

Handläggare: Kerstin Malmpört

Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Beställarenheten äldre

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	6
1. Ett Stockholm som håller samman	6
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	6
2. Ett klimatsmart Stockholm	8
2.1 Energianvändningen är hållbar	8
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva	9
2.5 Stockholms miljö är giftfri	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	10
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	10
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	11
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	12
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	14
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	14
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	15
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande	16
Uppföljning av ekonomi	17
Uppföljning av driftbudget	17
Investeringar	17
Medel för lokaländamål	17
Övrigt	17
Kvalitetsarbete	17
Övrigt	18

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning av åtgärder 2018

Bilaga 2: Uppföljningsrapport för internkontrollplanen 2018

Sammanfattande analys

Verksamhetsbeskrivning

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer. Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, boendestöd, vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt utreder rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av landstingets färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, två biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter, var en på heltid och en på deltid, 25 biståndshandläggare, två färdtjänsthandläggare på deltid för färdtjänst/riksfärdtjänst, en biståndshandläggare som arbetar med boendesamordning och individuppföljningar samt en biståndshandläggare som arbetar med avgiftsrelaterade frågor och individuppföljningar.

Enheten är organiserad i sex basgrupper med fyra handläggare i varje. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar vårdplaneringar samt brådskande ärenden för hela enheten. De övriga två veckorna arbetar handläggarna självständigt med sina egna områden. Organisationen ger möjlighet att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och skyndsamt frigöra handläggare för brådskande situationer. Biståndshandläggarna har en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut kan hållas aktuella under året. Organisationen ger förutsättningar för att biståndshandläggarna ska kunna arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

Måluppfyllelse och ekonomi

I december 2018 var totalt 2 101 personer aktuella på enheten varav 1 265 personer (räknat i helmånadsinsatser) hade hemtjänst i ordinärt boende, 41 personer bodde på servicehus och 478 personer (räknat i helmånadsinsatser) bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. I Hägersten -Liljeholmen bor ca 11 000 personer över 65 år.

Under 2018 har enheten handlagt 788 färdtjänstutredningar varav 210 för personer under 65 år och 35 riksfärdtjänstutredningar.

Enheten uppnår samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer förutom att uppnå en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har ökat sedan januari 2017. Behovet av vård- och omsorgsboende minskade mellan 2016 och mitten av 2018 för att under hösten 2018 öka igen. Placeringar på korttidsboende samt permanent vård- och omsorgsboende ökade under sommaren vilket i hög grad berodde på den extrema värmen som lett till att fler äldre haft behov av utökade omsorger. Värmen ledde också till att äldre som annars klarat sig själva ansökte om hjälp med bland annat inköp.

De ökade behoven av såväl hemtjänstinsatser som permanenta placeringar på vård- och omsorgsboenden medförde att vi inte uppnådde en budget i balans.

Några av de åtgärder enheten vidtagit för att nå en budget i balans är att enhetschef, biträdande enhetschefer samt två biståndshandläggare har delegation på beslut om hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschefer beslutar om vård- och omsorgsboende, servicehus samt korttidsboende. Biståndshandläggarna beslutar om hemtjänstinsatser som omfattar 60 till 99 timmar i samråd med biträdande enhetschefer och två särskilt utsedda biståndshandläggare.

Vi har haft ärendegenomgångar varje dag för såväl hemtjänst- som boendefrågor i syfte att säkerställa likställda beslut.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Enheten har arbetat med uppföljning på individnivå för insatser i såväl ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden. Vi har under 2018 haft två handläggare som på deltid genomfört individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden. Flera av biståndshandläggarna har deltagit som testpiloter i ett arbete från äldreförvaltningens som syftade till att ta fram en metod för kvalitetsuppföljning på individnivå. Den nya rutinen infördes över staden i oktober 2018.

Vi beviljades fortsatta medel under 2018 från äldreförvaltningen för utveckling av demenskompetens och multiprofessionellt arbetssätt. Vi har fortsatt vår samverkan med kognitiva mottagningen på Karolinska Universitetssjukhuset Huddinge för att förbättra och utöka samverkan kring personer med demenssjukdom och haft regelbunden handledning för medarbetarna av personal från mottagningen

Två biståndshandläggare deltog i de nationella demensdagarna i Malmö i maj och berättade om vårt arbete och enheten hade en gemensam konferens under hösten där vi arbetade med hur vi skulle vidareutveckla vårt arbete med dementa personer.

Från januari 2017 har enheten deltagit som en av pilotstadsdelarna i projektet Tryggt mottagande som syftar till att göra hemgången från slutenvård och korttidsboende så trygg som möjligt. Tre undersköterskor har knutits till enheten och placerats vid Trekantens servicehus där de har enhetschefen på Trekanten som arbetsledare. Undersköterskorna fungerar dels som koordinators vid hemgång men de ger också de hemtjänstinsatser som personen beviljas. Insatsen Tryggt mottagande är tidsbegränsad till ett par veckor per person och sedan övertar ordinarie hemtjänst insatserna. Under våren 2018 utvidgades projektet till att omfatta även Älvsjö stadsdelsförvaltning och ytterligare två undersköterskor anställdes. Såväl chefskap som arbetsledande funktion flyttades till beställarenheten från maj 2018.

Under året har enheten medverkat i ett förvaltningsövergripande arbete för att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet inom stadsdelen. Gemensamma dokument och handlingsplaner kring det vräkningsförebyggande arbetet har tagits fram. Detta utvecklingsarbete har bland annat inneburit att från den 1 augusti 2018 inkluderas personer över 65 år och som inte tidigare haft kontakt med stadsdelen i den målgrupp som söks upp av förvaltningens gemensamma uppsökare. Enheten deltar i den gemensamma Bosam-gruppen och vi söker upp de personer som redan är aktuella inom äldreomsorgen och som hotas av vräkning.

Enheten har samverkat med utförare inom hemtjänsten. Tre handläggare har, vid sidan av sitt ordinarie arbete, ansvar för att initiera och driva en utveckling av samverkan med de större

hemtjänstutförare som arbetar inom stadsdelen (de som har ca 10 kunder och fler). Vi har under 2018 genomfört tre möten med hemtjänstutförarna och fokus har till stor del varit på arbetet med ramtid.

Vi har arbetat med att säkerställa rättssäkerheten och likställdheten i myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom yrkesområdet via äldreförvaltningen, ökad stöd av biträdande enhetschefer, utveckling av stöddokument och utökning av antalet ärendegenomgångar. Enhetens organisation innebär att biståndshandläggarna går in i varandras ärenden och därmed kan stödja varandra i bedömningar och även ökar likställdheten i myndighetsutövningen.

Under hösten har en strateg från äldreförvaltningen på vår inbjudan deltagit vid några ärendegenomgångar. Anledningen till inbjudan var att vi önskade att få en utomståendes uppfattning av våra bedömningar och beslut. Samtliga ärenden som föredrogs anonymiserades. Den slutsats vi kom fram till var att de bedömningar vi gjorde var i linje med övriga stadens bedömningar samt att enheten är mycket noggranna i att låta alla som önskar få ansöka om det som de vill ansöka om, att deras ansökningar prövas samt att vi ger skriftliga beslut som är överklagningsbara.

Vi har två biståndshandläggare som är kvalitetsombud och som tillsammans med biträdande enhetschefer går igenom och uppdaterar enhetens rutiner.

Vi har gjort en anpassning av den intervjuguide vi använder vid våra möten så att den ska stödja handläggarna då det finns minderåriga barn boende helt eller delvis med den äldre. Syftet är att uppmärksamma barnperspektivet och de minderåriga barnen och vid behov samverka med stadsdelens befintliga barnombud.

Vi har våra dokument på en samarbetsyta som är lättillgänglig och överskådlig för handläggarna.

Ett av årets stora utmaningar har varit att säkerställa att vi har fungerande rutiner för vår samverkan med slutenvård och öppenvården. Från den 16 november 2018 har samverkan mellan kommun och landsting förändrats utifrån överenskomna rutiner och riktlinjer för samverkan vid utskrivning från slutenvård. Biståndshandläggarna har informerats kontinuerligt och under hösten har utbildningar genomförts i det uppdaterade samarbetsverktyget web-care.

Gemensamma möten med stadsdelens vårdcentraler och primärvårds-rehab har genomförts vid flera tillfällen under året varav ett möte efter att de nya rutinerna började gälla. Rutinerna har inneburit en större arbetsbelastning för medarbetarna och svårigheter i samverkan med både slutenvård och primärvård. Risken för att äldre personer skickas hem utan föregående planering har enligt vår bedömning ökat i samband med övergången till de nya rutinerna.

Vi har skickat ett flertal avvikelser under november månad till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen avseende hur primärvården arbetat med de nya rutinerna. De svar vi har fått på avvikelserna är att frågorna ska lyftas med primärvården men att det är nya rutiner som kommer ta ett tag innan de kommer fungera fullt ut från alla parter.

Kompetensutveckling

Medarbetarna har deltagit i utbildningar via äldreförvaltningen. Samtliga medarbetare har utbildats i de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens myndighetsomsorg samt de nya riktlinjerna för ledsagning och ledsagarservice. Handläggarna har deltagit i föreläsningar kring anhörigbehörighet och framtidsfullmakt, samlarbeteende samt PTSD hos

äldre. Under hösten har handläggarna deltagit i heldagar kring juridik och psykisk ohälsa. Enhetens nyanställda biståndshandläggare har deltagit i stadens övergripande introduktion för biståndshandläggare.

Två handläggare samt en biträdande enhetschef har genomgått en utbildning på KI kring våld i nära relation som omfattar 3,5 högskolepoäng.

Tre handläggare har genomgått en utbildning i psykisk ohälsa 6 hp under hösten och en handläggare har utbildats i motiverande samtal, MI. En utbildning som omfattade 3 högskolepoäng.

Medarbetarnas delaktighet

Vi behandlar verksamhetsberättelsen på ett basgruppsmöte i januari samt på APT den 22 januari.

APT

Vi behandlar verksamhetsberättelsen på APT den 22 januari.



Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda och föreslå förbättringar som ökar likställigheten i staden samtidigt som det avlastar biståndshandläggare från administrativa uppgifter	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

Äldre får insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva värdigt och självständigt

Förväntat resultat

Äldre är nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg.

- Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.
- Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.
- Äldre med insatser har inflytande över insatsernas utförande.
- Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och måltidssituation.
- Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska erbjudas föreläsning del 2, om bemötande av personer med demenssjukdom	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enhetens medarbetare har deltagit vid tidigare föreläsningar och deltog ej i del två då denna föreläsning i huvudsak var inriktad på utförarpersonal.			
✓ Äldreomsorgens bitr. enhetschef erbjuds att delta i ett ledarskapsprogram för kvalitetsutveckling och förbättringsarbete.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Ledarskapsprogrammet var riktat mot biträdande enhetschefer på utförarsidan så enhetens biträdande deltog ej.			
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas kompetensutveckling av dietist om kost och nutrition samt om måltidens betydelse för de äldres hälsa och välbefinnande.	2017-01-01	2018-12-31	
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2017-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Beställarenheten är organiserad så att handläggarna varit tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare varit tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldredirekt, som svarat på frågor och förmedlat kontakt med beställarenheten.

Biståndshandläggarna har informerat om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har.

Enhetens arbetsrutiner har funnits tillgängliga via en samarbetsyta och uppdaterats regelbundet. Enheten har haft kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattat utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. Enheten har utsett två biståndshandläggare som kvalitetsombud och som tillsammans med biträdande enhetschefer gått igenom och uppdaterat befintliga rutiner och skrivit nya vid behov. I kvalitetsutveckling har även ingått att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuell lagstiftning och forskning.

Utredningar och behovsbedömningar har baserats på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Enheten har utformat en intervjuguide som stöd i utredningsarbetet där vi betonat vikten av att ställa könsneutrala och jämställda frågor. Intervjuguiden har under året uppdaterats för att anpassas utifrån barnperspektivet. Under biståndsbedömningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall.

Enhetens tidsbegränsade beslut har hållits aktuella. Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådskande) har kommunicerats innan beslut fattas. Detta har skett genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickats till den sökande eller dennes företrädare/ombud. De skriftliga utredningarna och besluten som skickats hem till den enskilde har varit tydliga så att den enskilde vetat vilka ansökningar som beviljats respektive avslagits.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen har ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse föredragits i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef har fattat beslut i ärenden om heldygnsvård och servicehus.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 100 timmar har fattats av biträdande enhetschefer eller två biståndshandläggare med särskild delegation och beslut om hemtjänstinsatser som omfattar 60 till 99 timmar har tagits i samråd med , biträdande enhetschefer eller två biståndshandläggare.

Biståndshandläggarna har varit behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslut.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Vi har en så låg energiförbrukningen som möjligt.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Analys

Enheten har samplanerat taxiresor samt utnyttjat kollektivresor, enhetens cyklar eller promenerat vid besök inom stadsdelen.

Enheten har sopsorterat och kopierat dubbelt närhelst möjlighet finns. Vi har släckt i rum som inte använts och prioriterat att läsa utredningar med mera direkt i datorn utan att skriva ut handlingarna. Enheten har genomfört vårdplaneringar via skype när det varit möjligt och har

därmed kunnat minska antalet taxiresor till och från sjukhusen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter minskar mängden avfall

Förväntat resultat

Det finns kärll för matåtervinning i samtliga av stadsdelsnämndens lokaler.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter är kemikaliesmarta

Beskrivning

Vid beställning, upphandling och byggande av förskolor och parker använder stadsdelsnämnden aktuell forskning för att bygga så kemikaliesmarta förskolor som möjligt.

Förväntat resultat



Stadsdelsnämndens förskolor har låg andel kemikalier i ytskikt och fast inredning. Stadsdelsnämndens parker anläggs med miljövänliga material.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2017	Progn s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,7 %			100 %		100 %	100 %	VB 2018

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi arbetar inom given budgetram.

■ Uppfylls inte

Förväntat resultat

Enheten har en rättssäker och likställd myndighetsutövning, erbjuder en skälig levnadsnivå och håller budgeten i balans.

Analys

Måluppfyllelse och ekonomi

I december 2018 var totalt 2 101 personer aktuella på enheten varav 1 1265 personer (räknat i helmånadsinsatser) hade hemtjänst i ordinärt boende, 41 personer bodde på servicehus och 478 personer (räknat i helmånadsinsatser) bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende med heldygnsoomsorg. I Hägersten -Liljeholmen bor ca 11 000 personer över 65 år.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har ökat sedan januari 2017. Behovet av vård- och omsorgsboende minskade mellan 2016 och mitten av 2018 för att under hösten 2018 öka igen. Placeringar på korttidsboende samt permanent vård- och omsorgsboende ökade under sommaren vilket i hög grad berodde på den extrema värmen som lett till att fler äldre haft behov av utökade omsorger. Värmen ledde också till att äldre som annars klarat sig själva ansökte om hjälp med bland annat inköp.

De ökade behoven av såväl hemtjänstinsatser som permanenta placeringar på vård- och omsorgsboenden medförde att vi inte uppnådde en budget i balans.

Några av de åtgärder enheten vidtagit för att nå en budget i balans är att enhetschef, biträdande enhetschefer samt två biståndshandläggare har delegation på beslut om hemtjänstinsatser från 100 timmar och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschefer beslutar om vård- och omsorgsboende, servicehus samt korttidsboende. Biståndshandläggarna beslutar om hemtjänstinsatser som omfattar 60 till 99 timmar i samråd med biträdande enhetschefer och två särskilt utsedda biståndshandläggare. Vi har haft ärendegenomgångar varje dag för såväl hemtjänst- som boendefrågor i syfte att säkerställa likställda beslut.

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

Nämndmål:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Enhetens medarbetare har inte kunnat delta då det inte erbjudits några föreläsningar eller nätverk under 2018.			

Enhetsmål:

Myndighetsutövningen inom beställarenheten äldre är jämställd.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat







Att äldre får insatser utifrån sina individuella behov.

Analys

Enheten har utvecklat sin utredningsmetodik för att uppnå större jämställdhet i behovsbedömningarna. Vi har arbetat fram en intervjuguide där vi särskilt betonat frågor som ska säkerställa att vi gör jämställda bedömningar men också ställer frågor utifrån ett HBTQ perspektiv. Enheten är HBTQ-diplomerad 2017.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	4,5 %					7,5 %	tas fram av nämnden	VB 2018
Analys Enhetens sjukfrånvaro var 4,52 procent i december månad								
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,88 %					2,5 %	tas fram av nämnden	VB 2018
Analys Enhetens korttidsfrånvaro var 1,88 i december 2018.								

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö med en väl fungerande samverkan med de fackliga organisationerna.

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla enheter ska utifrån medarbetarenkätens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enheten upprättade i maj en handlingsplan utifrån resultatet i medarbetarenkäten. Handlingsplanen har följts upp kontinuerligt under hösten 2018.			
✓ Allmän visstidsanställning ska fasas ut.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Endast de timanställda på enheten har allmän visstidsanställning. Övrig personal är tillsvidareanställd.			
✓ Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enheten har ett fåtal anställda som är timavlönade. I huvudsak är det studenter som arbetar timmar samtidigt som de studerar.			
✓ Enheterna ska i VB 2018 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enheten har fortsatt arbetet efter HBTQ diplomeringen hösten 2017. Vid varje apt under 2018 har dessa frågor diskuterats under en egen punkt.			
✓ Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Vi erbjuder kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Medarbetarna har deltagit i utbildningar via äldreförvaltningen. Samtliga medarbetare utbildats kring de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens myndighetsomsorg

samt de nya riktlinjerna för ledsagning och ledsagarservice. Handläggarna har deltagit i föreläsningar kring anhörigbehörighet och framtidsfullmakt, samlarbeteende samt PTSD hos äldre. Under hösten har handläggarna deltagit i heldagar kring juridik och psykisk ohälsa. Enhetens nyanställda biståndshandläggare har deltagit i stadens övergripande introduktion för biståndshandläggare. Två handläggare samt en biträdande enhetschef har genomgått en utbildning på KI kring våld i nära relation som omfattar 3,5 högskolepoäng. Tre handläggare har genomgått en utbildning i psykisk ohälsa 6 hp under hösten och en handläggare har utbildats i motiverande samtal, MI. En utbildning som omfattade 3 högskolepoäng.

Medarbetarna har deltagit i utbildningar via äldreförvaltningen. Samtliga medarbetare utbildats kring de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens myndighetsomsorg samt de nya riktlinjerna för ledsagning och ledsagarservice. Handläggarna har deltagit i föreläsningar kring anhörigbehörighet och framtidsfullmakt, samlarbeteende samt PTSD hos äldre. Under hösten har handläggarna deltagit i heldagar kring juridik och psykisk ohälsa. Enhetens nyanställda biståndshandläggare har deltagit i stadens övergripande introduktion för biståndshandläggare.

Två handläggare samt en biträdande enhetschef har genomgått en utbildning på KI kring våld i nära relation som omfattar 3,5 Hp. Tre handläggare psykisk ohälsa 6 hp under hösten samt en handläggare MI 3 hp.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat



Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.



Enhetsmål:

Se enhetens första mål under 1.7.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta	100 %	100 %	100 %			50 %	Tas fram av nämnden	2018

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
inkl. särskilt utsatta grupper								
Analys	Samtliga medarbetare, 34 av 34 har gått en webbaserad utbildning avseende våld i nära relation. Två handläggare samt en biträdande enhetschef har genomgått en 3,5 hp utbildning avseende våld i nära relation.							
  Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	158 st			124 st		100 st	tas fram av nämnden	2018

Nämndmål:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter får stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatta möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar våld i nära relationer och samverkar med teamet mot våld i nära relationer.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Biståndshandläggarna uppmärksammar signaler om våld i nära relationer och samråder med teamet mot våld i nära relationer så att de äldre som utsätts för våld i nära relationer får erforderligt stöd.

Analys

Medarbetarna har diskuterat varningstecken på våld i nära relation och arbetat för att uppmärksamma och upprätthålla ett medvetet förhållningssätt.

Medarbetarna har vintern 2017 genomgått en utbildning arrangerad av äldreförvaltningen om våld i nära relation. Samtliga handläggare har även vidareutbildats via en webbaserad utbildning inom området våld i nära relation. Nyanställd personal genomgår utbildningen under sin introduktion.

Under 2018 har två handläggare samt en biträdande enhetschef gått en utbildning på 3,5 högskolepoäng i våld i nära relation.

Enheten har uppdaterat rutinerna avseende arbetet med personer utsatta för våld i nära relation samt påbörjat samverkan med Relationscentrum Sydväst (RVC).

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Den interna och externa kommunikationen kännetecknas av att den är aktiv, tillgänglig och trovärdig.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Enheten ser till att eventuella förändringar om enheten förmedlas till de som ansvarar för att uppdatera stadsdelsförvaltningens information.			

Enhetsmål:

Vi ger en tydlig och bra information om äldreomsorgens olika hjälpinsatser och utföraralternativ.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Äldre och deras närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de är väl informerade om äldreomsorgens utbud i staden och inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsområde.

Analys

Enheten har kontinuerligt arbetat med att förmedla korrekt och uppdaterad information. Biståndshandläggarna har använt bärbara datorer vid hembesök och har då haft möjlighet att informera om bland annat stadens Hitta service.

Vi har tagit fram en broschyr som delas ut då vi förmedlar ett avslag på en ansökan om boende. Broschyren ger information om vilka alternativ som finns för att trygga sitt boende.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndmål:

Invånare är delaktiga och har möjlighet att påverka

Förväntat resultat

Andel invånare som har förtroende för stadsdelsförvaltningen i det område där de bor ökar och andel brukare som upplever delaktighet i nämndens verksamheter ökar.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

	Utfall i bokslut 2018	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Hysesintäkter	406	500	-95
Bidrag	2 154		2 154
Försäljning av verksamhet	42 954	32 000	10 954
Övriga externa intäkter	0		0
Summa intäkter	45 513	32 500	13 013
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	21 424	20 515	-909
Övriga personalkostnader	606	443	-163
Lokalkostnader	2 119	2 200	82
Entreprenader och köp av verksamhet	576 924	562 300	-14 624
Övriga kostnader	2 857	4 442	1 585
Summa kostnader	603 929	589 900	-14 029
Summa netto	558 416	557 400	-1 016

Kvalitetsarbete

Enheten har tagit upp och behandlat inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Under 2018 har hittills inkommit ett par klagomål på enheten via stadsdelsförvaltningens klagomåls- och synpunktshanteringen. Dels är det en vårdcentral som skickat en avvikelser då man från primärvårdens sida inte ansett att vi beviljat tillräckliga insatser i ordinärt boende specifikt rörande den tid som beviljats för dubbelbemanning dels är det ett klagomål från anhöriga till en person som ansökt om vård- och omsorgsboende och som placerades på ett korttidsboende under en tid för att förvaltningen behövde inhämta ytterligare underlag för att kunna fatta beslut om ett permanent boende.

Stadsdelsförvaltningen har skickat 7 avvikelser till landstinget avseende bland annat brister i information i samband med vårdplaneringar. Från införandet av de nya rutinerna för samverkan vid utskrivning från slutenvården har vi skickat ett flertal avvikelser till hälso- och sjukvårdsförvaltningen avseende primärvårdens hantering av de nya rutinerna.

Stadsdelsförvaltningen har skickat 4 avvikelser till privata hemtjänstföretag avseende bland brister i utförandet av hemtjänstinsatser. Vi har också skickat en avvikelser till en boendestödsutförare med anledning av uteblivna insatser. Avvikelserna samt svaren har

redovisats på enhetens APT under året.

Övrigt

Enhetens verksamhetsberättelse har behandlats på APT 2019-01-22.