

Handläggare  
Birgitta Morin

Telefon: 08-508 23 308

Till  
Beställarenheten  
funktionsnedsättning

## **Verksamhetsplan 2019 för Beställarenheten funktionsnedsättning**

**Förslag till beslut**

**Beställarenheten  
funktionsnedsättning**

Box 490  
129 04 Hägersten  
08-508 23 308  
08-508 22 000  
birgitta.morin@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	7
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	7
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	7
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet .....	7
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	14
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	14
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	15
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	15
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	16
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>19</b>
Resursanvändning.....	19
Budget 2019 .....	20
<b>Övrigt .....</b>	<b>21</b>

## Inledning

### Verksamhetsidé och värdegrund

Beställarenheten funktionsnedsättning utreder, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt. Grunden för arbetet är att beviljade stödinsatser ska ge personer med funktionsnedsättningar möjlighet att kunna leva ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar.

### Verksamhetsbeskrivning

Enheten är organiserad i fyra olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn, funktionsnedsättning vuxna, administrativt stöd/kontaktverksamhet samt anhörigkonsulent.

Vår målgrupp utgörs av personer i åldersgruppen 0 till 65 år med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning. Funktionsnedsättningarna kan handla om utvecklingsstörning, autism, hjärnskada, långvarig psykisk sjukdom, svår somatisk sjukdom, demenssjukdomar och svåra fysiska funktionsnedsättningar.

I december 2018 var totalt 1039 klienter aktuella vid enheten. Av dessa gällde 183 ärenden insatser för barn och ungdom, 0-20 år, med funktionsnedsättning och 549 ärenden gällde insatser för vuxna, 21-65 år, med funktionsnedsättning samt även alla äldre personer som bor på våra grupp- och servicebostäder. Insatser för vuxna med psykiatrisk problematik gavs till 307 personer. På grund av nybyggnation av bostäder inom stadsdelsområdet så har antalet personer under 65 år med funktionsnedsättning ökat kraftigt under de senaste åren, inför år 2019 har ärendena ökat med 2,6 %

Kostnadsbudget för år 2019 uppgår till 406,9 mnkr, varav 56,9 mnkr avser socialpsykiatri och 350 mnkr avser funktionsnedsättning.

Stödinsatser som kan vara aktuella är till exempel:

- korttidsvistelse och avlösarservice,
- hjälp i hemmet i form av hemtjänst, boendestöd och personlig assistans,
- boende i form av vård- och omsorgsboende, gruppboende eller stödbostad,
- sysselsättning och daglig verksamhet,
- ledsagning och kontaktperson,
- riksfärdtjänst och
- försöks- och träningslägenheter.

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, tre biträdande enhetschefer och 23 biståndsbedömare. Vid enheten finns en administratör/controller och en administratör/handläggare. Vid årets slut finns en halvtidstjänst som kontaktsekreterare vakant. Organisatoriskt till enheten hör också en anhörigkonsulent som arbetar 80%, hon har tidigare även haft ansvar för anhörigstöd i Skärholmens och Älvsjöes stadsdelsnämnder. Uppdraget i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beräknas uppgå till 50 % av tjänsten. En medarbetare arbetar heltid och en medarbetare halvtid som uppsökare för att förebygga vräkningar.

Vi samarbetar med anhöriga, intresseorganisationer, rådet för funktionshinderfrågor, förtroenderåd och brukarråd, kollegor vid andra enheter inom stadsdelen respektive andra

stadsdelsförvaltningar, sjukvården, habiliteringen, försäkringskassa, arbetsmarknadspolitiska projekt och EU-projekt. Vi har återkommande samverkansmöten med PRIMA barn- och vuxenpsykiatri AB som driver Liljeholmens psykiatriska mottagning, med psykosmottagningen i Gröndal och med Psykiatri Sydväst som innefattar psykiatrisk slutenvård.

Enhetschefen deltar i så kallade BUS-möten, en samverkansgrupp mellan skola, barn- och ungdomspsykiatri, habilitering och förvaltningens barn- och ungdomsenhet.

### **Lagstiftning och föreskrifter som styr verksamheten**

De lagar, föreskrifter och allmänna råd som främst styr vår verksamhet och kvalitetsarbete är: Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutenvård, Lagen om riksfärdtjänst, Kommunallagen, Förvaltningslagen, Föräldrabalken, Offentlighets- och sekretesslagen (OFS), Arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS)

### **Stadens styrdokument**

Stockholms stads budget; Stadens integrerade ledningssystem och stadsdelsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, Stockholms stads program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning, Handlingsplan för utveckling av socialpsykiatri i Stockholms stad, Stockholms stads program för stöd till anhöriga, Gemensam rutin för samverkan vid utskrivning från somatisk slutenvård respektive psykiatrisk heldygnsvård, Stockholm stads riktlinjer för handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning samt Stadens riktlinjer för insatser som riktar sig till personer med psykiska funktionshinder.

### **Kvalitets- och utvecklingsarbete**

#### *Personlig assistans*

Sedan hösten 2018 har en biträdande enhetschef ett särskilt ansvar för samtliga assistansärenden vid enheten och det finns en särskild samlad ärendedragning för dessa ärenden. Under de senaste åren har flera domar som gäller personlig assistans förändrat rättspraxis på ett sätt som vi ännu inte har sett alla konsekvenser av. Här krävs att enheten fortsätter att utveckla sin kompetens och även specialiserar sig i högre utsträckning för att kunna möta upp ansökningar om personlig assistans på professionellt och rättssäkert sätt.

#### *Arbete*

Enheten fortsätter arbeta målmedvetet för att ge personer med olika former av funktionsnedsättning möjlighet att kunna gå vidare till arbete på den öppna arbetsmarknaden främst genom samverkan med försäkringskassan, arbetsförmedlingen, jobbtorg och ALFA (en centraliserad praktikverksamhet för personer med psykiatrisk problematik). Under 2019 kommer vi att arbeta med individuella handlingsplaner för de personer som tillhör socialpsykiatriens målgrupp.

#### *Vräkningsförebyggande arbete*

Sedan 2016 har enheten arbetat med uppsökande verksamhet för att om möjligt förebygga vräkningar. Under 2019 kommer verksamheten med uppsökare att övergå till enheten för ekonomiskt bistånd/vuxen för att få en sammanhållen vräkningsförebyggande verksamhet inom stadsdelsförvaltningen.

### *Metoder för uppföljning*

Enheten arbetar med metoden "kollegiegranskning" med hjälp av en strukturerad mall där vi granskar dokumentation i enskilda ärenden, syftet med granskningen är att förbättra likställdheten i hur vi dokumenterar, säkerställa rättssäkerhet och hitta förbättringsområden. Enhetschef genomför också stickprovsundersökningar av dokumentation avgränsat till vissa insatser som redovisas nedan.

### *Barns delaktighet och barnrättsperspektiv*

Enheten har utformat en implementeringsplan för barnrättsperspektivet i vår verksamhet. Vi inleder året med stickprovsundersökningar av hur långt arbetet kommit med barnperspektiv och barnkonsekvensanalyser i enskilda utredningar för att kunna mäta utvecklingen om ett år. Det finns tre barnombud inom enheten, under april kommer vi att anordna en gemensamt work-shop där vi arbetar med fiktiva ärenden för att ytterligare utveckla vår metodik i barnrättsarbetet.

### *Tryggt mottagande i samband med utskrivning från somatisk slutenvård respektive psykiatrisk heldygnsvård*

Enheten har inlett en dialog med det socialpsykiatriska stödteamet om möjligheter för dem att gå in med massiva insatser under en kartläggningstid för att beställarenheten sedan ska kunna ge våra klienter inom socialpsykiatriens målgrupp rätt stöd på sikt. Enheten kommer att undersöka möjligheten att driva detta som en form av projekt under 2019.

Enheten har också en dialog med beställarenheten äldre för att dela deras erfarenhet av tryggt mottagande i samband med utskrivning från somatisk slutenvård. Här skulle eventuellt även personer under 65 år kunna gynnas av mer massiva insatser i hemmet i samband med utskrivning från sjukhus.

### *Delaktighet*

Ett utvecklingsområde 2019 är uppföljning av beslut om bostad med särskild service inom LSS, det visar både enhetens egen stickprovsundersökning samt revisionens granskning under våren 2017. En uppföljning kommer att ske genom en stickprovsundersökning våren 2019. Granskningen kommer att gälla dels att uppföljning av insatsen skett under det senaste året dels hur den enskilde själv kommer till tals i dokumentationen.

### *Tillgänglighet*

Enheten arbetar vidare med att sprida information om de fritidsaktiviteter som finns tillgängliga för barn och ungdomar i enlighet med handlingsplanen "Fritid för alla" och programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning "Stockholm- en stad för alla".

### *Samverkan*

Det finns en nära samverkan med andra myndighetsutövande enheter inom förvaltningen genom att ansvariga chefer träffas regelbundet i ett så kallat vuxenforum där samverkansärenden mellan beställarenheten funktionsnedsättning, beställarenheten äldre samt enheten för ekonomiskt bistånd och vuxenenheten tas upp.

### *Resultatdialoger*

Under 2019 kommer enheten varje månad få tillgång till ledningsrapporter som innehåller redovisning av aktuell ekonomi och personalsituation. Enhetschef kommer att ha egen resultatdialog med avdelningschef och därefter regelbunda resultatdialoger med biträdande enhetschefer vid enheten utifrån dessa ledningsrapporter.

### *Personalsituation och rekrytering*

Under de senaste åren har beställarenheterna inom funktionsnedsättning i hela staden haft svårt att behålla kontinuitet bland biståndshandläggare. Antalet ärenden ökar varje år i Hägersten-Liljeholmen, samtidigt blir kraven på medarbetarna inom enheten vad gäller dokumentationen allt högre. Inför 2019 har vi utökat personalgruppen inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Det är viktigt att enheten, för att säkerställa ett framtida behov av duktiga medarbetare, tar emot praktikanter och anställer timvikarier från socionomprogrammet, när det finns möjlighet. Det är också viktigt att vi inom enheten i så god tid som möjligt rekryterar nya medarbetare när så behövs. Vi tar emot nya medarbetare med hjälp av introduktionsprogram och tar med en student med verksamhetsförlagda studier under hösten 2019,

### *Handlingsplanen för en förbättrad arbetsmiljö för biståndshandläggare och deras chefer*

Enheten kommer att fortsätta arbeta för en förbättrad arbetsmiljö för handläggare genom att bland annat gå igenom dokumentationskrav och om ytterligare arbetsuppgifter kan avlastas biståndshandläggarna. Vi ser också över på vilket sätt arbetsledningen kan förstärkas inom enheten.

### *Samlarprojektet*

Under 2016 avslutades det treåriga projekt om patologiska samlare som stadsdelen tilldelats FOU-medel för. Tvärgruppen med olika kompetenser inom området, så kallad Task force, kommer att fortsätta även under 2019 med återkommande möten. Dessa möten anordnas av enheten i samverkan med stadsdelsförvaltningen Enskede/Årsta/Vantör men finansieras via centrala medel.

### **Kompetensutveckling**

Nya medarbetare kommer att delta i det centrala introduktionsprogram som socialförvaltningen erbjuder och som omfattar sammanlagt fem dagar.

Alla medarbetare inom enheten ska ha genomfört eller få tillgång till neuropsykiatrisk basutbildning, utbildning i MI och webbutbildningarna "våld i nära relationer" respektive "hedersrelaterat våld".

Alla biståndsbedömare erbjuds i förekommande fall 7,5 poängsutbildningar inom LSS eller andra uppdragsutbildningar.

Därutöver ger vi alla medarbetare möjlighet att delta i de utbildningar som berör yrkesområdet och som anordnas av socialförvaltningen och CARPE, här är till exempel rättspraxisutbildning inom funktionshindersonrådet särskilt angelägen.

Vi erbjuder extern ärendehandledning var fjärde vecka till alla biståndsbedömare.

### **Medarbetarnas deltagande**


Medarbetarna inom enheten har varit delaktiga i framtagande av inriktning av enhetens arbete, mål och arbetssätt i denna verksamhetsplan. Detta har skett vid planeringsdag i november 2018, metod dagar i januari respektive februari samt vid APT den 19 december 2018 och 13 januari 2019.

KF:s inriktningsmål:

## 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla


KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	350 st	9 000 st	Tertial











KF:s mål för verksamhetsområdet:


### 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel av utredningar inom IoF, socialpsykiatri där metoden DUR används			År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering	92 %	Öka	År
 Andel brukare inom socialpsykiatri som inte upplever diskriminering	94 %	Öka	År
 Andel brukare inom socialpsykiatri som inte upplever diskriminering		Öka	År
 Andel brukare som trivs - funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	Fastställs 2019	År
 Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatri	25 %	25 %	År
 Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avvärjas	75 %	tas fram av nämnd	Tertial
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	90 %	År
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	78%	År
 Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes	80 %	80 %	År
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	92 %	92 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Arbetsmarknadsnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna fortsätta att utveckla stödet till elever med	2019-01-01	2019-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
funktionsnedsättning som går ut ungdomsgymnasiet och gymnasiesärskolan.		
 Socialnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna följa upp konsekvenser av nya utskrivningsregler för brukare som kommer från slutenvård.	2019-01-01	2019-12-31
 Socialnämnden ska i samarbete med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda förutsättningarna att införa kompetenshöjande insatser om könsstymning genom att införa en särskild utbildning som riktas till personal inom skola, vård och socialtjänst.	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

## **Invånarna i stadsdelsområdet lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar**

### **Beskrivning**

Arbetsätt som ska leda till att målet uppnås inom individ- och familjeomsorgen:

- Likställighet och rättssäkerhet
- Förebyggande insatser
- Tidiga insatser
- Evidensbaserade metoder
- Barnrättsperspektivet
- Trygga en stabil skolgång
- Bryta omfattande skolfrånvaro
- Allvarssamtal inom 48 timmar med förstagångsförbrytare under 18 år dit polis, socialtjänst, föräldrar och den unge själv kallas
- Motverka psykisk ohälsa bland barn och unga i särskilt utsatta grupper
- Uppsökande arbete riktat mot vuxna missbrukare
- Samverkan med skola, förskola, fritidsverksamhet, elevhälsa, förebyggande och uppsökande verksamhet, polis, m.fl.
- Förebygga hedersrelaterat våld och förtryck
- Utveckla insatser för barn i våldsbejakande extremistiska miljöer och förebygga radikaliserings till våldsbejakande extremism
- Stöd till våldsutsatta och våldsutövare i nära relationer
- Förebyggande arbete mot spelmissbruk
- Tillgänglig budget- och skuldrådgivning
- Förebygga vräkningar
- Stöd till barnfamiljer i osäkra boendeförhållanden
- Intensiva insatser vid utskrivning från slutenvård
- Peer Support
- Arbetslivsinriktade insatser för personer med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Långsiktigt stöd till medarbetare som utsatts för hot eller våld i sin myndighetsutövning

Arbetsätt som ska leda till att målet uppnås inom verksamheter som ger stöd och service till



personer med funktionsnedsättning:

- Sysselsättning, ett arbete att gå till eller studera.
- Ledsagning och personlig assistans ska vara flexibla insatser.
- Internt och externt samarbete för att säkerställa att likställighet och samordning fungerar
- Brukarperspektiv och barns delaktighet i handläggningen
- Öka den enskildes inflytande
- Motverka att det förekommer våld
- Säkerställa kompetenser för att förebygga, uppmärksamma och motverka målgruppens utsatthet för våld av närstående och ge anpassat stöd och skydd till de som är i behov av det
- Heminstruktörer för synskadade och hörselskadade
- Samarbeta med organisationer och föreningar som arbetar med funktionsnedsättnings- och tillgänglighetsfrågor
- Anpassa socialtjänstens handläggning, insatser och skyddsåtgärder så att alla, oavsett funktionsförmåga, kan tillgodogöra sig hjälpen
- Rekryteringen av uppdragstagare sker utifrån individens behov och att den enskilde ges möjlighet att tidigt kunna påverka vem som blir utsedd.

### Förväntat resultat

Invånarna i stadsdelsområdet utvecklas utifrån sina förutsättningar, känner sig trygga och har en bra livskvalitet. Socialtjänsten uppmärksammar alla barn och vuxna som kan behöva stöd och erbjuder en modern, rättssäker och evidensbaserad socialtjänst i ett tidigt skede.

Alla barn i stadsdelsområdet har goda uppväxtvillkor och inget barn behöver uppleva våld eller förtryck. Barn och unga som riskerar att utvecklas ogynnsamt får det skydd och stöd som de behöver.

Personer med psykisk funktionsnedsättning får stöd att utifrån sina förutsättningar, delta i samhällets gemenskap och har ett arbete att gå till.

Vuxna och barn som är eller har varit utsatta för våld av närstående ges goda förutsättningar att kunna ta sig ur sådana relationer. Stödet till den enskilde vid övergrepp i rättsak gör att rättsprocessen obehindrat kan gå vidare.

Personer som får stöd och service utifrån funktionsnedsättning tillförsäkras integritet, självbestämmande och möjlighet att kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap. Insatserna är lättillgängliga och individuellt utformade. Biståndshandläggningen är rättssäker och likställig.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Beställarenheten för funktionsnedsättning och socialpsykiatriska stödenheten ska undersöka metoder för trygg hembesök vid utskrivning från psykiatrisk slutenvård. Exempel på detta kan vara intensivt boendestöd under en period, eventuell i en särskild lägenhet och därefter långsiktig planering för den enskilde individen.	2019-01-01	2019-12-31
Beställarenheten för funktionsnedsättning ska i samverkan med teamet för Arbetsmarknadsåtgärder och socialpsykiatrins sysselsättning- och	2019-01-01	2019-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
träfflokaler kartlägga olika vägar till arbete för målgruppen. Målet är att kunna göra individuella handlingsplaner för enskilda brukare.		
Förvaltningen ska samla allt uppsökande arbete riktat till personer som riskerar att förlora sin bostad på enheten för ekonomiskt bistånd och där utveckla arbetssätt som utgår ifrån en mer klientcentrerad arbetsform.	2019-01-01	2019-12-31
Handläggningen av ekonomiskt bistånd ska anpassas så att alla kan förstå och medverka.	2019-01-01	2019-12-31

### Enhetsmål:

Personer med funktionsnedsättningar ska genom beviljade stödinsatser ges möjlighet att kunna leva ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

### Förväntat resultat

#### Bemötande

Att 80 % av de som har kontakt med oss upplever att de fått ett respektfullt och gott bemötande.

#### Delaktighet

75 % av de som får boendestöd ska vara nöjda med antalet boendestödstimmar som beviljats  
84% ska vara nöjda med den tid som beviljats inom sysselsättningsverksamhet.

65 % av de personer som har insatser i form av hemtjänst anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras individuella behov.

#### Rättssäkerhet

och att 85 % av de beslut som överklagas av enskilda ska avslås av förvaltningsdomstol

#### Tillgänglighet

80 % av tillfrågade klienter anser att vi givit tydlig information och att de förstått sitt beslut.

80 % av de klienter som är beviljade insatser ska uppleva att de fått information om insatser och möjligheter att välja utförare.

Att ett barnperspektiv beaktats i 75 % av våra utredningar.

Alla anhöriga som har kontakt med anhörigkonsulent erbjuds stödsamtal och/eller tillgång till anhörigcirkel.

### Arbetssätt

\*Alla som har kontakt med oss får ett respektfullt och gott bemötande.

När vi får kännedom om den enskildes behov av stöd tar vi skyndsamt kontakt med den som ansökt om insats eller anmält behovet för att berätta vem som är handläggare och för att bestämma tid för ett första möte.

Vi delar alltid ut våra direkttelefonnummer. I möjligaste mån har vi telefonerna öppna. När vi har röstbrevlåda inkopplad ringer vi upp den som lämnat meddelandet så snart som möjligt.

Vi förbereder oss inför mötet med den enskilde. Det gör vi genom att läsa igenom

journalanteckningar och gå igenom vad som bestämdes vid föregående samtal. Den enskildes behov och önskemål avgör var vi ska träffas. Mötet kan äga rum till exempel på sjukhus, i hemmet eller i stadsdelsförvaltningens besöksrum. Vi kommer överens med den enskilde vilka övriga personer som ska eller behöver vara med vid mötet. Vid planeringsmöten med många deltagare vänder vi oss alltid till klienten och stöttar henne/honom att själv uttrycka sina önskemål. Vi har en svarstelefon som alltid är öppen dagtid. Vi arbetar utifrån metoden Motiverande samtal (MI) i kontakten med klienter

Uppföljning

\*Alla biståndsärenden handläggs på ett rättssäkert sätt

I nya ärenden och i samband med nyprövning av beslut använder samtliga biståndsbedömare inom enheten den kunskapsbaserade utredningsmetoden DUR (dokumentation, utredning, resultat).

Utifrån den enskildes ansökan utreder vi det som är relevant för att kunna göra en bedömning. Vi samråder och samverkar med berörda parter för att kartlägga och stärka den enskildes resurser.

Vi har sekretess inom enheten, biståndsbedömaren efterfrågar alltid samtycke från den enskilde innan kontakt tas med samarbetspartners. Utifrån kontakten med den enskilde strävar vi efter att skriva tydliga beställningar till alla utförare till exempel gruppboendestöd eller hemtjänst. I samband med nyprövning hämtar vi in synpunkter från den enskilde.

Vi följer upp beslut och insatser som berör den enskilde regelbundet utifrån beslutets innehåll och ärendets karaktär. Målsättningen är att uppföljning sker minst en gång per år. Uppföljning genomförs genom besök och samtal som dokumenteras samt genom rapporter från utföraren. Vid behov omprövas beslutet

Vi tar hänsyn till den enskildes önskemål vid planering av insatser

\* Delaktighet

Den enskilde ska alltid få möjlighet att uttrycka sin åsikt om hur man vill få sina behov av insatser tillgodosedda. Dessa åsikter dokumenterar vi i utredning och/eller journalanteckningar.

Vi använder oss av metoden DUR vid utredning inom alla målgrupper. Under året kommer vi att fortsätta utveckla arbetet med att skriva mål och delmål inom funktionsnedsättning barn och ungdom samt vuxna. Inom socialpsykiatri kommer vi att arbeta mer med att skriva personliga mål i våra beställningar till utförare.

Barnhandläggare träffar alltid barnet/ungdomen som ansökan berör. Insatserna ska utformas så att barnet/den unge är delaktig och successivt efter ålder och mognad ökar sitt självbestämmande och tar ansvar för sina val och sin vardag.

I de ärenden där vi inte kan tillgodose den enskildes önskemål om insatser försöker vi hitta

alternativ som ligger nära de egna önskemålen. När bedömningen innebär avslag på hela eller delar av ansökan informerar vi den enskilde om andra möjliga alternativ.

Den nya lagstiftningen och samverkansrutinen i samband med att personer skrivs ut från somatisk respektive psykiatrisk heldygnsvård innebär att fler samordnade individuella planer (SIP) kommer att upprättas eftersom detta är en del i utskrivningsprocessen. Den särskilda SIP-samordnare som projektanställts inom barn- och ungdomsenheten kommer även att stödja barnhandläggare vid beställarenheten vilket borde innebära att flera barn och ungdomar med insatser enligt LSS och SoL får en samordnad individuell plan.

#### \*Tillgänglighet

Vi kommunicerar och ger information på ett tillgängligt sätt.  
Vi informerar alla klienter om hur handlägningsprocessen och utredningsmetoden går till.

Vi använder ett klart och enkelt språk när vi kommunicerar muntligt och skriftligt med enskilda, till exempel använder vi oss av beslut skrivna på klarspråk när vi fattar beslut.

Vi anpassar information utifrån den enskildes funktionsnedsättning. Det handlar bland annat om att disponera text på ett logiskt sätt, ha informativa rubriker och undvika långa och invecklade meningar. Vid behov använder vi alternativa kommunikationssätt, till exempel bildkommunikation.

För att försäkra oss om att den enskilde förstått utredning och beslut ser vi till att förutom att lämna skriftliga dokument även kommunicera dessa muntligt. Detta gäller personer med vissa former av funktionsnedsättning, till exempel personer med synnedsättning eller personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Vi informerar alla klienter om olika alternativ till insatser och om möjlighet att välja utförare. Detta sker i alla nya ärenden och vid uppföljning/nyprövning av insatser.

Vi går kontinuerligt igenom rutiner kring information och kommunikation. Vi överlämnar en broschyr till de som har kontakt med oss. Broschyren innehåller information om bland annat målgrupp, vanliga insatser, journalanteckningar, handlägningsprocessen, utredningsmetod, valfrihet etc.

#### \*Vi beaktar barns behov vid beslut och planering av insatser

I varje utredning beskriver vi på vilket sätt barnperspektivet har beaktats. Vi använder oss av rutinfrågor kring föräldraskap och barn när vi använder oss av DUR som utredningsmetod.

Vi använder oss av de rutinfrågor som finns utarbetade från strategiska avdelningen vid socialförvaltningen i samtal med föräldrar.

Vi samverkar nära och ofta med barn- och ungdomsenheten, BUP, Skola och förskoleavdelningen.

Under 2019 kommer vi att fördjupa arbetet med att använda oss av barnchecklistor och barnkonsekvensanalyser samt implementera ett barnrättsperspektiv

Vi samtalar med alla barn och ungdomar som har kontakt med oss kring de insatser som beviljas, om funktionsnedsättningen medger sådana samtal. I bedömningen av insatser fokuserar vi på barnets egna förmågor och möjlighet att utvecklas i sin egen takt allt i enlighet med barnkonventionen artikel 6.

\*Vi uppmärksammar, vägleder och erbjuder professionellt stöd till personer som utsätts för våld i nära relationer

Vi uppmärksammar signaler om att det kan förekomma våld i nära relationer. I möten där vi misstänker att någon kan vara utsatt för våld så deltar två handläggare, vi delar upp oss så att vi kan få ett enskilt samtal med den person som kan behöva stöd från oss eller teamet mot våld i nära relationer

Vi samverkar och rådgör med relationsvåldscentrum i samtliga ärenden där behov av verksamhetens insatser kan vara aktuella.

Alla medarbetare genomför webutbildning om mäns våld mot kvinnor, våld i nära relationer samt hedersrelaterat våld.

\*Vi uppmärksammar anhörigas behov och erbjuder stödinsatser

Anhöriga får stöd för sin egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen genom stödsamtal och anhörigcirklar. Anhörigkonsulent och biståndshandläggare informerar anhöriga om deras och den närståendes rätt att ansöka om insatser för egen del.

Alla biståndshandläggare som möter anhöriga i sitt dagliga arbete har ansvar att uppmärksamma dem, se deras behov och informera om anhörigkonsulentens arbete.

Det finns ett stort behov hos anhöriga att träffa andra i liknande situation.

Anhörigkonsulenterna i Stockholms stad kommer därför att fortsätta att utveckla samarbetet med Studieförbundet vuxenskolan för att starta anhöriggrupper/cirklar även under 2019.

## **Uppföljning**

Systematiserad genomgång av synpunkter och klagomål i samband med verksamhetsberättelse.

Hur enhetens klienter upplever att de blivit bemötta av enhetens personal följs upp i stadens årliga brukarundersökningar. Stadens brukarundersökningar redovisas under hösten 2019.

Vi går igenom antalet avslag som vi fattat under året och redovisar detta i verksamhetsberättelsen. Enheten kommer att redovisa hur många beslut som har överklagats och utfallet i rätten.

Enheten kommer att genomföra självutvärdering genom kollegiegranskning av dokumentation vid två tillfällen under år 2019, en gång på våren och en gång på hösten. De biträdande enhetscheferna tar ut ett antal ärenden som har fått beslut om en specifik insats. Granskning sker med hjälp av en granskningsnyckel.

Enhetschef kommer att göra stickprovsundersökningar av dokumentation vad gäller barns delaktighet och uppföljning av bostad med särskild service.

Beskrivning av anhängigkonsulentens arbete samt antalet insatser av anhängigstödande karaktär som enheten beviljat under året redovisas i verksamhetsberättelsen.

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö**

Nämndmål:

#### **Stadsdelsnämndens verksamheter gör medvetna val för att ta ansvar för miljön**

##### **Beskrivning**

Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor. Förskolorna ska genomföra åtgärder på nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

##### **Förväntat resultat**

Användningen av plast i verksamheterna minskar. Matavfall återvinns i hög grad där det är möjligt. Avfall som uppstår ska tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin. Energiförbrukningen i förvaltningen minskar. Alla förskolor uppnår nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Verksamheterna ska minska användningen av plast.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enhetsens medarbetare arbetar aktivt för att göra miljövänliga val i verksamheten

##### **Förväntat resultat**

Kostnader för taxiresor ligger på samma nivå som föregående år, trots fler ärenden. Användandet av plastartiklar minskar under 2019

##### **Arbetsätt**

Enhetsens möjlighet att påverka miljöeffekterna är begränsad och beroende av övriga enheter i fastigheten.

Vi tar hand om miljöfarligt avfall på ett sätt som är bra ur miljösynpunkt genom att bland annat källsortera avfall. Vi lämnar allt papper till återvinning

Förvaltningen har egna cyklar. Vi begränsar bensinförbrukningen genom att vi, när det är möjligt åker kollektivt, promenerar eller cyklar när vi reser i tjänsten.

#### Uppföljning

Enheten ska under året samverka med lokala restauranger och mataffärer för att öka möjligheten att köpa lunch och ta med i medhavd matlåda. Beställarenheterna äldre och funktionsnedsatta arbetar tillsammans med detta och har kontaktat restaurangen Add-food och Hemköp Telefonplan som båda är intresserade. Matlådor har inhandlats till respektive enhet.

#### Resursanvändning

Vi använder oss av enhetens egna cyklar

Enheten har införskaffat 25 matlådor. Samtliga medarbetare involveras

#### Uppföljning

Vi följer upp kostnaden för taxiresor samt antalet längre resor inom landet per år och jämför sedan kostnaden och antalet resor med föregående år.

Arbetet med att minska användandet av plastartiklar kommer utvärderas vid tertialrapporterna under 2019

KF:s inriktningsmål:

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

#### Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

#### Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

#### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens avdelningar ska utifrån sina verksamheter utforma ledningsrapporter i syfte att utveckla arbetet med uppföljning och dialog om verksamheternas resultat.	2019-01-01	2019-12-31
Prognosuppföljning	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enhetens verksamhet har en långsiktigt hållbar ekonomi

### Förväntat resultat

Enhetens mål är en budget i balans men flera faktorer gör att detta uppdrag är oerhört svårt. Flera rättsfall, prejudikat och nya tolkningar inom området personlig assistans gör att fler personer som tidigare hade insatsen genom Försäkringskassan kan förväntas söka insats från kommunen. Kostnaden för turbundna resor har ökat under de senaste åren, vi förväntar oss att kunna få lägre kostnader för denna insats under 2019 genom strategiskt arbete.

### Arbetssätt

Inom enheten har vi ett arbetssätt som innebär att vi på varje medarbetarnivå identifierar några kostnadsdrivande ärenden som vi arbetar målinriktat med och följer upp kontinuerligt. På chefsnivå handlar det främst om förhandling av avtal och hos handläggare om att erbjuda alternativ vid nyprövning till exempel samverkan med försäkringskassa och arbetsförmedling.

### Funktionsnedsättning

Under de senaste åren har vi lagt ned ett stort arbete på att analysera samtliga ärenden. Vid nyprövning av ärenden har vi tagit stöd av aktuell rättspraxis för en större likställdhet men också för ett bättre resursutnyttjande. Vi arbetar med att hitta en lämplig nivå vid bedömning av alla de personer som får avslag på assistansersättning från Försäkringskassan. Vi söker också samverkan och samförstånd med Försäkringskassan kring personer som ansöker om personlig assistans enligt LSS. Under 2019 kommer vi att fokusera arbetet på att minska kostnaderna för turbundna resor, främst genom samverkan med grupp- och servicebostäder.

### Socialpsykiatri



Här fortsätter vi att arbeta med att hitta lösningar på hemmaplan inom stadsdelen hellre än kostsamma placeringar ute i landet. Vi fortsätter utveckla rutiner tillsammans med utförare, främst handlar det om rapportering kring avvikelser.

### Uppföljning


Samtliga handläggare lämnar uppgifter om kostnadseffektiva förändringar varje månad. Enhetschef gör ekonomiska månadsrapporter med fokus på förbrukning och förväntade kostnader. Enhetschef tar fram månadskostnader för vissa verksamheter för att kunna följa upp förändringar

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro	6 %	tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	1,5 %	tas fram av nämnd	Tertial



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samverkan med socialnämnden och stadsdelsnämnderna göra en översyn av resursfördelningssystem inom funktionshindersområdet	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö.**

### Beskrivning

Arbetsmiljö och rehabiliteringsarbetet sker i samverkan med de fackliga organisationerna samt med företagshälsovården. Förvaltningen arbetar hälsofrämjande genom handlingsplanen ”Hållbart arbetsliv”. Huvuduppdraget för projektet är att skapa en systematik kring hållbar arbetsmiljö genom tre perspektiv: hälsofrämjande, förebyggande och efterhjälpande. Målet är att sänka sjukfrånvaron och höja medarbetarnöjdheten - detta ska öka nytta och kvaliteten för stadsdelens medborgare

### Förväntat resultat

- Förvaltningen klarar kompetensförsörjningen i växande verksamheter
- Resultaten i medarbetarundersökningen har förbättrats - både avseende medarbetarskap och ledarskap
- Alla verksamheter har utvecklat det systematiska arbetsmiljöarbetet
- Sjukfrånvaron har minskat

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska utifrån medarbetarundersökningens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året	2019-01-01	2019-12-31
Allmän visstidsanställning ska minimeras	2019-01-01	2019-12-31
Förbättra förutsättningarna för att anställa personer med funktionsnedsättning	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö

### Förväntat resultat

100 % av enhetens medarbetare känner sig respekterade av sina kollegor på arbetsplatsen  
80 % av enhetens medarbetare kan rekommendera arbetsplatsen till andra  
Sjukfrånvaron är lägre än i stadsdelen i övrigt

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2019 utifrån upprättad kompetensutvecklingsplan.

## Arbetsätt

Vid APT ges utrymme till diskussion i mindre grupper, dagordningen är delvis öppen för frågor som medarbetare vill föra fram.

Det finns nedskrivna rutiner för hur ärendedragningar ska genomföras, med hjälp av dessa rutiner har alla medarbetare möjlighet att komma till tals.

Vi lyssnar med respekt till varandras synpunkter och åsikter och delar ansvaret för att behålla en god stämning på arbetsplatsen.

Biträdande enhetschef hjälper till att prioritera arbetet i samband med arbetstoppar.

Arbetsledningen uppmuntrar medarbetare att ta ut friskvård.

## Uppföljning

Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.

Alla medarbetare erbjuds minst ett medarbetarsamtal varje år. Medarbetarsamtalet resulterar i en individuell kompetensutvecklingsplan.

Varje år brukar vi erbjuda medarbetare 7,5 p utbildningar inom olika områden, bland annat inom LSS.

En professionell handledare ger enhetens medarbetare möjlighet att behålla och utveckla kunskaper. Biståndsbedömare erbjuds handledning var fjärde vecka. Vi delar upp ansvar för verksamhetsutveckling och omvärldsfrågor mellan medarbetare utifrån intresse och kompetens.

Under år 2018 kommer vi att fortsätta att arbeta med samtalsmetoden MI (motiverande samtal) i samtal med enskilda. I mån av att det finns utbildningsplatser så erbjuder vi grundutbildning i MI till alla medarbetare som saknar denna kompetens.

Medarbetare går på föreläsningar och utbildningar efter verksamhetens behov och vad som erbjuds. Enheten arbetar med fördjupade temadiskussioner kring olika insatser. Diskussionerna föregås av kunskapsinsamling genom omvärldsbevakning av aktuell rättspraxis, rutiner i andra kommuner och stadsdelar etc.

Vi deltar i nätverksmöten med närliggande stadsdelsförvaltningar kring frågor som rör funktionsnedsättning och biståndsbedömning.

Medarbetare som deltagit i konferenser och utbildningar ges möjlighet att återkoppla innehållet till sina arbetskamrater. Vi har ett introduktionsprogram där medarbetare fungerar som mentorer för nyanställda.

## Uppföljning

Genomgång av vilken kompetensutveckling medarbetarna fått vid årets slut. Redovisning sker i verksamhetsberättelsen.

Resultatet av stadens medarbetarenkät följs upp vid APT samt redovisas i verksamhetsberättelsen.

Vi följer upp hur medarbetare upplever sin arbetssituation med hjälp av en graderingsskala varje vecka under tre månader på våren och tre månader på hösten, resultat sammanställs vid APT

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

Budgetarbetet kommer även under 2019 främst handla om att arbeta med vissa identifierade ärenden, där vi genom till exempel förhandling med utförare och genom att hitta andra alternativa stödformer kan hitta mer kostnadseffektiva lösningar.

Vi samverkar nära med utförare inom stadsdelsförvaltningen för att hitta bättre individuella lösningar för de personer som har insatser inom till exempel bostad med särskild service, daglig verksamhet och sysselsättningsverksamhet.

Vi använder oss av JP-socialnet samt deltar i socialförvaltningens utbildningar för att bevaka aktuell rättspraxis. Två medarbetare deltar i ett tillämpningsnätverk centralt i staden. I nätverket tar man del av aktuella domar, ändringar i riktlinjer och kommer överens om rutiner som ska gälla i hela staden. Detta är ett sätt att säkerställa likställdheten inom Stockholms stad.

För att skona miljön använder vi oss av enhetens tjänstecyklar  
Enheten har införskaffat 25 matlådor som kan användas av alla medarbetare vid inköp av mat vid vissa försäljningsställen och restaranger för att minska användandet av plast.

Enhetschef och biträdande enhetschefer träffas i nätverk för att ta del av andra stadsdelsförvaltningars arbetssätt kring insatser, kostnader och utvecklingsprojekt.

Vi använder oss av den statistik och dokumentation som finns i paraply och enskilda ärenden.

En anhörigkonsulent finns inom enheten vilket underlättar möjligheten att ge anhöriga det stöd som de behöver.

**Budget 2019****Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning**

Budgetår: 2019  
Enhet : Best.enh Funktionsnedsättning  
Enhetschef: Birgitta Morin

<b>Beloppen anges i TKr</b>	<b>Budget</b>
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	350
Hysesintäkter	9 888
Bidrag	1 000
Försäljning	360
Övriga externa intäkter	5 777
<i>Summa intäkter</i>	<b>17 375</b>
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	14 924
Övriga personalkostnader	621
Lokalkostnader	14 650
Entreprenader och köp av verksamhet	292 928
Övriga kostnader	26 900
<i>Summa kostnader</i>	<b>350 010</b>
<i>Summa netto</i>	<b>332 635</b>

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår: 2019  
Enhet : Best.enh Socialpsykiatri  
Enhetschef: Birgitta Morin

<b>Beloppen anges i TKr</b>	<b>Budget</b>
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	60
Hysesintäkter	4 400
Bidrag	0
Försäljning	650
Övriga externa intäkter	1 000
<b>Summa intäkter</b>	<b>6 110</b>
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	7 251
Övriga personalkostnader	200
Lokalkostnader	6 124
Entreprenader och köp av verksamhet	41 927
Övriga kostnader	700
<b>Summa kostnader</b>	<b>56 202</b>
<b>Summa netto</b>	<b>50 092</b>

## Övrigt

För synpunkter, förslag och klagomål från enskilda brukare och anhöriga som handlar om vår egen enhet använder vi den gemensamma blankett som avdelningen tagit fram. Dessa synpunkter sammanställs centralt för hela avdelningen. Denna form av synpunkter tar enhetschef upp till diskussion enskilt med handläggare, därefter försöker vi hitta lösningar vid gruppernas ärendedragningar.

De allra flesta klagomål som kommer till enheten gäller olika utförare och hur de utför sina uppdrag. Enheten har ett eget system för uppföljning för den typen av synpunkter. Vi har utarbetat en egen blankett där vi fyller i den enskildes synpunkter och där det finns utrymme för utföraren att skriva vilken åtgärd som man vidtagit. Därefter ska utföraren återkoppla till vår enhet.

Enhetschef dokumenterar systematiskt synpunkter, förslag samt klagomål och gör en sammanställning i samband med verksamhetsberättelsen.