot Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning och Skärholmens stadsdelsförvaltning. En av undersköterskorna har sökt om skyddad yrkestitel. Vi involverar medarbetare från Tryggt Mottagande vid ärenden som kan kräva bedömningar av behov t.ex. vid mer komplicerade ansökningar om hemvårdsbidrag.

Enheten arbetar med HBTQIA+ frågor. Vi har en stående punkt för dessa frågor i kombination med jämlikhetsfrågor på våra APT.

Vi kommer fortsätta utveckla vårt arbete mot våld i nära relationer. Flera biståndshandläggare har vidareutbildats inom området. Vi fortsätter vår samverkan med Relationsvårdscentrum RVC. Biståndshandläggarna ställer FREDA-frågor om våld och uppmärksammar tillstånd av försummelse. Enheten har en gemensam rutin för hur och när frågor ska ställas. Under hösten kommer vi arbeta även mot våldsutövare.

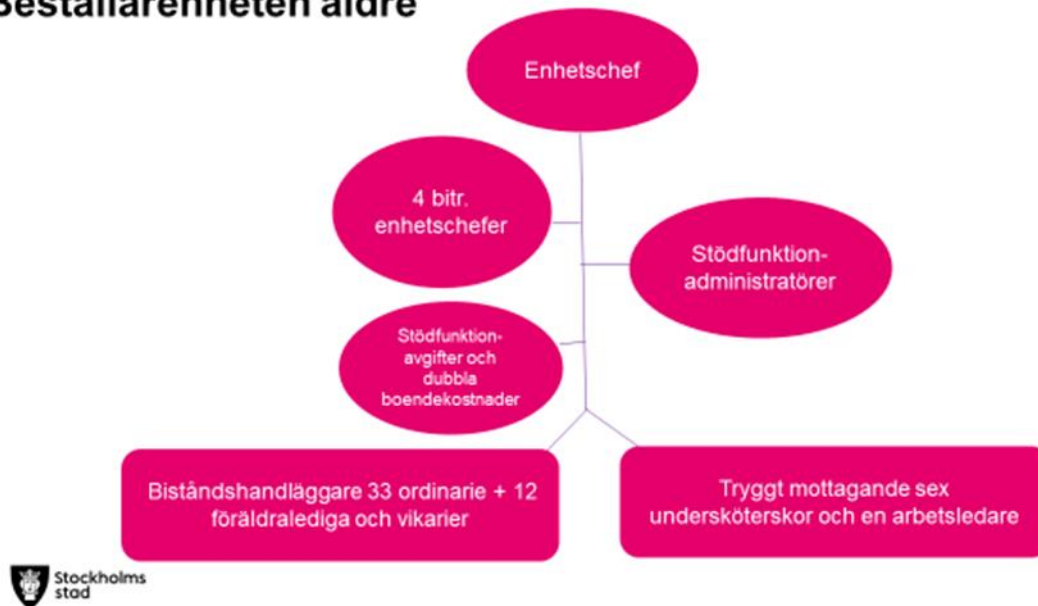
Under 2024 kommer vi också lägga fokus på att utveckla kompetensen om suicidprevention för samtliga medarbetare.

Vi kommer att arbeta strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och använder oss av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Vi har en biståndshandläggare som på halvtid arbetar med individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden.

Enheten vidareutvecklar metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fortsättning av samverkan med utförare inom hemtjänsten samt det kommunala boendestödet. Medarbetarna erbjuds utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Organisationsbeskrivning

Beställarenheten äldre



Inom enheten arbetar en enhetschef, fyra biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på heltid, 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst, en biståndshandläggare som arbetar med administration kring boende och avgiftsfrågor samt en biståndshandläggare som arbetar med utredningar om nedsättning av avgifter samt komplicerade avgiftsfrågor. En handläggares arbetsuppgifter omfattas av en heltidstjänst där halva uppdraget omfattar individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden i kombination med arbetsledning för Tryggt mottagande. I Tryggt mottagande arbetar sex undersköterskor.

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna ansvarar för geografiskt fördelade områden. Var tredje vecka arbetar de i enhetens mottagningsgrupp som hanterar alla brådskande ärenden. Målet är att samtliga biståndsbeslut är aktuella. För att kunna sträva emot att ha en budget i balans är det viktigt att enheten arbetar med rättssäkra och likvärdiga biståndsbedömningar och att tidsbegränsade beslut är aktuella. Målet är också att erbjuda medarbetarna en rimlig arbetssituation.

I december månad 2023 hade 2866 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 2169 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 35 äldre bodde i servicehus och 648 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, samtliga beräknade i helmånadsinsatser.

Medarbetarnas delaktighet

Enhetens verksamhetsplan har arbetats fram ihop med biståndshandläggarna vid ett kvalitetsutvecklingsmöte i december och med representanter från Tryggt mottagande och behandlats vid arbetsplatsträff (APT) 20 februari.

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Nämndmål: Äldre har ett tryggt, hälsosamt och självständigt liv samt en god personcentrerad vård och omsorg

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens verksamheter och insatser utgår från ett salutogent förhållningssätt där trygghet, hälsa och välbefinnande står i fokus. Äldre i behov av stöd erbjuds insatser av god kvalitet. Utgångspunkten är den enskildes behov och önskemål med en hög grad av delaktighet i utformandet av sin omsorg. Verksamheterna är rättssäker och likställig, bidrar till delaktighet samt håller god kvalitet och hög kontinuitet.

Stadsdelsnämndens uppsökande och förebyggande arbete är viktigt för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Mötesplatserna och aktivitetscentren för seniorer erbjuder möjlighet till social samvaro och att delta i olika former av aktiviteter som syftar till att främja en god hälsa. Äldre erbjuds möjlighet till olika former av aktiviteter och dagliga utevistelse. Äldreomsorgens verksamheter deltar i stadens satsning på kulturevenemang för äldre.

Maten och måltidsupplevelsen inom stadsdelsnämndens äldreomsorg ska fortsätta att utvecklas för att förebygga undernäring och bibehålla en god hälsa. Vidare fortsätter utvecklingsarbetet inom hälso- och sjukvården för en personcentrerad vård. Anhörigstödet kommer att utvecklas inom verksamheterna för att stärka anhörigperspektivet.

Medarbetare erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling utifrån sina behov. Satsningar fortsätter för att stärka kompetensen för språk, demensvård, geriatrik, psykisk ohälsa, palliativ vård, hbtqi, våld i nära relation och missbruksproblematik. Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen erbjuds att utbilda sig via Äldreomsorgslyftet samt kompetenssatsningen via ESF-projektet, för att möta kommande kompetenskrav avseende undersköterskor och vårdbiträden.

Förväntat resultat

- Ökad andel äldre som känner sig trygga och nöjda med utformandet av sin äldreomsorg.
- Ökat välbefinnande och meningsfullhet hos seniorer genom förebyggande verksamhet.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla hälso- och sjukvården för att säkra en patientsäker och personcentrerad vård för den äldre.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet för att kvalitetssäkra insatserna för den äldre.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska arbeta för att säkerställa äldreomsorgens kompetensförsörjning samt erbjuda medarbetare utbildning enligt kompetensutvecklingsplanen med särskild satsning på språk och yrkesutbildning.	2024-01-01	2024-12-31
Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2024-01-01	2024-12-31
Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla den interna och externa samverkan för en god och nära vård samt förebyggande och hälsofrämjande insatser.	2024-01-01	2024-12-31
Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla och erbjuda insatser av god kvalitet utifrån interna och externa uppföljningsresultat.	2024-01-01	2024-12-31
Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter öka kännedomen om Nationella minoriteters rättigheter.	2024-01-01	2024-12-31
Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqi.	2024-01-01	2024-12-31

Enhetsmål: De äldre får ett gott bemötande och vi erbjuder delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser så att vi uppnår en rättssäker och likställd myndighetsutövning av god kvalitet.

Förväntat resultat

Den enskilde upplever att den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

Andelen äldre som upplever att insatsbesluten är anpassade efter deras behov ska vara 75 % i Socialstyrelsens brukarenkät.

Under 2024 avser vi att följa upp hur tillgänglig vår telefonmottagning är samt hur de som ringer uppfattar vår service. Vi kommer genomföra en telefonenkät till de som kontaktat oss och som är villiga att svara på frågor.

Arbetsätt

Beställarenheten organiseras så att biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Ordinarie handläggare kan också nås via direktnummer eller e-post. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten. Utanför kontorstid är det Trygghetsjouren som kan kontaktas för akuta behov.

Merparten av kontakter sker genom hembesök och samordnade individuella planer (SIP) i hemmet eller på sjukhus/korttidsboende.

På enheten bedrivs verksamhets- och kompetensutvecklande arbete genom arbetsgrupper som fokuserar på vräkningsförebyggande arbete, våld i nära relation (VINR), dokumentation, samverkan med utförare och uppsökande i samverkan men stadsdelens vårdcentraler och enheten för utveckling och förebyggande.

Biståndshandläggarna informerar såväl muntligt som skriftligt om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har. Information lämnas också om anhörigstöd och de anhöriggrupper som finns att tillgå. Biståndshandläggarna informerar också om förebyggande åtgärder som finns bland annat träffpunkter i stadsdelen.

Enhetens arbetsrutiner finns tillgängliga internt digitalt och uppdateras regelbundet. Enhetens samarbetsytta innehållande rutiner för enheten har nyligen uppdaterats. Arbete pågår för att använda systemet 2C8 för att ytterligare tillgängliggöra arbetsprocessen och rutiner för handläggarna.

Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattar utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuella domar, rättspraxis, lagstiftning och forskning.

Enheten arbetar kontinuerligt med ett inkluderande arbetssätt och har bearbetat om vår intervjuguide utifrån det. Vi har också anpassat intervjuguiden så att vi inkluderat barnperspektivet. Vi har också inkluderat information om och genomförande av FREDA-kortfrågor i intervjuguiden.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under utredningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall.

Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella.

Vi ger den enskilde möjligheten att vara delaktig i sin utredning genom att utredningen kommuniceras. Utredningen skickas till den enskilde och eller dess ombud exklusive bedömningsdelen. Detta görs i fall där beslut kan gå/skulle kunna gå den enskilde emot.

Vi kommunicerar ibland via e-post (avser enbart oidentifierade utredningar) vilket kan öka tillgängligheten för bland annat personer med synnedsättning.

De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde ska vara tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschefer fattar beslut i ärenden om vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsvård.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef och de biträdande enhetscheferna. Enheten har en beräkningsgrupp bestående av biståndshandläggare som är behjälpliga med beräkningar av tid för hemtjänsten där behoven överskrider 80

timmar/månad.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar överklaga beslut.

Enheten ansvarar för att bjuda in de utförare som har kunder inom stadsdelsområdet till kontinuerliga möten för utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna.

Uppföljning

Samtliga beslut följs upp kontinuerligt för att säkerställa att de insatser den äldre får stämmer med de insatser som beviljats.

Enheten har en löpande kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomförandeplaner.


Handläggarna har tillgång avvikelsekundlistor gällande den enskildes hjälpinsatser månadsvis för att kunna följa upp hur mycket av de beställda insatserna till den enskilde utförs.

Enheten genomför regelbundna resultatdialoger med biträdande enhetschefer och handläggare baserat på bland annat avvikelse kundlistorna, vilket är rapporter som visar beställd tid av hemtjänstinsatser samt utförd tid och dessa uppgifter redovisas per kund.

Enheten kommer under 2024 arbeta vidare med kvalitetsuppföljningar på individnivå av beviljade insatser. Under 2024 fortsätter vi att genomföra kollegiala aktgranskningar.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider		1,6 kg CO ₂ per kg livsmedel	År

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av utbildningar som till exempel hållbara vård- och omsorgsboenden samt en utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

Förväntat resultat

- Klimatpåverkan från konsumtion minskar och stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation.
- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Avfall som uppstår mäts och sorteras och tas om hand på ett resurseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar med hälften av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.

Enhetsmål: Enheten är energieffektiv och resurssmart med en minimal klimatpåverkan

Förväntat resultat

- Att enhetens energiförbrukning minskar samt att enheten utnyttjar plaståtervinningsmöjligheten.
- Att enhetens energiförbrukning minskar samt att enheten utnyttjar plaståtervinningsmöjligheten. Öka enhetens användande av el-bil med 50 %.


Arbetsätt

- I det dagliga arbetet inom enheten eftersträvas att utöka antalet SIP-möten i hemmet vilket minskar behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna.
- Alla medarbetare släcker lamporna och skärmarna då de lämnar arbetsrummet för dagen.
- Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera samt sortera matavfall.
- Vid utskrifter ska i möjligaste mån dubbelsidig utskrift användas för att minska förbrukningen av papper och energi.
- Vid resor inom stadsdelen promenerar handläggarna, reser med buss/tunnelbana eller använder förvaltningens tjänstecyklar.
- Vid enhetsmöten informera om hur man bokar förvaltningens el-bil.
- Taxiresor till och från möten på sjukhus samplaneras i största möjliga mån och antalet resor är fortfarande få på grund av rådande pandemi.

Uppföljning




- Kostnaden för enhetens taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för enheten.
- Uppföljning kommer att ske på enhetens APT.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	70 %	År

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	8,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,9 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat

till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. En analys av förvaltningsorganisationen kommer att genomföras under året utifrån stadens nya riktlinjer för chefsstruktur samt riktvärde för antal medarbetare per chef. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 79

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten.

Nya medarbetare genomgår en introduktion.

Enhetens medarbetare har tillgång till arbetsledare under arbetstid.

Medarbetarna har goda arbetsförhållanden.

Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

Samtliga (100 %) av medarbetarna erbjuds kontinuerligt kompetensutveckling.

Enligt mätning av lika rättigheter och möjligheter har enheten 81,9 % som tycker att arbetsmiljön är bra och ingen åtgärd behövs.

Vi arbetar för att höja resultatet till 83 %.

Arbetssätt

Nyanställda medarbetare och VFU-studenter genomgår en två veckor introduktion enligt enhetens beslutade rutin. Nya medarbetare tilldelas en fadder.

Handläggarna erbjuds utbildningar inom enhetens verksamhetsområde. Vi erbjuder intern kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjuds även att delta i äldreförvaltningens utbildningar.

Enheten har valt att vid varje arbetsplatsträff arbeta med jämlikhet och diskrimineringsfrågor för att hålla frågorna ständigt aktuella.

Vi tar årligen emot studenter som handleds av utsedda biståndshandläggare och de erbjuds också utbildning i handledning via högskolan.

Enheten har en trivselgrupp som planerar och genomför aktiviteter för samtliga medarbetare. Biträdande enhetschefer genomför resultatdialoger några gånger per år för att bland annat följa upp och stämma av varje handläggares arbetssituation. Anpassningar görs utifrån medarbetarnas individuella behov.

Uppföljning

Vi genomför kontinuerliga avstämningar med handläggarna i samband med resultatdialoger. Två gånger per år görs en översyn av fördelningen av tidsbegränsade ärenden mellan handläggarna för att säkerställa att handläggarna har en rimlig mängd ärenden att arbeta med. Antal ärenden justeras så att de som arbetar deltid ansvarar för färre ärenden än de som arbetar heltid.

Enheten upprättar årligen en handlingsplan utifrån resultatet på medarbetarenkäten och handlingsplanen följs upp under året.

Kompetensutvecklingsbehov följs upp i samband med de årliga medarbetarsamtalen där också den enskilde medarbetarens arbetssituation följs upp.

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Beställarenheten organiseras så att biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten.

Enheten är organiserad så att antalet medarbetare är anpassat för att på ett kostnadseffektivt sätt kunna göra professionella behovsbedömningar.

Enheten arbetar med en likställd myndighetsutövning i enlighet med lagstiftningen, stadens riktlinjer och följer noggrant domslut avseende äldreomsorg. Arbetet med lika bedömningar sker genom att ansökningar som avser boende beslutas av enhetschef eller biträdande enhetschefer. Hemtjänstinsatser på mer än 99 timmar per månad eller mer beslutas av enhetschef och biträdande enhetschefer. Enheten har en beräkningsgrupp bestående av biståndshandläggare som är behjälpliga med beräkningar av tid för hemtjänsten där behoven överskrider 80 timmar/månad.

Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten samt resultatdialoger baserade på avvikelsekundrapporten.

Vi har ett väl utvecklat samarbete med förvaltningens economicontroller och har arbetat fram välfungerande uppföljningssystem som ger oss möjlighet att följa enhetens ekonomiska utveckling.

Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten samt resultatdialoger baserade på avvikelsekundrapporten.

Vi har ett väl utvecklat samarbete med förvaltningens economicontroller och har arbetat fram

väl fungerande uppföljningssystem som ger oss möjlighet att följa enhetens ekonomiska utveckling.

Budget 2024

Enheten har en budget på 952 140 mkr.

Det innebär att vi har en något högre budget än 2023. Antal äldre i stadsdelen förväntas öka under 2024 vilket troligen innebär ett ökat behov av insatser. Vi är tillbaka till den nivå av efterfrågan som var före pandemin och vi bedömer att efterfrågan kommer att öka under 2024. Vi har en noggrann uppföljning av ekonomin månadsvis och följer hur beslutade insatser ligger i linje med den beslutade budgeten.

Enhetschefen stämmer månadsvis av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och beviljade hemtjänststimmar och placeringar på vård- och omsorgsboenden. Efter det stäms budgetprognosen av månadsvis med controller.

Vid bokslut och tertial 2:an görs periodiseringar av beräknade kostnader.

Årsviis görs en rapport där det framgår hur många beslut som har tagit på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats. Denna rapport lämnas till äldreförvaltningen och ingår i stadens årsrapport.

Vid varje APT redovisas det ekonomiska läget för enheten och controller besöker enhetens APT någon gång per år för genomgång av det ekonomiska läget.

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Under året kommer enheten börja använda det digitala systemet 2c8. Enhetens aktuella arbetsprocesser kommer att visualiseras i 2c8. Införandet av 2c8 kommer innebära en genomgång och kvalitetssäkring av enhetens arbetsätt och rutiner. Införandet förväntas leda till ökad digitalisering samt ge ökad tillgång till enhetens rutiner och dokument, oavsett vart medarbetarna befinner sig på arbetet så kommer de ha tillgång till aktuella rutiner och dokument via telefon, dator samt surfplatta.

Enheten arbetar kontinuerligt med att följa upp synpunkter och klagomål samt inkomna domar vid våra APT. Samma arbetsätt gäller också för Lex Sarah och avvikelser.

Socialstyrelsen genomför årligen en brukarundersökning och enheten avser att följa upp nöjdheten med vår service i vår telefon mottagning.

Enheten kommer att genomföra kollegial aktgranskning.

För övrigt utvecklingsarbete hänvisas till inledningen.

Kvalitetsarbete

- **Stockholmarnas fokus**
Vi säkerställer en god tillgänglighet genom att ha en egen telefonmottagning utöver stadens gemensamma kontaktcenter Äldre-direkt. Biståndshandläggarna kan göra nya bedömningar och besluta om insatser för de äldre utan fördröjning.
- **Helhetssyn**

Biståndshandläggarna ansvarar för hela processen i biståndshandläggning inklusive avgifter och fakturor. Detta innebär att handläggarna har en tydlig bild av helheten.

- **Hållbarhet**
Enheten säkerställer att budgeten hålls. Vi har också en låg personalomsättning vilket innebär hög kompetens hos biståndshandläggarna som är hållbar över åren.
- **Handlingsutrymme**
Biståndshandläggarna har en hög delegationsnivå. Ärenden dras på gemensamma ärendegenomgångar, ÄG.
- **Lärande kompetensutveckling.**
Biståndshandläggarna arbetar med kollegial aktgranskning. Enheten har kollegial metodstöd inom olika områden. Samtliga medarbetare erbjuds kontinuerlig vidareutbildning.
- **Öppenhet kommunicering**
Vi ger den enskilde möjligheten att vara delaktig i sin utredning genom att utredningen kommuniceras. Utredningen skickas till den enskilde och eller dess ombud exklusivt bedömningsdelen. Detta görs i fall där beslut kan gå/skulle kunna gå den enskilde emot. Vi kommunicerar ibland via e-post (avser enbart avidentifierade utredningar) vilket kan öka tillgängligheten för bland annat personer med synnedsättning.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Vi har årliga genomgångar av Lex Sarah och redovisar våra egna Lex Sarah på APT och diskuterar hur vi kan förbättra våra arbetsätt för att inte upprepa samma misstag.

Enheten har regelbundna kvalitetsutvecklingsmöten. Vi har arbetsgrupper som tar fram förslag på förbättringar och utveckling av arbetsätt.

Vi diskuterar i basgrupper olika ämnen och frågor som vi behöver utveckla. Vi har förslagslådor där man anonymt kan lämna idéer och förslag. De synpunkter som lämnas in diskuteras på APT.