

Kvalitetsutmärkelsen 2020

Stöd- och serviceenheten



Dessa värdeord genomsyrar vårt arbete och således säkerställer vi ett professionellt och respektfullt bemötande gentemot alla vi möter.

Innehåll

ADMINISTRATIVA UPPGIFTER.....	4
INLEDNING	5
KLIENTER	8
1. HUR VI ARBETAR MED BEMÖTANDEFRÅGOR OCH FÖRSTÄRKER EN KULTUR DÄR KLIENTEN ÄR I CENTRUM	8
2. HUR VI GÖR KLIENTERNA DELAKTIGA PÅ INDIVID- OCH GRUPPNIVÅ	11
4. HUR VI ARBETAR MED TILLGÄNGLIGHETEN I VÅR VERKSAMHET SÅ ATT ALLA SKA KUNNA TA DEL AV DEN	14
5. RESULTAT FRÅN VÅRA BRUKARUNDERSÖKNINGAR ÖVER TID, ANALYS AV RESULTATEN OCH HUR VI ARBETAR MED ATT TILLVARATA ANALYSEN	15
CHEF- OCH LEDARSKAP.....	19
6. VÅR LEDARSKAPSIDÉ SAMT HUR VI GÖR DEN KÄND OCH FÖRANKRAD I ORGANISATIONEN	19
7. HUR VI SOM LEDARE UTVÄRDERAR OCH UTVECKLAR VÅRT LEDARSKAP	20
8. HUR VI FÖRSÄKRAR OSS OM ATT MEDARBETARNA ÄR INFÖRSTÄDDA I VERKSAMHETENS SYFTE OCH MÅL SAMT ATT DE SER SIN DEL I MÅLUPPFYLLELSEN	21
9. HUR VI SOM LEDARE SKAPAR FÖRUTSÄTTNINGAR OCH TAR VARA PÅ INTRESSE, ENGAGEMANG OCH KOMPETENS HOS MEDARBETARNA	21
10. HUR VI SKAPAR LÄRANDE I ORGANISATIONEN OCH ARBETAR MED KOMPETENSUTVECKLING	22
MEDARBETARE	23
11. VÅR VÄRDEGRUND OCH HUR DEN FÖRANKRAS OCH LEVANDEGÖRS I ORGANISATIONEN.....	23
12. HUR VI ARBETAR MED FRÅGOR KRING JÄMSTÄLLDHET, MÅNGFALD OCH TILLGÄNGLIGHET FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING UTIFRÅN ETT ARBETSGIVARPERSPEKTIV HBTQ-DIPLOMERING.....	24
13. HUR VI ARBETAR FÖR ETT AKTIVT MEDARBETARSKAP DÄR MEDARBETARE MEDVERKAR I UTVECKLING AV VERKSAMHETEN	26
14. RESULTAT FRÅN VÅRA SENASTE MEDARBETARUNDERSÖKNINGAR, ANALYS AV RESULTAT ÖVER TID OCH REDOGÖRELSE FÖR HUR VI TILLVARATAR ANALYSEN	28
RESULTAT OCH ANALYS.....	30
15. VÅRA RESULTAT FRÅN FÖRRA ÅRETS UPPFÖLJNINGAR SAMT ANALYS OCH REFLEKTION ÖVER RESULTATEN....	30
16. VÅRT PROGNOSTISERADE EKONOMISKA RESULTAT DE TRE SENASTE ÅREN, ANALYS AV RESULTATEN OCH TRENDER VI KAN SE.....	32
FRÅN MÅL TILL UPPFÖLJNING	33
17. HUR VI TOG FRAM ÅRETS VERKSAMHETSPLAN OCH ÖVERVÄGANDEN VI GJORDE	33
18. VÅRA MÅL UTIFRÅN VERKSAMHETSPLANEN	34
19. VÅR PLANERING FÖR ÅRETS UPPFÖLJNINGAR	38
20. HUR VI ANVÄNDER VERKSAMHETENS RESURSER SÅ EFFEKTIVT SOM MÖJLIGT FÖR ATT NÅ VÅRA MÅL	39
UTVECKLING	41
21. HUR VI UTVECKLAR VERKSAMHETEN UTIFRÅN VÅRA ANALYSER AV UPPFÖLJNINGAR OCH RESULTAT.....	41
22. HUR VI ARBETAR MED ATT IDENTIFIERA OCH MINIMERA RISKER OCH SÅRBARHETER I VÅR VERKSAMHET.....	43

23. UTMANINGAR OCH MÖJLIGHETER VI SER FRAMÖVER I VÅR VERKSAMHET OCH HUR VI PLANERAR OCH ARBETAR FÖR ATT MÖTA DESSA	44
24. HUR VI DELAR MED OSS AV GODA EXEMPEL, HUR VI LÄR AV ANDRA OCH HUR VI ANVÄNDER DESSA KUNSKAPER FÖR ATT UTVECKLA VERKSAMHETEN	46
BEGREPPSLISTA.....	48

Administrativa uppgifter

Verksamhet

Stöd och serviceenheten, personer med funktionsnedsättning, beställare

Verksamhetsledning

Eva Björklind, enhetschef

Mail: eva.bjorklind@stockholm.se

Telefon: 08 508 10 360

Sofie Waltersson, biträdande enhetschef

Mail: sofie.waltersson@stockholm.se

Telefon: 08 508 10 651

Post- och besöksadress

Postadress Karlavägen 104, Box 24156, 104 51 Stockholm

Besöksadress Karlavägen 104, 104 51 Stockholm

Antal anställda

11 personer i april 2020.

Inledning

Stöd- och serviceenheten deltar i kvalitetsutmärkelsen 2020 som en del av vårt systematiska utvecklingsarbete. Alla medarbetare har varit delaktiga i arbetet vilket vi tänker är en förutsättning för att få en gemensam bild av kvalitet är för oss. Vår förhoppning är att deltagandet och genomlysningen av verksamheten kommer kvalitetssäkra vårt arbete ytterligare, vilket vi i slutändan tror kommer gynna medborgarna.

Stöd och serviceenheten består av beställare och utförare i egen regi. Beställarna bedriver myndighetsutövning och utförarna består av fyra LSS-bostäder samt avlösare, ledsagare och kontaktpersoner. Målgruppen för hela enheten är personer med olika typer av funktionsnedsättning. Detta tävlingsbidrag avser beställarna.

Beskrivning av medarbetarna

På enheten finns totalt elva anställda med olika ansvarområden och kompetenser. Nedan följer en beskrivning av medarbetarna utifrån arbetsroll.

Enhetschef

Stöd och serviceenheten leds av en enhetschef som har övergripande verksamhetsansvar över både beställare och utförare. Enhetschefen är utbildad socionom.

Biträdande enhetschef

Den biträdande enhetschefen leder det operativa arbetet, har personal- och arbetsmiljöansvar samt delvis budgetansvar. Biträdande enhetschef är utbildad socionom.

Biståndshandläggare

Enheten har sju biståndshandläggare som alla har socionomutbildning eller annan likvärdig utbildning. Gruppen består av både nyexaminerade biståndshandläggare och biståndshandläggare med lång erfarenhet inom myndighetsutövning. Inom gruppen finns många olika kompetenser som exempelvis tidigare arbete på andra enheter inom socialtjänsten, arbete hos utförare och arbete på andra myndigheter som Försäkringskassan.

Ekonomiadministratör

Enheten har en ekonomiadministratör som arbetar med fakturor och gör enhetens beställningar. Administratören har ekonomiutbildning på gymnasienivå.

Handläggare

Enheten har en handläggare som har akademisk utbildning. Handläggaren arbetar med att leta externa boendeplaceringar och med att avlasta handläggarna med administrativa uppgifter.

Målgrupp

Vår målgrupp är personer med fysisk-, intellektuell- och/eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning upp till 65 år. I dagsläget har vi cirka 401 klienter som har någon form av insats. Begreppet funktionsnedsättning är brett och vi handlägger ansökningar från personer med både tillfälliga och livslånga behov av stödinsatser. Vi har valt att benämna de personer som

kommer i kontakt med oss och ansöker om insatser för klienter, detta begrepp kommer användas genomgående i dokumentet.

Vi kommer i kontakt med våra klienter på olika sätt. Ett sätt är att de kommer i kontakt med oss efter vistelse på sjukhus. Andra har genomgått en utredning och fått en diagnos som innebär att de tillhör en personkrets (*se begreppslista*), de får då information om att de kan kontakta oss i samband med att diagnosen ställs. Vi informerar andra enheter inom socialtjänsten om vår målgrupp och våra stödinsatser så klienter de möter kan bli hänvisade till oss. Vi kommer även i kontakt med klienter via Kontaktcenter (*se begreppslista*).

Vårt uppdrag

Enheten bedriver myndighetsutövning enligt gällande lagstiftning. De huvudsakliga lagstiftningar vi arbetar utifrån är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Socialtjänstlagen (SoL), Färdtjänstlagen, Riksfärdtjänstlagen samt kommunalt bostadsbidrag (KBF). Läs mer om de huvudsakliga lagarna vi arbetar utifrån nedan.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

LSS trädde i kraft år 1994 och den är till för att personer med funktionsnedsättning ska få rätten att leva ett liv som andra. Lagens insatser ska tillgodose personer med funktionsnedsättning goda levnadsvillkor och bygger på fyra grundprinciper *självbestämmande, delaktighet, tillgänglighet och jämlika levnadsvillkor*. När vi gör bedömningar enligt LSS ser vi om klientens behov faktiskt är tillgodosett. LSS-lagen kallas ibland för en pluslag, det vill säga ett komplement till andra lagar. Det innebär att det inte får ske någon inskränkning i de rättigheter den enskilde har enligt någon annan lag. För att ha rätt att ansöka om insats enligt LSS krävs att man tillhör någon av lagens tre personkretsar (*se begreppslista*). Om beslut fattas att klienten tillhör en personkrets fortsätter utredningen om behov av insats föreligger. Det finns tio insatser att ansöka om enligt LSS och det är endast dessa insatser som går att ansöka om, exempel på insatser är ledsagarservice, avlösarservice, korttidsvistelse, boende och daglig verksamhet. Alla insatser inom lagen är frivilliga.

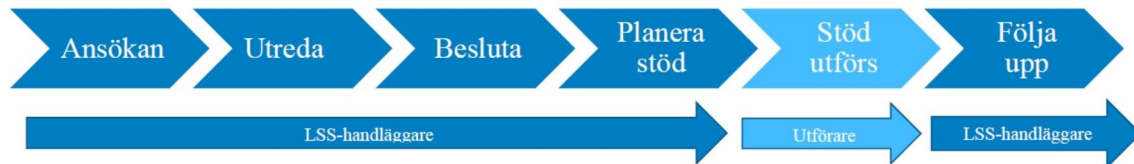
Socialtjänstlagen (SoL)

De personer som har funktionsnedsättning men som inte omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade kan ha rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen. Insatser som beviljas enligt SoL är exempelvis hemtjänst, särskilt boende, hemvårdsbidrag, ledsagarservice, avlösarservice och boendestöd. Insatser enligt SoL prövas enligt skälig levnadsnivå vilket innebär att omfattningen av insatsen oftast blir mindre än enligt LSS där prövningen görs utifrån goda levnadsvillkor.

Handläggningsprocessen

Bilden nedan är hämtad från Forum Carpe (*se begreppslista*), bilden används bland annat i första mötet med våra klienter.

Hur går LSS-handläggningen till?



Ansökan

Din ansökan om en LSS-insats kommer till handläggaren. Kan vara i ett möte, per post, telefon eller e-tjänst. Berätta varför du behöver stöd och vilket stöd du vill ha.

Utredda

Handläggaren bokar en tid med dig för att ställa frågor och utreda om du har rätt till insatsen. Du får ha med dig en person som stöd om du önskar. Frågor som handlar om vad som fungerar bra och vad som fungerar dåligt kommer att ställas av handläggaren. Ibland behövs intyg till utredningen som exempelvis läkarintyg.

Besluta

Du får ett brev med beslut efter att LSS-handläggaren sammanställt utredningen och läst i lagen om du har rätt till stödet. Får du inte det stöd du ansökt om har du möjlighet att klaga på beslutet. Det betyder att du skriver en gång till om varför du behöver stödet och då kommer annan myndighet att göra en ny prövning av din ansökan.

Planera stöd

Om du får rätt till stödet så är du med och väljer vilken verksamhet som ska utföra uppdraget och hur stödet ska ges. Handläggaren skickar en beställning på uppdraget till den verksamhet som ni kommit överens om.

Stöd utförs

När du får stödet så är du med och bestämmer så det passar dig och dina behov. Du och den som utför stödet gör en plan tillsammans som kallas genomförandeplan.

Följa upp

När det gått en tid träffar handläggaren dig och de som ger stödet. Handläggaren frågar hur det går och ser om något behöver justeras.

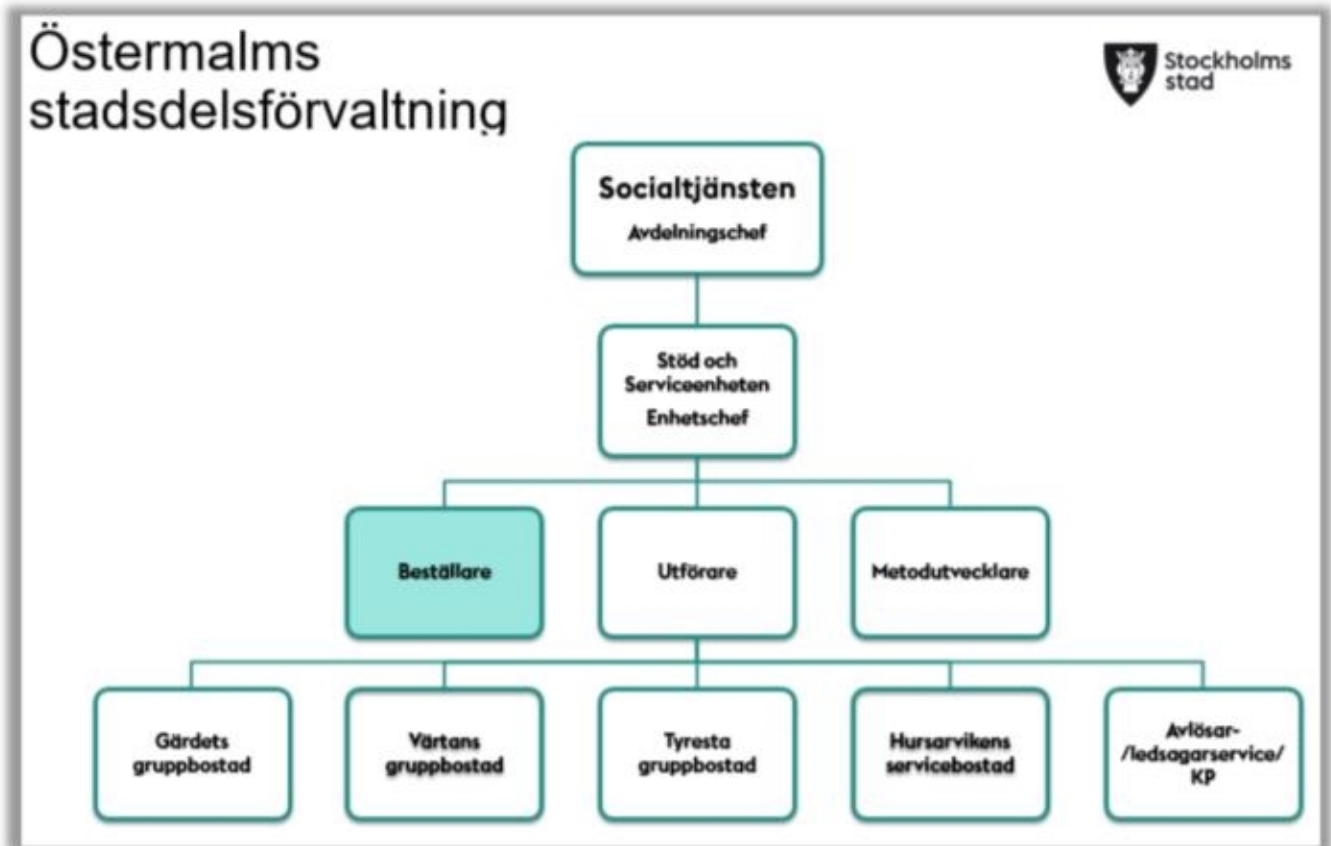
När en person kontaktar oss för att göra en ansökan erbjuder vi ett informationsmöte. På informationsmötet går vi igenom ett start-kit med information om vår enhet, om insatser, handlägningsprocessen samt synpunkter och klagomål. Informationsmötet syftar till att ge klienten en tydlig bild av hur en utredning går till. Vi ser även att informationsmötet är viktigt för att ge klienten rätt förväntningar på vilka insatser som kan vara aktuella och vilken omfattning av insats som är rimlig.

Ansökningar som inkommer utreds av biståndshandläggare enligt en utredningsprocess. För att utreda rättssäkert används stadens dokumentationssystemet DUR vilket står för dokumentation-utredning-resultat. DUR består av en utredningsmall, uppföljningsmall samt metodstöd. Syftet med DUR är att klientens behov ska utredas systematiskt så vi kan göra kvalitativa bedömningar och fatta rättssäkra beslut.

En viktig del av vårt arbete är att följa upp våra beslut. Även vid uppföljningar använder vi oss av DUR för att ha en systematik i uppföljningarna och för att fokusera på rätt saker. Vid uppföljningar går vi igenom beställning (*se begreppslista*) och genomförandeplan (*se begreppslista*) för att se om insatsen utförs enligt klientens mål. Vi går även igenom nya mål med insatsen. Detta uppföljningsförfarande leder till att vi säkerställer att våra klienter får den hjälp de behöver och även möjlighet att utvecklas och öka sin självständighet utifrån egna önskemål.

Organisation

Enheten är organisatoriskt underställd avdelningschef för socialtjänstavdelningen som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör på Östermalm stadsdelsförvaltning.



Klienter

1. Hur vi arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där klienten är i centrum

Stöd- och serviceenhetens målgrupp är personer med olika typer av funktionsnedsättning. Vi reflekterar över bemötande och förhållningssätt till varje klient vi möter, då alla har olika behov av exempelvis kommunikation och information. Det är viktigt för oss att kontinuerligt arbeta med vårt bemötande för att hålla en kultur levande där klienten är i centrum. Vi utvecklar vårt arbetssätt genom exempelvis utbildningar för att öka kompetens om bemötande och om vår målgrupp. Vi har även metodmöten där vi utvecklar tillvägagångssätt och rutiner gällande mötet med klienten samt delar med oss våra erfarenheter. Genom att medarbetarna har olika ansvarsområden arbetar vi för att ständigt hålla oss uppdaterade om hur vi kan förbättra vårt bemötande utifrån exempelvis våld i nära relationer, HBTQ och om olika funktionsnedsättningar. Det är en naturlig del av handläggarens dagliga arbete.

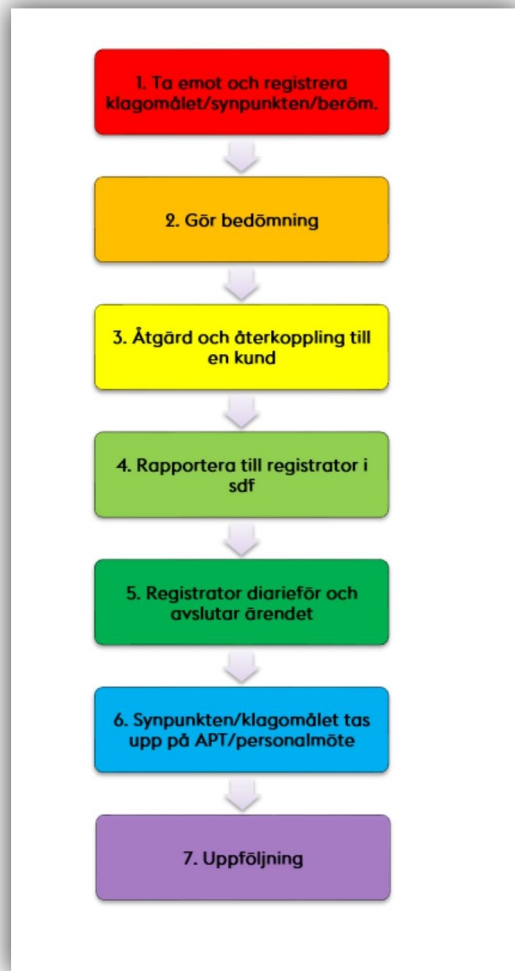
Genom att ha ett individuellt anpassat förhållningssätt vill vi se till att klienten och hens behov alltid är i centrum. Ett individuellt anpassat förhållningssätt innebär för oss att så långt det är

möjligt rikta våra frågor direkt till klienten oavsett förmåga att själv svara på dem. Vi anpassar frågorna så klienten upplever dem som lätta att förstå och klienten har även möjlighet att använda sitt eget kommunikationshjälpmedel. Vårt fokus ligger därmed i huvudsak på att ta fram klientens synpunkter vid alla olika typer av möten. Innan mötet med klienten så tar vi reda på hur klienten kommunicerar så vi är förberedda. Att klientens kommunikationssätt finns dokumenterat är därför av största vikt för att säkerställa att klienten alltid är i centrum. För att följa upp att vi dokumenterar detta har vi med klientens kommunikationssätt som en frågeställning i vår kollegiala granskning som enligt årshjul genomförs två gånger per år (*se fråga 15*).

Hur vi arbetar med kommunikation för att klienten ska vara i centrum

Alla människor kommunicerar på olika sätt oavsett funktionsförmåga. Även om vi ser anhöriga som en resurs så försöker vi i största möjliga mån träffa klienten enskilt för att få till oss hans egna åsikter. Detta för att minska risken att anhöriga eller personal ska påverka klienten. Ibland kan det finnas större svårigheter att kommunicera vilket leder till att vi som biståndshandläggare måste arbeta lösningsfokuserat. Exempelvis när vi ska följa upp en insats och möter en klient som vi saknar förmåga att kommunicera direkt med. Då ber vi utföraren att tillsammans med klienten svara på förbestämda frågor gällande klientens upplevelse av sin insats, vad som fungerar och om hen önskar ändra något i sina mål. Dessa svar går vi sedan igenom vid uppföljningen. På det sättet är klienten i fokus trots utmaningar med kommunikationen.

Synpunkter, klagomål och beröm



Enheten har en rutin för synpunkter, klagomål och beröm, processen går till enligt beskrivning ovan. Synpunkter, klagomål och beröm är ett sätt att utvärdera och granska oss själva utifrån bemötande. Målet är att den enskilde ska få föra fram sina synpunkter och bli hörd men även att de ska uppleva sig bra bemött i kontakt med oss. I samband med vårt första möte med klienten lämnar vi ut en blankett för synpunkter och klagomål. Vid behov lämnas även blanketten ut vid senare tillfälle. Vi har även möjlighet att lämna länk för klagomål digitalt. Vi tar emot synpunkter, klagomål och beröm, svarar på dessa och följer de rutiner som förvaltningen har. Alla synpunkter och avvikelser tas upp på personalmöten och/eller APT. Vi för statistik på synpunkter, klagomål och beröm som inkommer. Avvikelser rapporteras in i systemet IA (*se begreppslista*) och rutiner för Lex Sarah (*se begreppslista*) är kända. Utifrån synpunkter om förbättringsområden arbetar vi vidare och skapar nya arbetssätt. Utifrån beröm fortsätter vi med arbetssättet och vidareutvecklar detta. För att få en tydlig bild av våra klagomål, synpunkter och beröm har vi upprättat en särskild Excelfil där vi för in det som inkommer till vår enhet. Vi har valt att även ha med beröm i filen för att lyfta det som fungerar och det vi ska fortsätta göra. Genom att arbeta systematiskt med både utvecklingsområden och saker vi gör bra kvalitetssäkrar vi vårt arbete med att utveckla vår verksamhet.

Hur vi utvecklar verksamheten utifrån synpunkter

Under hösten 2019 fick vår enhet och en annan enhet inom socialtjänsten på vår stadsdel kritik från tillsynsmyndigheten IVO (*se begreppslista*). Kritiken och synpunkterna avsåg hur samverkan mellan våra enheter fungerade. Vi tog utifrån detta initiativ till att bjuda in den andra enheten till en gemensam planeringsdag som genomfördes under oktober. På planeringsdagen presenterade vi våra respektive enheter och hade casediskussioner. Syftet var att öka kunskapen om våra respektive enheter för att skapa en bra grund för fungerande samverkan samt att påbörja arbetet med en gemensam samverkansöverenskommelse. Under våren 2020 har vi tillsammans med den andra enheten utformat en rutin för samverkan mellan våra enheter som även innehåller en beskrivning av hur avvikelser från rutinen ska hanteras. Det är ännu för tidigt att kunna utvärdera om samverkan har förbättrats, men vi har bra erfarenheter efter att ha upprättat samverkansöverenskommelse med en annan enhet inom socialtjänsten.

2. Hur vi gör klienterna delaktiga på individ- och gruppnivå

Vi arbetar även med delaktighet för vår klientgrupp genom att använda oss av stadens ”*Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning*”. Under höstens planeringsdagar då vi arbetade med mål och åtaganden för 2020 hade gruppen med sig programmet både i original och i lättläst. Programmen användes sedan i upprättandet av de nya målen, arbetssätten och bakades på det sättet in i verksamhetens kärnverksamhet.

Brukardelaktighet på individnivå

Biståndshandläggarna träffar både vuxna och barn vid utredningsmöten och uppföljning. Vi träffar alltid den klient som ärendet handlar om och inhämtar klientens synpunkter och åsikter i den mån det går, oavsett om klienten har god man, förvaltare eller fullmaktstagare. En förutsättning för delaktighet i utredningen är att klienten har information om vilka insatser som finns, kriterierna för dessa och att vi anpassar vår kommunikation utifrån klientens behov. Vi har olika sätt att öka delaktigheten i utredningar och uppföljningar av insatser. Se exempel nedan.

Start-kit

Vid nyansökningar har vi ett informationsmöte där klienten får informationsblad rörande lagen, utredningsprocessen, insatserna, personkretsarna (*se begreppslista*) samt klagomåls- och synpunktsblankett. Vi har informationsmaterial som är lättlästa för att kunna anpassa möten utifrån klientens behov. Informationen lämnas för att kunna göra klienten mer aktiv och införstådd i utredningens alla steg och målet är att klienten ska kunna vara så delaktig som möjligt i utredningsprocessen.

Kommunikationshjälpmedel

För att klienter som vi möter ska kunna vara delaktiga krävs att vi använder olika arbetssätt utifrån klientens behov. Vi använder oss av olika samtalsmetoder och samtalsstöd utifrån klientens behov och funktionsnedsättning, exempelvis använder vi oss av iPads och olika former av bildstöd utifrån klientens behov av kommunikationsstöd. Genom att vi anpassar vårt arbetssätt utifrån behov ges möjlighet till delaktighet utifrån förmåga.

Digitala hjälpmedel

Användande av digitala verktyg tror vi kommer underlätta för vår målgrupp att kommunicera och målet är att öka delaktigheten. Enheten har köpt in iPads till alla biståndshandläggare och arbete med dessa kommer påbörjas under året. Vår strävan är att detta ska möjliggöra för klienten att vara delaktighet och kunna ge sin egen synpunkt på vilken verksamhet som passar hen bäst utifrån behov. En fördel med digitala hjälpmedel är även att vi kan förbereda klienten vilket för vår målgrupp ofta är viktigt. Under våren har vi på grund av coronaviruset snabbt fått arbeta med att utveckla våra digitala arbetssätt. Utredningsmöten har främst gjorts via Skype och telefon. Att få möjlighet till kontakt med sin biståndshandläggare och att få sin insats uppföljd trots begränsad möjlighet till fysiskt möte är något som har uppskattats av klienter.

Brukardelaktighet på gruppnivå

Vårt arbete är klientbaserat men delaktighet på gruppnivå utvärderas ändå genom stadens centrala brukarenkäter (*se fråga 5*) och genom möjlighet att lämna klagomål, synpunkter och beröm (*se fråga 1*). Vi har under våren även genomfört en egen kompletterande enkät för att öka vår kunskap huruvida våra klienter upplever att de får tillräcklig information, upplever att de får ett gott bemötande och känner delaktighet (*se fråga 5*).

Hur vi arbetar med delaktighet

I enlighet med barnkonventionen arbetar vi med att främja barns delaktighet och lyfta fram barns egna perspektiv, barnperspektivet och barnrättsperspektivet i utredningar som rör barn. Detta sker bland annat genom att när vi mottar en ansökan som rör barn skickar en kallelse till första mötet som direkt riktar sig till barnet. I kallelsen framgår varför vi ses, vilken tid och var vi ses samt en bild på handläggaren med namn och en kort presentation under. I de utredningar som direkt rör barn ger vi information om insatserna direkt till barnet när vi ses och möjliggör för barnet att ställa frågor och berätta om sin syn på den insats som vårdnadshavare ansöker om. Vi anpassar alltid våra möten utifrån det enskilda barnets förutsättningar och önskemål.

För att vidare säkerställa barns rättigheter ställer vi under utredningen frågor som lyfter fram barnets önsknings, behov och vilja. Informationen framgår sedan under en särskild rubrik i utredningen. I motiveringen till beslutet finns en rubrik där det framkommer vilken påverkan insatsen har för det enskilda barnet.

Vidare riktar vi oss till barn även i de fall då barn indirekt berörs av en insats, det kan exempelvis gälla hemtjänstinsats till en förälder med hemmavarande barn. Vi erbjuder möjlighet för barnet att träffa oss för att berätta sina tankar och åsikter samt för att kunna ställa frågor och få information. Även dessa barns röster får på så vis möjlighet att komma fram i utredningen och insatsen kan planeras för att i minsta mån påverka barnet eller barnen i familjen annat än positivt.

3. Hur vi arbetar med jämställdhet och mångfald ur ett klientperspektiv

Vår målgrupp utgörs främst av människor med olika typer av funktionsnedsättning, utöver detta kan dessa klienter precis som alla andra ha olika kön, könsöverskridande identitetsuttryck,

etnicitet, religion, ålder samt sexuell läggning. I vårt arbete och i möten med klienter tar vi utifrån ett mångfaldsperspektiv hänsyn till den enskildes önskemål om bemötande. Exempel på det är att vi ändrar namn och/eller pronomen i utredningar om klienten önskar det. Vi agerar även om vi får kännedom om att någon av våra klienter utsätts för kränkningar i de verksamheter de deltar i eller av personal som utför beviljad insats. Exempel på det är att vi har bokat in möte med en daglig verksamhet då en av våra klienter utsattes av rasism av en annan deltagare och vår klient upplevde inte att verksamheten tog det på allvar. Vårt agerande i denna situation ledde till att hela verksamhetens personal fick gå utbildningar i värdegrundarbete.

Jämställda beslut

För att fatta rättssäkra och jämställda beslut oavsett kön oidentifierar vi om det är en man, kvinna eller annat som har ansökt om insatser när beslut ska fattas. Detta innebär att vi undviker att undermedvetet ta hänsyn till kön i samband med beslutet. Det hjälper oss även att behålla ett normkritiskt tänk då vi fokuserar på själva ärendet och behovet och inte vilket kön klienten har.

Hur vi säkerställer jämställda beslut

Fyra gånger per år har vi temaärendedragning, metoden för detta beskrivs under fråga 15. Temaärendedragningen innebär att vi oidentifierat ser över om vi fattar likvärdiga beslut. När vi presenterar ärendena berättar vi om beslutet gäller en man, kvinna eller annat. Vi får således en uppfattning om ifall vi beviljar likvärdig omfattning av insats oavsett pronomen på den person som beviljats insatsen. Vi ser även över om familjeförhållanden medför skillnad i omfattning, exempelvis om ensamstående föräldrar beviljas olika omfattning beroende på om de är pappor eller mammor.

HBTQ

Våren 2017 gick vi stadens utbildning för att bli HBTQ-diplomerade. Anledningen till att vi gick utbildningen var för att öka våra kunskaper för att kunna bemöta både klienter och varandra likvärdigt utan diskriminering på grund av sexualitet, könsidentitet eller könsuttryck. På utbildningen gjordes en handlingsplan för vårt fortsatta arbete med att säkerställa ett gott bemötande utifrån våra kunskaper om HBTQ-frågor. Handlingsplanen uppdateras löpande enligt årshjul. För att uppdatera våra kunskaper och ge nya medarbetare en bra grund hade vi under våra planeringsdagar i maj 2019 en halvdags vidareutbildning i HBTQ som hölls av en föreläsare från RFSL. Vi har även ett HBTQ-ombud i vår arbetsgrupp som är ansvarig för att lyfta olika perspektiv i vårt arbete och i vårt bemötande mot våra klienter och varandra. Ombudet träffar även ombuden från utförare för att samverka. Under sommaren 2019 deltog enheten i Stockholms prideparad, ombudsgruppen arbetar med planering av deltagande även under sommaren 2020.



Hur vi bemöter klienter och andra utifrån ett HBTQ-perspektiv

För att ge ett gott bemötande och minska risken att diskriminera klienter utifrån sexuell läggning är vi i samtal med våra klienter måna om att ställa öppna frågor om familje- och partnerförhållanden. Klienten får exempelvis själv beskriva vem som ingår i hens familj och vi använder oss av könsneutrala begrepp som partner, syskon och föräldrar. Ett sätt att synliggöra vårt förhållningssätt är att alla medarbetare har bilden ovan med i sin e-post signatur. På så sätt får alla som kommer i kontakt med oss via e-post kännedom om att vi är en HBTQ-diplomerad verksamhet. Vi har på flera ställen i våra lokaler regnbågsflaggor.

Våld i nära relationer

Vi har rutiner för att fånga upp personer som utsätts för våld i nära relationer. Om det finns minsta misstanke om våld ges klienten tillfälle att möta handläggare själv för att hen ska kunna berätta om våldsutsatthet utan närvarande närstående. Även vid barnärenden kan handläggaren träffa barnet utan föräldrar exempelvis i skolmiljö för att kunna ställa frågor om våld. Om det framkommer att en klient är utsatt för våld har vi rutiner för hur vi ska agera både vad gäller vuxna och barn. I samband med bedömning av behov av insatser så tar vi hänsyn till om det finns våld inom relationen och om det med anledning av våldet finns behov av särskilda insatser. Vi har på vår enhet ett ombud som har särskild kunskap om våld i nära relationer och som ingår i ett övergripande nätverk i förvaltningen. Vi tar även hjälp av socialsekreteraren på stadsdelen som utreder skyddat boende vid de situationer som en bedömning av detta behöver göras.

4. Hur vi arbetar med tillgängligheten i vår verksamhet så att alla ska kunna ta del av den

Fysisk tillgänglighet

Vid årsskiftet flyttade hela vår stadsdel till gemensamma lokaler och våra nya lokaler är helt anpassade. För att säkerställa att lokalerna skulle vara tillgängliga, oavsett funktionsvariation, så hade vi representanter med i arbetsgrupperna som jobbade med lokalerna och där lyfte vår målgrupps behov av särskilda anpassningar. Vår närvaro i arbetsgrupperna bidrog bland annat till att vår nuvarande reception är tillgänglig för rullstolsburna personer, vi har även sett till att vi har ett särskilt besöksrum som är anpassat utifrån personer som har behov av en miljö med begränsade intryck och ljud. Vi har fått feedback från en del klienter att de nya lokalerna fungerar bättre utifrån de olika anpassningar som har gjorts och att lokalerna nu är mer tillgängliga.

Möten utifrån behov

Vi erbjuder olika former av möten om klienten av någon anledning har svårt att komma till oss. Genom att klienten får möjlighet att påverka var möten ska hållas blir vi tillgängliga i de miljöer där den enskilde föredrar att träffa oss. Vi kan exempelvis ha digitala möten, göra hembesök, gå en promenad eller komma till olika verksamheter där klienten befinner sig.

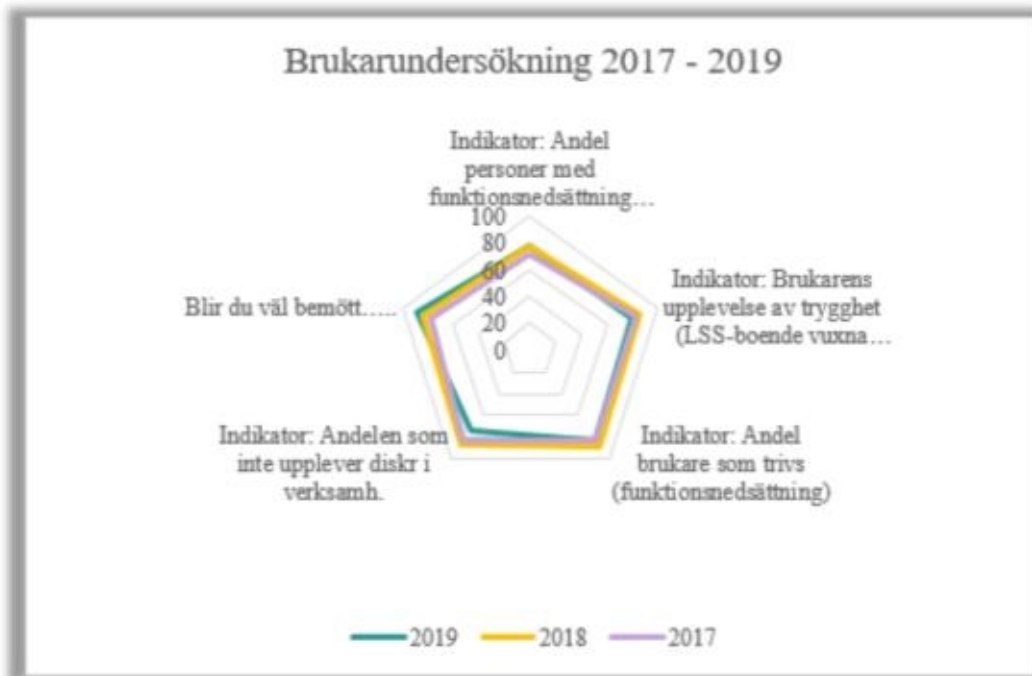
Kommunikation

Vi frågar alltid på vilket sätt klienten föredrar att bli kontaktad på och hur hen vill att vi ska kommunicera. Olika kontaktsätt vi använder oss av är sms, post, mail, telefon och möten på olika platser. Vi använder oss av digitala verktyg för att ha möten, vi kan exempelvis erbjuda möten via videosamtal. Vid behov använder vi oss av tolk.

5. Resultat från våra brukarundersökningar över tid, analys av resultaten och hur vi arbetar med att tillvarata analysen

Varje år görs en brukarundersökning centralt i staden. Resultaten för 2020 har ännu inte kommit vilket innebär att vi nedan kommer presentera resultaten för 2017-2019. Vi kommer nedan presentera svarsfrekvensen i diagram 1 och 2 och därefter göra en djupanalys på frågan *blir du väl bemött*.





Övergripande analys av resultat över tid och hur vi tar tillvara på resultatet

2017 innehöll stadens brukarenkät två frågor gällande bemötande. Den ena frågan avsåg bemötande av biståndshandläggare och den andra frågan avsåg bemötande av annan personal klienten träffade. Svarefrekvens på frågan gällande bemötande av biståndshandläggare var 65 %, av dessa uppgav 65 % att de upplevde sig väl bemötta av biståndshandläggaren. Svarefrekvensen gällande bemötande av annan personal var 89 %, av dessa uppgav 57% att de upplevde sig väl bemötta.

2018 innehöll stadens brukarenkät endast en fråga gällande bemötande och frågan avsåg all stadens personal, det går därmed inte att särskilja biståndshandläggare från annan personal. Svarefrekvensen på frågan gällande bemötande var 44%, av dessa uppgav 83% att de upplevde sig väl bemötta.

Även 2019 var frågan ställd utifrån all stadens personal men frågan ställdes endast till de klienter som var beviljade insatsen hemtjänst eller korttidshem. Svarefrekvensen på frågan gällande bemötande var 36%, av dessa uppgav 89% att de upplevde sig väl bemötta.

Det vi övergripande kan se är att svarefrekvensen minskat för varje år, vi kan även se att de som upplever ett gott bemötande har ökat. Det finns dock en svårighet att jämföra resultat mellan åren då både frågeställningen och vem som får frågan har ändrats över åren. En fördel med resultatet 2017 var att vi fick svar på bemötande av biståndshandläggare vilket är det som är mest relevant för oss. Övriga år vet vi om klienterna svarar på bemötande av biståndshandläggare eller annan personal, det innebär att vi inte kan dra några slutsatser om våra klienter är nöjda med vårt bemötande. År 2019 var frågan dessutom endast ställd till klienter under 65 år som beviljats

hemtjänst och korttidshem, det innebär att vi inte har fått svar på frågan om bemötande av klienter som är beviljade andra insatser.

Utifrån den sjunkande svarsfrekvensen och svårigheten att dra slutsatser om bemötande av biståndshandläggare så bestämde vi oss att göra en egen enkät. Vi ville genom enkäten få mer information om klienternas upplevelse av vårt bemötande och även vad de upplever är ett bra bemötande. Frågan om bemötande presenteras närmare nedan med analys av svaren.

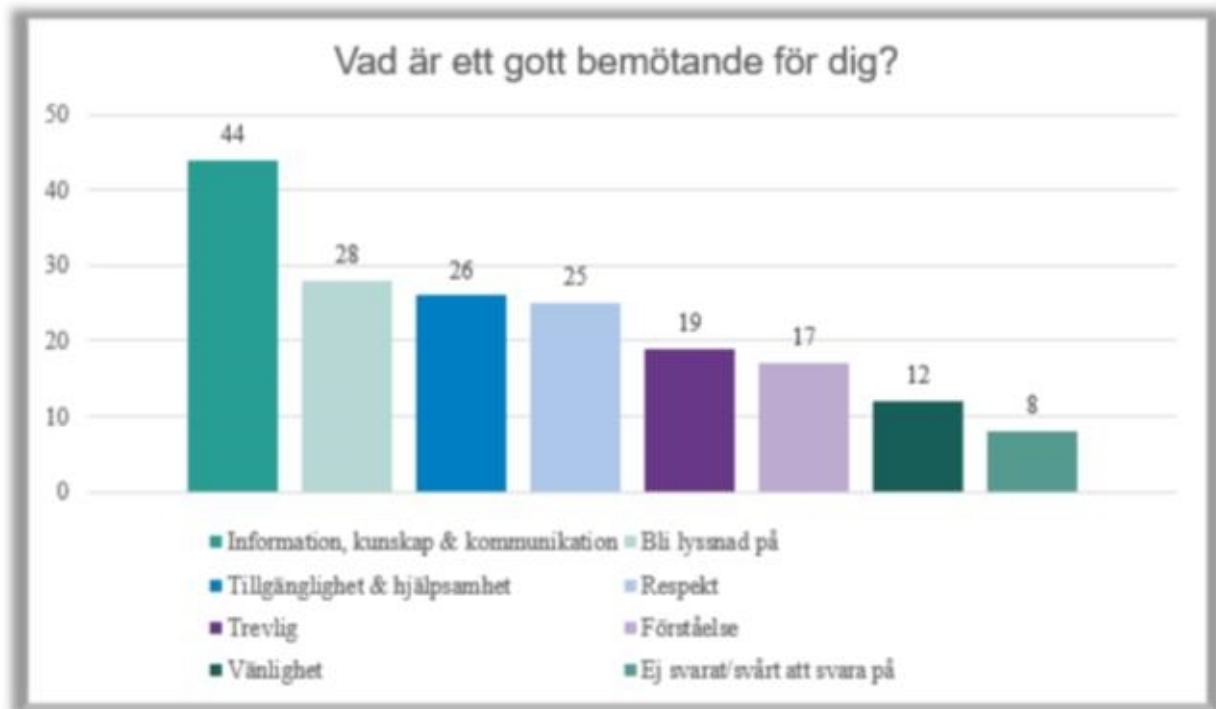
Beskrivning av egen enkät

Vi skapade en enkät med tre frågor med syftet att fånga in upplevelsen av kontakten med biståndshandläggare. Enkäten skickades ut under februari 2020. Av 290 utskickade enkäter har 97 svar inkommit vilket genererar en svarsfrekvens på 34%. Svarsfrekvensen är därmed låg även i vår egen enkät, däremot är resultatet mer tillförlitligt då frågan är skickad direkt från oss och vi har tydligt efterfrågat svar på just biståndshandläggarens bemötande.

Resultat bemötande



Av 97 svarande personer har 60 svarat *ja*, sju personer har svarat *nej* och 22 personer *delvis/ibland* på frågan *får du ett gott bemötande i kontakten med oss*.



På frågan *vad är ett gott bemötande för dig* kan vi läsa ut att de fyra områden som särskilt lyftes fram som viktiga i mötet med handläggaren var:

- Information, kunskap och kommunikation
- Bli lyssnad på
- Tillgänglighet och hjälpsamhet
- Respekt

För att veta hur vi ska kunna öka nöjdhet med vårt bemötande behöver vi först ta reda på vad våra klienter upplever är ett gott bemötande. I analysen av enkäten tittade vi därför på sambandet mellan frågorna *Får du ett gott bemötande i kontakten med oss* och *Vad är ett gott bemötande för dig*. Utifrån resultatanalysen av de två frågorna tolkade handläggare tillsammans betydelsen av svaren och formulerade nya förbättrade arbetssätt.

Analys och nya förbättrade arbetssätt

Vi ser av resultatet att det är viktigt för våra klienter att *Få information, kunskap och kommunikation*. För att öka nöjdheten utifrån bemötande kommer vi arbeta med att utveckla vår förmåga att förklara vår verksamhet, handlägningsprocess, målgrupp och lagstiftning för att skapa rätt förväntningar. Detta kommer vi göra genom att arbeta med MI (*se sida 23*) där vi tränar på samtal och hur vi blir tydligare i kontakten med våra klienter. Vi kommer även arbeta på våra metodmöten med att öka baskunskapen i hela gruppen och kunskapen om kriterier för våra insatser.

Vi ser av resultatet att det är viktigt för våra klienter att *Bli lyssnad på*. Kommunikation hänger mycket ihop med bemötande och vi behöver ställa frågan till samtliga klienter hur hen önskar att vi kommunicerar med varandra. Vi behöver även tydliggöra tillsammans i gruppen var vi

dokumenterar önskemål om kommunikation så alla gör på samma sätt. Vi behöver även öka kunskapen om hur klienten fungerar och vad som är viktigt för klienten inför utredningsmöten och handläggning. Detta för att skapa goda förutsättningar till en tydlig dialog och få hög kvalitet i utredningarna. Vi ser även att vi behöver arbeta med hur vi introducerar möten för att öka nöjdhet med bemötande, bland annat genom att tydliggöra ramar för mötet och förklara anledning till frågor vi ställer. Detta kommer vi arbeta med på våra metodmöten och sedan implementera i möten med klienter.

Vi ser av resultatet att det är viktigt för våra klienter med *Tillgänglighet och hjälpsamhet* och *Respekt*. För att öka nöjdhet med bemötande utifrån detta så ser vi över möjlighet till att ha telefontid på eftermiddag och till automatisk uppringningsfunktion.

Vi ser även att vi behöver tydliggöra vår rutin för återkoppling och hur klienter kan komma i kontakt med oss. Återkoppling är en viktig del i att skapa trygghet, förtroende och tydlighet hos klienten då det ökar klientens delaktighet i hur processen går, detta gäller även vid hög arbetsbelastning. Vi kommer arbeta med rutiner för återkoppling på metodmöte och planeringsdag framöver.

Vi kommer att följa upp om våra åtgärder och förändrade arbetssätt har gett resultat genom att skicka ut en ny enkät i början av nästa år.

Chef- och ledarskap

6. Vår ledarskapsidé samt hur vi gör den känd och förankrad i organisationen

Vår ledarskapsidé utgår ifrån tillitsbaserad styrning och ledning som bygger på de tre hörnstenarna *Kultur och ledarskap*, *Organisering* och *Styrning*. Utifrån dessa presenteras sju principer *Tillit*, *Brukarfokus*, *Öppenhet*, *Stöd*, *Delegering*, *Kunskap* och *Samverkan och helhetsyn*. Vi har valt att lägga fokus på *Tillit*, *Öppenhet* och *Delegering*. Dessa tre beskriver tydligt hur vi vill leda verksamheten. Enhetens chefer har tillsammans arbetat fram innehållet i ledarskapsidén, därför står det vi istället för jag i beskrivningen.

Tillit: Vi har som utgångspunkt att lita på varandra. Det gäller alla relationer i beslutslinjen. Genom att vi är tydliga med vad som förväntas av varje medarbetare och ger varandra förutsättningar att klara sitt uppdrag så skapar vi tillit. Vi ger varandra löpande både beröm och konstruktiv kritik, är närvarande i ord och handling samt lyssnar aktivt.

Öppenhet: Vi har en öppenhet och en kultur där alla medarbetare oavsett befattning tillåter varandra att tänka olika. Detta förverkligar vi genom att verka för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals. Det är av stor vikt för oss att verka för en jämställd verksamhet genom att vara förebilder och visa vägen.

Delegering: Alla medarbetare är så långt det är möjligt delaktiga i beslutsprocesser och i frågor rörande verksamheten. De som är involverade i ett ärende och har direktkontakt med den enskilde är med i beslutsprocessen. Vi delar våra idéer och tankar med varandra och ber om synpunkter och återkoppling på dessa.

Ledarskapsidén förankras genom att principerna praktiseras i det dagliga arbetet och sedan skapas tydlighet genom att vi sätter ord på att handlingarna är tillitsbaserat ledarskap. Genom att genomgående på alla enhetens möten ha dagordningar för tydlighet och inkludera alla i mötet skapas goda förutsättningar delaktighet.

Hur ledarskapsidén görs känd och förankras i organisationen

Nedan kommer vi utifrån vårt veckovisa mötesforum med ärendedragning beskriva hur principerna ovan praktiseras.

Tillit skapas i dessa forum genom att det finns tydliga former för hur mötet är upplagt och hur ärenden ska dras, detta skapar en trygghet för varje medarbetare då de vet vad som förväntas i mötesforumet. Vi tar regelbundna pauser för att skapa goda förutsättningar till ett aktivt lyssnande genom hela mötet och spontant beröm ges ofta till varandra.

Öppenhet skapas genom att chefen inkluderar alla i mötet. Detta sker bland annat genom att chefen ser till att alla får säga något i mötet, antingen i rundor eller att chefen frågar en handläggare som har varit tyst om den har några tankar om ärendet. Chefen är även mån om att i första hand fråga gruppen om deras tankar och bedömningar i ärenden, detta då vi tror att det är viktigt för öppenheten att först lyfta fram andra perspektiv och att handläggarna får lyfta tankar innan chefen säger sina egna tankar.

Delegering skapas genom att det i första hand är ansvarig biståndshandläggare som lägger fram förslag till beslut i sitt ärende. Utifrån ärendepresentationen har gruppen möjlighet att ställa frågor och ge sina kommentarer på handläggarens bedömning. Chefen är mån om att vid behov stötta handläggaren i sin bedömning genom att exempelvis påminna om kriterier för insatser. Att chefen inte säger direkt vad beslutet kommer bli utan istället hjälper handläggaren i hur denne ska tänka runt sitt ärende och beslut tror vi är ett bra sätt att utvecklas.

7. Hur vi som ledare utvärderar och utvecklar vårt ledarskap

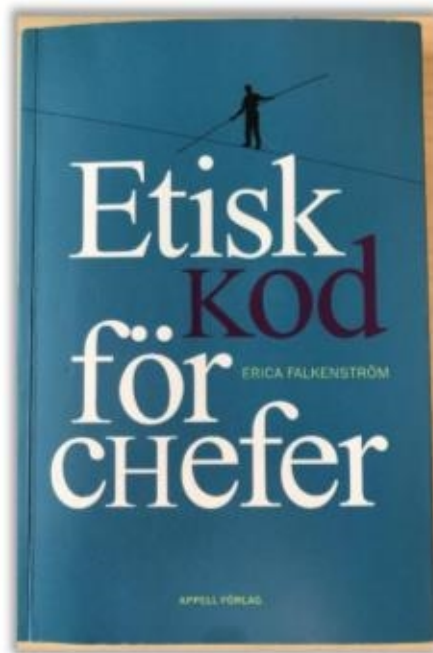
Vi utvärderar och utvecklar ledarskapet på flera olika sätt. Genom medarbetarsamtal, i enkäter och genom samtal i det dagliga arbetet får vi återkoppling på ledarskapet. Vi verkar för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals. Vi tar vara på resultat från medarbetarenkät och ledarskapsrapporter. Vi arbetar i personalgrupperna för att analysera resultaten från medarbetarenkäter och upprättar handlingsplaner på arbetsplatsträffar. Ledarskapsrapporterna analyseras sedan med närmsta chef.

Vi deltar i frukostseminarier för chefer med olika teman. Exempel på innehåll som behandlats är lönesättning, medarbetarenkät, misskötsamhet och kompetensbaserad rekrytering. En halvdags utbildning för nya chefer har genomförts under våren där enhetens biträdande deltog.

Exempel på hur vi utvecklar vårt ledarskap

Enhetens chefer har under vårens startat en bokcirkel. Den första boken heter *Etisk kod för chefer*. Varje chef har på egen hand läst ett kapitel åt gången och funderat på exempel ur verksamheten. Dessa exempel har sedan presenterats i chefsgruppen där en öppen dialog kring etiska frågor skapats. Då boken är slut och varje kapitel diskuterats och arbetats igenom så

kommer vi att lägga in en fast punkt i dagordningen som handlar om etiska frågor. Detta för att hålla ämnet levande och för att det ska bli en självklar del i vårt ledarskap. Framåt är tanken att etikfrågan ska finnas i möten på varje enhet.



8. Hur vi försäkrar oss om att medarbetarna är införstådda i verksamhetens syfte och mål samt att de ser sin del i måluppfyllelsen

Vi försäkrar oss om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden genom att vi inför att vi ska skriva verksamhetsplanen har planeringsdagar där alla medarbetare är med och arbetar fram mål, åtaganden, förväntat resultat, arbetssätt, resursanvändning, uppföljning och utveckling. Vi går regelbundet igenom mål och åtaganden på enhetens möten. Vi följer upp hur långt vi kommit i arbetet att nå mål och delmål, analyserar resultaten samt utvecklar mål och åtaganden framåt. Även i medarbetarsamtalen går vi igenom mål och åtaganden samt hur var och en kan vara med i arbetet. I introduktionsplanen finns genomgång av verksamhetsmålen med vilket säkerställer att även alla nya medarbetare får kännedom om våra verksamhetsmål.

9. Hur vi som ledare skapar förutsättningar och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna

Genom att ha ett coachande förhållningssätt tar vi vara på medarbetarnas kompetens och arbetsvilja och gör dem delaktiga i sitt eget arbete. Vi är närvarande i ord och handling, lyssnar aktivt och ger vid behov feedback. Under medarbetarsamtalet kommer det fram vilka områden som medarbetaren vill vidareutvecklas inom eller ta extra ansvar för. Dessa skrivs ned i en utvecklingsplan som chef och medarbetare sedan tar gemensamt ansvar för. Då en medarbetare varit på utbildning eller har kunskaper i ett visst område får den personen delge resten av gruppen (*se fråga 24*). Vi reflekterar både mellan chefer och tillsammans med medarbetare om det finns arbetsuppgifter som kan delegeras till medarbetarna för att de ska känna att deras

kompetens kommer till användning och bibehålla deras engagemang och driv. Ett gott exempel är när vi deltar i olika sammanhang där vi ska presentera vår verksamhet för andra interna eller externa verksamheter. Istället för att vi som chefer alltid är de som deltar i verksamhetsövergripande arbetsgrupper eller presenterar vår verksamhet så tillfrågar vi handläggare om de vill vara med.

Medarbetarnas kompetens och engagemang lyfts även fram genom att alla biståndshandläggare som önskar får möjlighet att som ombud ansvara för specifika verksamhetsfrågor (*se fråga 13*).

Hur vi tar tillvara på kunskaper hos nya medarbetare

När en ny medarbetare börjar låter vi den nya medarbetaren dela med sig av sina kunskaper till gruppen. Vi anser att det är ett bra sätt att öka kunskapen i gruppen genom att den nya medarbetaren delar med sig av tidigare erfarenheter. Vi tror också att det är ett bra sätt att lyfta den nya medarbetaren och visa att vi tycker att hen har mycket att bidra med. På det sättet kan vi även utveckla vår verksamhet då nya medarbetare kan berätta om goda exempel från tidigare arbetsplatser som vi kan inspireras av. I samband med att vi får nya medarbetare försöker vi ta användning av goda exempel som medarbetaren har med sig från tidigare arbeten. Ett exempel är när en av våra medarbetare började som har erfarenhet av utredningsarbete inom barn och unga. Biståndshandläggaren har fått sprida sina kunskaper om bland annat hur man kan använda kortspel med nallar i samtal med barn.

10. Hur vi skapar lärande i organisationen och arbetar med kompetensutveckling

Vi skapar möjligheter för lärande i organisationen genom att i olika möten låta alla medarbetare vara med att utveckla de arbetssätt vi har, samt skapa nya. Vi tar användning av varandras styrkor och lär av varandra, som när någon gått en utbildning (*se fråga 24*). Vi har en kompetensförsörjningsplan som löper fem år framåt och som uppdateras varje år. Den identifierar verksamhetens behov och säkerställer att vi har rätt kompetens på längre sikt. Det är prioriterat i vår verksamhet att vi vidareutbildar och fortbildar oss.

Hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov

Vi möter dagligen personer som på olika sätt är i behov av information, stöd och samtal. Med anledning av det behöver vi ha ett gemensamt förhållningssätt för att bemöta de personer vi kommer i kontakt med så de känner sig respekterade och lyssnade på. Vi identifierade utifrån detta ett behov av ökad kompetens i samtalsmetodik för att öka kvalitén i våra kontakter med våra klienter, med anhöriga och andra personer vi kommer i kontakt med. Vi ansökte därför om kompetensutvecklingsmedel för en grundutbildning inom MI – motiverande samtal, vilket är en beprövad samtalsmetod som staden sedan länge har arbetat med. Kompetensutvecklingsmedlen beviljades och utbildningen genomfördes under hösten 2019. En av handläggarna gick även MI-coachutbildning under hösten för att kunna leda vårt fortsatta arbete med att hålla MI-kunskaperna levande inom gruppen, MI-coachen har nu påbörjat arbetet med MI-träffar. För att bibehålla kunskapen och för att nya medarbetare ska ha möjlighet att delta i MI-arbetet har även de två nya medarbetarna hos oss fått gå grundutbildningen.

Lärandeforum

Vi har under våren fattat beslut om att använda en timme i månaden till lärandeforum. Där kommer vi gå igenom praxis, göra gemensamma utbildningar samt dela med oss av utbildningar och goda exempel. Forumet har inrättats då vi såg behov av ett mötesforum som är tydligt inriktat på kompetensutveckling.

Medarbetare

11. Vår värdegrund och hur den förankras och levandegörs i organisationen



VÄRDEORD - STÖD OCH SERVICEENHETEN

- Vi bemöter alla med respekt**
 - Vi lyssnar på varandra
 - Alla får höras
- Vi tar tillvara olikhet och mångfald**
 - HBTQ-representant
 - Vi är delaktiga vid rekrytering
- Vi använder våra resurser väl**
 - Vi tar till vara på, utbyter och implementerar kunskap och erfarenhet
- Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar**
 - Vår arbetsplats kännetecknas av en välkomnande och tillåtande miljö
- Vi samarbetar och skapar god stämning**
 - Vi bjuder in till gemensamma aktiviteter
 - Vi har en prestigelös arbetskultur och bjuder in till samtal
- Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång**
 - Vi talar om för varandra när någon har gjort något bra
- Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens**
 - Vi tar hjälp av varandra
 - Vi är lösningsfokuserade och är öppna för nya arbetssätt
- Vi tar ansvar för vår egen och stadsdelens utveckling**
 - Vi vidareutbildar oss kontinuerligt och är aktivt kunskapssökande
 - Konstruktiv kritik välkomnas

Dessa värdeord genomsyrar vårt arbete och således säkerställer vi ett professionellt och respektfullt bemötande gentemot alla vi möter.



Vi har tillsammans utformat värdeord för vår enhet som beskriver vårt förhållningssätt gentemot varandra och andra, detta utgör vår värdegrund. Vi har sedan brutit ner värdeorden till konkreta meningar för att alla medarbetare ska förstå vad värdeorden betyder för oss. Värdeorden uppdateras årligen, enligt årshjul, för att den hela tiden ska vara aktuell och för att göra nya medarbetare delaktiga i värdegrundsarbetet. Genom att regelbundet arbeta med våra värdeord säkerställer vi ett professionellt och respektfullt bemötande av de personer som kommer i kontakt med verksamheten.

12. Hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet, mångfald och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning utifrån ett arbetsgivarperspektiv

HBTQ-diplomering

Vi har under fråga 3 beskrivit vår HBTQ-diplomering, vårt arbete med handlingsplan och HBTQ-ombud. Sammantaget innebär diplomeringen att vi arbetar för att ha ett normkritiskt tänk inte bara gentemot klienter utan även i arbetsgruppen. Kunskapen innebär bland annat att vi kan uppmärksamma och säga ifrån om någon uttrycker sig på ett sätt som kan uppfattas kränkande. Det är även av stor vikt för oss att verka för en jämställd verksamhet genom att vara förebilder och visa vägen. Detta gör vi bland annat genom att vi använder könsneutrala uttryck och ställer öppna frågor gällande familjeförhållanden till varandra och vid intervjusituationer.

Kränkande särbehandling

På vår arbetsplats har vi enligt årshjulet en gång per år på APT en genomgång av stadsdelsförvaltningens *Riktlinjer och rutiner mot kränkande särbehandling*. Utifrån övergripande riktlinjer och rutiner har vi skapat vår egen överenskommelse som beskriver hur vi förverkligar rutinen hos oss i det dagliga arbetet. Vi pratar om att vi är varandras arbetsmiljö, hur vi vill vara och hur vi ska vara mot varandra. Vi hjälps åt att synliggöra normer och att säga ifrån när någon exempelvis skämtar på ett olämpligt sätt, vi har även gjort värderingsövning utifrån kränkande särbehandling.

Funktionsnedsättning

Studier visar att personer med funktionsnedsättning upplever en oro för att inte få anställning eller diskrimineras inom arbetslivet, vilket kan innebära att de inte vågar berätta om sin funktionsnedsättning på arbetsplatsen. Detta är någonting som vi i vår verksamhet vill ändra på. Dels gör vi det genom att redan i rekryteringsannonserna tydliggöra att vi gärna ser att personer med funktionsvariationer söker tjänsten, då vi strävar efter mångfald och vill ta vara på alla människors unika kompetenser och erfarenheter. Vi strävar även efter en öppen och tillåtande arbetsmiljö inom arbetsplatsen, detta synsätt tror vi avspeglar sig inom hela verksamhetens arbete. En av våra biståndshandläggare har skrivit en c-uppsats som heter *Diagnosens makt – en kvalitativ studie om att ha ADHD i arbetslivet*, detta innebär att vi har en särskild kompetens i arbetsgruppen om hur diagnoser kan påverka. Biståndshandläggaren har presenterat sin uppsats inför kollegorna med syfte att öka kunskapen hos både chefer och medarbetare och stärka öppenheten i gruppen.

Diskriminering

I vårt APT-årshjul finns diskriminering med som en fast punkt. Ett exempel på en årligen återkommande aktivitet är att vi går stadens webutbildningen *Allas rätt* som handlar om diskrimineringsfrågor. Detta för att bättre få koll på vad som kan uppfattas som diskriminerande och hur vi ska bli bättre på att undvika detta.

Kompetensbaserad rekrytering

För att undvika diskriminering i samband med rekrytering använder vi oss av kompetensbaserad rekrytering. Detta innebär att vi tar fram en specificerad kravprofil där det framgår vilken kompetens, personlighet och motivation vi letar efter. När vi sedan träffar personerna för intervju håller vi oss till förutbestämda intervjufrågor utifrån profilen. På det sättet säkerställer vi att vi anställer utifrån kompetens och inte magkänsla eller fördomar. I samband med lönesättning vid rekrytering använder vi oss av stadens lönestatistik för att sätta rätt lön utifrån ålder och erfarenhet.

Anpassningar i arbetet

Så långt det är möjligt erbjuds hjälpmedel och anpassningar utan att arbetsgivaren kräver intyg på funktionsnedsättning. Detta innebär att arbetsplatsen blir tillgänglig för många utan att någon behöver känna att de måste lämna ut eventuella diagnoser. Vi anser även att generella anpassningar är bra för de flesta och försöker därför anpassa arbetet så det ska fungera så bra som möjligt för så många som möjligt. När det framkommer att någon medarbetare har en funktionsnedsättning som kräver särskild anpassning hittas individuella lösningar oavsett vad behoven består i.

Vi har under våren 2020 haft en utbildning i grupp av en ergonom och efter önskemål individuell genomgång. Efter den individuella genomgången lyftes behov fram till ansvarig chef för vidare åtgärder. Generella åtgärder var att köpa in anpassade tangentbord med rullplattor, ståmattor och anpassade headset. Vi har även anpassat ljusnivån på enheten. Se mer om hur våra lokaler är anpassade under fråga 4. Vi har köpt in två pennor som importerar text från exempelvis läkarintyg till datorn, detta för att underlätta överförandet av information från intyg till dator. Vi har även två arbetsstationer med två skärmar på varje som kan bokas av handläggare som upplever att det underlättar för dem.

Under medarbetarmöten finns möjlighet att använda mekaniska kuber som finns på enheten. Dessa används av medarbetare som själva önskar för att kunna vara aktivt lyssnande och fokuserad. De finns även tillgängliga att använda om behov uppstår i det dagliga arbetet.



13. Hur vi arbetar för ett aktivt medarbetarskap där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten

Medarbetarnas engagemang och intresse för utveckling är det främsta redskapet för att hela tiden förbättra kvalitén i vårt arbete. Vi har metodmöten varje månad där biståndshandläggaren med metodansvar alltid skickar ut dagordning innan mötet och det finns möjlighet att inkomma med egna förslag på frågor som ska tas upp. Andra medarbetare kan även hålla i vissa delar av mötet vilket bidrar till att alla får dra lärdomar av varandras kompetens och ökar delaktigheten i verksamhetens utveckling.

Hur medarbetare har utvecklat vårt arbetssätt utifrån ny lagstiftning

Sedan årsskiftet 19/20 har en ny lag gällande utskrivning från sjukvården införts. Den nya lagstiftningen kräver ett förändrat arbetssätt inom enheten. För att möta dessa förändrade krav har två medarbetare utifrån eget intresse tagit på sig att hitta nya arbetssätt hur vi ska möta de ökade kraven. Handläggarna har själva haft möte tillsammans med chef och handläggare från stadsdelens äldreomsorg för att ta del av deras arbetssätt. Handläggarna har även bjudit in en av äldreomsorgens ansvariga för utskrivningar som har presenterat hur de arbetar för hela gruppen för att öka kunskapen i vår grupp. Utifrån genomgången har vi i gruppen hittat nya arbetssätt och rutiner som möter kraven i den nya lagstiftningen. Vi tror att detta sätt att arbeta med utveckling både förenklar implementering och skapar mer engagemang i gruppen. Detta då utvecklingen drivs av de som i vardagen arbetar med frågorna vilket innebär att gruppen upplever att

arbetsätten fungerar och underlättar arbetet. Vi tror även att det skapas engagemang när handläggarna själva får förtroende att driva utveckling och att det finns möjlighet att få arbeta med frågor som de har ett särskilt intresse för.

Ombud

Medarbetarna är ombud för olika verksamhetsfrågor utifrån intresse, exempelvis metod, barns delaktighet, HBTQ, våld i nära relationer och miljö. Att vara ombud innebär att vara särskilt ansvarig för att informera andra, vara stöd vid bedömning och hålla sig uppdaterad inom området. Varje månad hålls APT där ombuden får möjlighet att delge övriga gruppen ny information. Ombuden ingår även i olika nätverk både på enheten, i stadsdelen och i staden. Ombuden tar stort eget ansvar för att hitta utbildningar till fortsatt kompetensutveckling. Genom arbete med ombud blir medarbetarna delaktiga och aktiva i fortsatt kompetensutveckling, vilket vi tror leder till att intresse och engagemang tas tillvara på.

Handlingsplanen

Sedan 2015 har staden en handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Handlingsplanen kom som en åtgärd mot hög personalomsättning och ökade administrativa uppgifter för både medarbetare och chefer. Handlingsplanen innehåller 13 frågor som alla syftar till att förbättra arbetssituationen. Vi går löpande, enligt årshjul, igenom handlingsplanen, utvärderar och väljer nya frågor att arbeta vidare med. Nedan presenteras två exempel på hur vi arbetar med handlingsplanen på vår enhet.

Introduktionsprogram

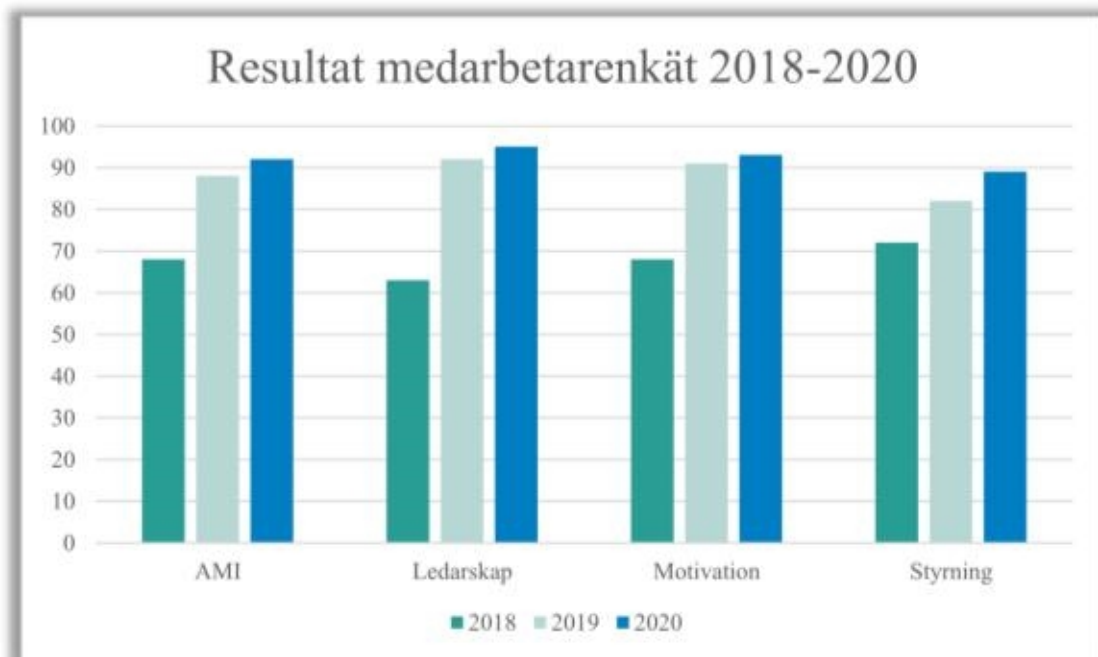
En del i att förbättra arbetssituationen som staden lyfter fram är att arbeta med introduktionsplan och mentorskap för nyanställda. Utifrån detta arbetade vi under hösten 2018 fram en checklista för introduktion. Checklistan tar upp alla områden i vårt arbete som nya medarbetare behöver introduceras i, alla medarbetare är delaktiga i introduktionen och ansvarar för bestämda delar i checklistan. När en ny medarbetare börjar utses en särskild mentor som har regelbundna avstämningssamtal, är med på klientmöten och hjälper den nya att komma in i arbetet. Den nya medarbetaren har även löpande uppföljningssamtal med biträdande enhetschef enligt rutin.

Introduktionen följdes upp under hösten 2019, utifrån synpunkter som inkom i samband med utvärdering justerades introduktionen och en rutin upprättades. Detta innebär att introduktionen nu är individanpassad med möjlighet till aktivt mentorskap, exempelvis att som ny få gå bredvid sin handledare till en början för att sedan successivt börja arbeta självständigt med sina ärenden. Resurserna på arbetsplatsen har planerats och omfördelats för att handledarna ska ha möjlighet att bedriva aktivt mentorskap och ge kontinuerligt stöd till den som är ny. För att ge den nya medarbetaren tid att komma in i arbetet får hen ett mindre antal ärenden, detta tror vi underlättar att komma in i arbetet på ett bra sätt och på sikt bättre klara av en utökning av ärenden. Utvärdering av introduktionen sker löpande med både nya medarbetare och handledare. Även utvärdering av rutinen sker löpande för att kontinuerligt utveckla den så vi hela tiden arbetar för ett bättre mottagande av nya medarbetare och en hållbar arbetssituation för handledare.

Administrativt stöd

En annan del i att förbättra arbetssituationen som staden lyfter fram är att arbeta med administrativt stöd till biståndsbedömare. Sedan hösten 2019 har vi arbetat med att lyfta bort administrativa uppgifter från biståndshandläggarna för att renodla arbetsuppgifterna och möjliggöra för handläggarna att lägga mer tid på klientnära arbete och handlägningsprocess. Efter en utvärdering i gruppen om avlastningsbehov och vilka arbetsuppgifter som kan lyftas bort anställdes en handläggare. Handläggaren arbetar med boendesamordning på enheten vilket innebär att leta placeringar till klienter som beviljats boende. Genom att ha en boendesamordnare på enheten byggs det upp ett kontaktnät med utförare vilket effektiviserar arbetet med placeringar för såväl enheten som klienter och utförare. Handläggaren har även andra administrativa uppgifter som avlastar biståndshandläggarna. Handläggaren är anställd på vikariat för att gruppen ska ha möjlighet att utvärdera den nya tjänsten och inventera hur behovet ser ut på sikt.

14. Resultat från våra senaste medarbetarundersökningar, analys av resultat över tid och redogörelse för hur vi tillvaratar analysen



Medarbetarenkäten för 2018 visar aktivt medskapandeindex på 68. Delindex visade ledarskap 63, motivation 68 och styrning 72.

Medarbetarenkäten för 2019 visade ett aktivt medskapandeindex på 88. Delindex visade ledarskap 92, motivation 91 och styrning 82.

Årets medarbetarenkät visade ett aktivt medskapandeindex på 92. Delindex visade ledarskap 95, motivation 93 och styrning 89.

Analys av resultaten utifrån medarbetarenkäterna

Enheten hade 2018 ett mycket sämre resultat än tidigare år, i jämförelse med övriga enheter på stadsdelen och i staden. I samband med att resultatet kom ändrades ledningen och det tillträdde både en ny enhetschef och ny biträdande enhetschef. Utifrån resultatet 2018 gjordes en analys tillsammans med chefer i den nya ledningen och medarbetare för att försöka identifiera anledningen till resultatet. Av analysen framkom att brister hade funnits inom flera områden. Bland annat upplevdes en otydlighet i rollerna mellan enhetschef och biträdande enhetschef, det skapade en osäkerhet i gruppen om vem som ansvarade för vad. Vidare framkom att enhetens mötesforum inte fungerade, det saknades tydlighet i möten vilket ledde till en upplevelse av att beslut som fattades inte var rättssäkra. Det fanns även en upplevelse av att inte bli lyssnade på och att synpunkter som lyftes upp inte togs om hand.

Utifrån analysen fick den nya ledningen en god uppfattning om hur enhetens arbete behövde utvecklas för att skapa tydlighet, delaktighet och engagemang i gruppen. En handlingsplan gjordes för flera olika områden. Bland annat gjordes dagordning för enhetens möten, roller i gruppen tydliggjordes, en ny introduktionsplan upprättades, vår värdegrund konkretiserades, vi gjorde teambyggande aktiviteter och medarbetarna fick egna ansvarsområden.

När resultatet sedan kom på medarbetarenkäten 2019 fick vi en tydlig återkoppling på att vårt gemensamma arbete på enheten hade gett ett gott resultat då vi fick ett mycket bättre resultat inom samtliga områden. Trots det goda resultatet gjorde gruppen tillsammans med chefer en analys och handlingsplan vad vi behöver utveckla och vad vi behöver fortsätta göra för att behålla det goda resultatet. Handlingsplan togs fram för att öka gruppsammanhållande aktiviteter, fortsätta utveckla introduktionsplanen och öka kunskaper inom handlägningsprocessen genom kompletterande metodmöten. Årets resultat visar på en ytterligare höjning inom samtliga områden vilket vi tolkar som att åtgärderna har fungerat.

Resultat av vårt arbete utifrån vår analys och hur vi tar tillvara på de goda resultaten

Utifrån de goda resultaten arbetar enheten nu med att i huvudsak förvalta och förädla resultatet. Ett område som gruppen har lyft fram som en anledning till det goda resultatet är delaktighet. Man upplever sig delaktig i ärenden, att man blir lyssnad på och får återkoppling. Det finns en upplevelse av att vi arbetar med att hela tiden förbättra arbetssätt och att vi har forum för detta, det leder till att det skapas en stolthet över sitt eget arbete och att vi gör ett rättssäkert och bra jobb som gör skillnad för våra klienter. Vi har en tydlig mötesstruktur som leder till trygghet och att alla vet vad som förväntas. Vi tror även att vår ledarskapsidé (*se fråga 6*) är en avgörande skillnad för tydlighet, trivsel och engagemang. Vi är medvetna om att vi hela tiden behöver fortsätta arbeta för att bibehålla resultatet, framförallt när gruppen förändras, när medarbetare slutar och nya medarbetare börjar. För att ytterligare stärka gruppen och vårt arbete kommer vi under våren ha två planeringsdagar. En av dagarna kommer bestå av teambildande aktiviteter för att stärka gruppen, den andra dagen kommer ägnas åt verksamhetsutveckling och lägga grunden för kommande områden där vi ska arbeta med att utveckla arbetssätt.

Resultat och analys

15. Våra resultat från förra årets uppföljningar samt analys och reflektion över resultaten

Våra resultat utifrån målen i verksamhetsplanen finns på andra ställen i bidraget (*se exempelvis medarbetarenkät fråga 14, brukarundersökning fråga 5, budget fråga 16*). Vi har därför under denna fråga istället valt att presentera två olika metoder vi använder för att följa upp hur väl vi lyckas i vårt uppdrag. Gemensamt för samtliga internkontroller är att vi arbetar med resultaten på våra metodmöten med syfte att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten. Av utrymmesskäl är det endast kollegial granskning som presenteras utifrån resultat de tre senaste åren.

Kollegial granskning

Granskningen innebär att medarbetarna utifrån en checklista går igenom en kollegas dokumentation. Syftet med den kollegiala granskningen är att arbeta för rättssäker handläggning och arbetssätt. Resultatet på granskningen går igenom tillsammans i arbetsgruppen och individuellt med ansvarig chef. Genom granskningen får vi syn på vilka områden i vår handläggning och dokumentation som vi behöver förbättra, vi ser även vilka områden som vi har utvecklat och som fungerar bra. Arbetsgruppen utvärderar och förbättrar kontinuerligt metoden och rutinen enligt PDSA-hjulet (*se fråga 21*). Granskningen genomförs två gånger per år.

Resultat 2018

Resultaten av granskningen 2018 visar att klientens kommunikationssätt framgår, att biståndshandläggaren har träffat klienten och att klienten har varit delaktig i utredningen. Beställningar innehåller väsentlig information och tydliga mål. På frågor gällande myndighetsjournalen är resultaten generellt bra. Utvecklingsområden är att det i utredningarna inte framgår om samtycke finns, denna information finns istället i journalen. Ett annat utvecklingsområde är barns delaktighet i utredningarna.

Resultat 2019

Resultat av granskningen 2019 visar att styrkorna som framkom vid tidigare granskning kvarstår. Det vill säga att kommunikationssätt framgår, handläggaren har träffat klienten och klienten är delaktig i utredningen. Resultaten på frågorna gällande myndighetsjournalen är fortsatt generellt bra, förutom kommuniceringsprocessen (*se begreppslista*) där resultatet i jämförelse är något sämre. Utvecklingsområde är fortsatt att information om samtycke saknas i utredningen, anledningen till detta är att det dokumenteras i ärendebeskrivningen. Det framkommer att barnperspektivet har förbättrats, barns delaktighet har ökat och föräldrars syn på sina barns situation framkommer i högre grad. Vad gäller beställningar (*se begreppslista*) så innehåller de väsentlig information men ett utvecklingsområde är att arbeta med strukturen så de följer den mall med rubriker som vi har kommit överens om.

Resultat 2020

Resultatet 2020 överensstämmer i stort med tidigare år och styrkor som framkommit tidigare år framkommer även detta år. Ett område där vi ökat vårt resultat är barns delaktighet. Årets granskning visar att i samtliga granskade barnärenden framkommer hur barnet har deltagit i

utredningen och barnperspektiv finns med i bedömningen. I vuxenärenden där det finns barn i familjen finns barnperspektiv i bedömningen och information om barnets situation 75 % av granskade ärenden. En förändring i årets granskning är att vi har fått ett sämre resultat gällande dokumentation i myndighetsjournalen.

Analys av resultaten över tid

Av resultat både 2018, 2019 och 2020 framkommer att samtycke saknas i utredningen och att information om samtycke istället kommer fram i myndighetsjournalen. Utredningen är en handling som skickas hem till klienten, myndighetsjournalen lämnas endast ut om klienten önskar det. Att samtycke framgår av utredningen är därför viktigt då det är där klienten kan se vilka personer som hen har gett samtycke till att vi får ha kontakt med. En dialog kommer föras i arbetsgruppen om hur vi ska säkerställa att samtycke även framkommer i utredningen, utifrån denna dialog kommer en rutin utformas. Vi kommer kunna fortsätta följa upp frågan om samtycke genom kommande kollegiala granskningar.

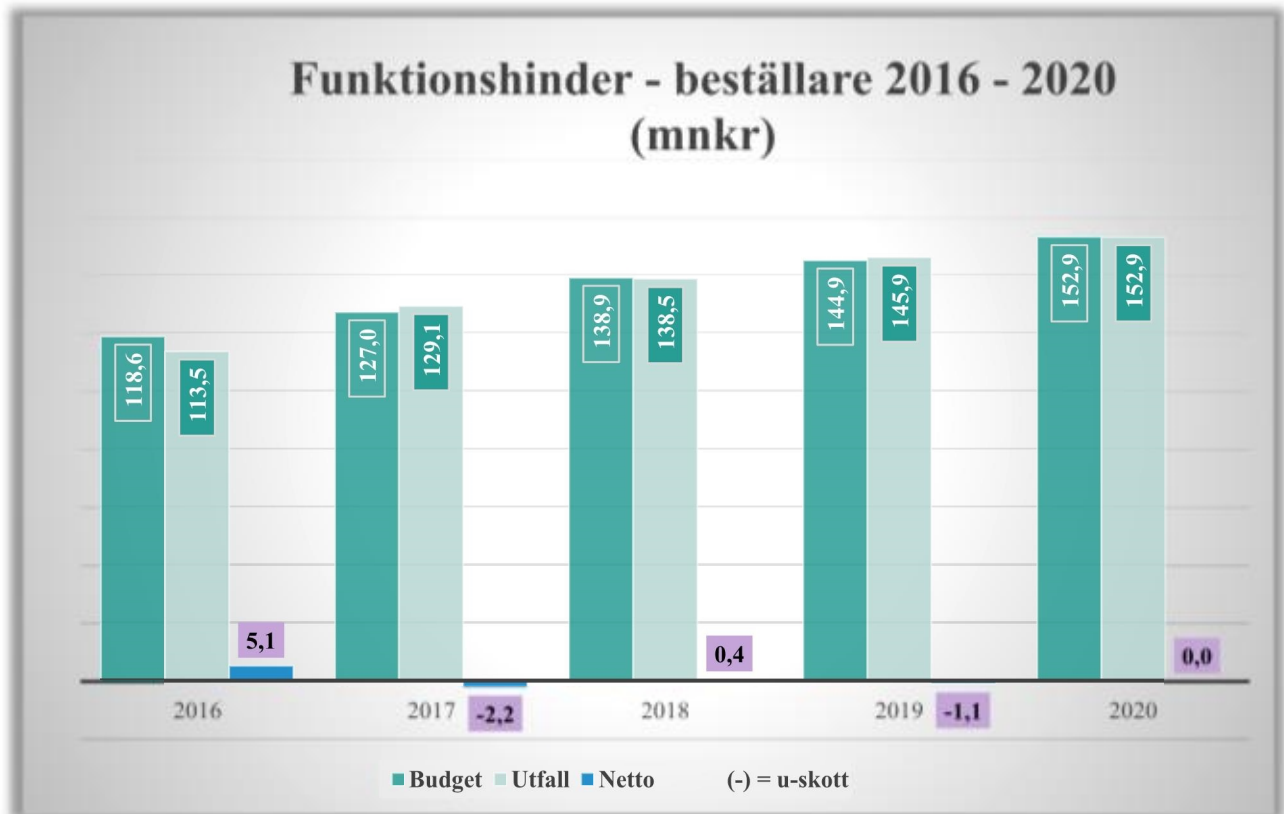
Utifrån det låga resultatet 2018 avseende barnperspektiv och delaktighet gjorde vi ett omfattande arbete med barns delaktighet och rättigheter på enheten. Detta bestod i att arbeta med stadens program för barns delaktighet på metodmöten, vi upprättade rutiner för hur barnperspektivet och barns perspektiv samt barnrättsperspektivet ska beaktas. Det förbättrade resultatet 2019 var därför glädjande då det framkommer att barns delaktighet har ökat i våra utredningar. Av granskning 2020 framkommer att vi ytterligare har ökat vårt resultat gällande barns delaktighet och barnperspektiv i utredningen. Resultatet är glädjande då det är en tydlig signal om att vårt arbete med barns rättigheter leder till resultat.

Ett område som försämrats i årets granskning är dokumentation i myndighetsjournalen. Vi har tillsammans i gruppen analyserat detta resultat och kommit fram till att vi behöver fokusera på grunderna i dokumentation och handläggning. Vi kommer starta detta arbete på en planeringsdag i juni och följa upp om resultatet förbättras i kommande granskningar.

Temaärendedragningar

För att kvalitetssäkra våra bedömningar har vi fyra gånger per år, enligt årshjul, temaärendedragningar. Granskningen genomförs tillsammans i arbetsgruppen och innebär att samtliga ärenden där en på förhand bestämd insats är beviljad går igenom utifrån ett antal områden. Syftet är att säkerställa att vi fattar rättssäkra beslut, att vi har en likartad bedömning och få syn på utvecklingsområden i vår handläggning. Med hänsyn till stark sekretess i våra ärenden kan vi inte närmare presentera resultat utifrån insats. Det som generellt har framkommit är att vi särskilt behöver beakta barnperspektiv vid våra bedömningar. Vidare har vi synliggjort att de som har hög förmåga att själva beskriva anledning till behov av insats i viss utsträckning får mer omfattande insatser. Detta innebär att vi behöver bli bättre på att informera den enskilde om insatsen och vad den kan användas till, men även större utsträckning hjälpa den enskilde att konkretisera sin ansökan.

16. Vårt prognostiserade ekonomiska resultat de tre senaste åren, analys av resultaten och trender vi kan se



Analys av vårt ekonomiska resultat över tid

År 2016 visade beställarna överskott om 5,1 mnkr. Under år 2017 ingick staden ett nytt avtal för persontransporter som bara på ett år ledde till tredubbling av kostnader. Ökningen för persontransporter var från 3,0 mnkr för år 2016 till 9,1 mnkr för år 2017. Det fanns ingen beredskap eller möjlighet att klara av denna ökning inom budgetramar under 2017 varför enheten gick med underskott om 2,2 mnkr. Inför år 2018 anpassades budgeten för transporter till de aktuella nivåerna, vi hade därför möjlighet att planera vår verksamhet på ett bättre sätt och resultatet blev överskott om 0,4 mnkr. 2019 visade vi ett litet underskott vilket kan förklaras av en del domar gällande personlig assistans och kostnader för persontransporter, kostnader som enheten inte kan påverka.

Trots minskade budgetanslag har vi fokus på kärnverksamheten och prognosen för 2020 är budget i balans. Det finns dock en ovisshet kring vilka konsekvenser coronaviruset kommer att ha för verksamhetens budgetutfall.

Vi följer upp budgeten genom regelbundna prognosmöten där chefer, ekonomiadministratör och enhetens ekonomicontroller träffas. Budgeten följs även upp månadsvis genom att biträdande

enhetschef, biståndshandläggare och ekonomiadministratör går igenom respektive biståndshandläggares insatser och faktiska kostnader för insatserna. Genom dessa kontinuerliga avstämningar får vi en god uppfattning om vårt förväntade ekonomiska resultat och vi håller koll på kostnadsutvecklingen.

Trender vi kan se

En faktor som påverkar vårt ekonomiska resultat är omvärldsfaktorer som vi själva inte kan påverka. En anledning till ökade kostnader är exempelvis att det har kommit ett flertal domar gällande assistansersättning vilket utreds och beviljas av Försäkringskassan. Domarna innebär att färre personer har rätt till statlig assistans från Försäkringskassan och kostnaderna och ansvaret för att tillgodose personens behov av stöd och hjälp flyttas därför över till kommunen.

En annan faktor är att avtalen gällande persontransporter sluts centralt medan kostnaderna hamnar hos oss.

Östermalm är en stadsdel som växer och det är många människor som flyttar in. Detta innebär att vår målgrupp kan komma att öka och att vi behöver tillgodose fler personers behov av stöd och hjälpinsatser. Utifrån ett budgetperspektiv är det en utmaning då det inte går att förutsäga hur många personer som kan komma att behöva insatser.

Från mål till uppföljning

17. Hur vi tog fram årets verksamhetsplan och överväganden vi gjorde

Varje år har enheten planeringsdagar där fokus är på att ta fram kommande års verksamhetsplan. I december 2019 hade enheten planeringsdagar där mål och åtaganden för 2020 planerades. Inför år 2019 gjordes avvägningen att ta bort ett flertal mål, detta gjordes utifrån en bedömning av vad verksamheten faktiskt har rådighet över och för att färre mål ger oss ökad möjlighet att arbeta mer aktivt med respektive mål. Inför år 2020 delade vi upp ett tidigare mål i två olika mål, detta för att förstärka klientfokus och även tydliggöra målen och målkedjorna. Sammantaget har enheten i år sju mål.

Medarbetarna arbetar tillsammans på planeringsdagarna med att ge synpunkter på målformuleringarna och konkretisera målen utifrån förväntat resultat, arbetssätt och uppföljning. Enheten har arbetat på detta sätt en längre tid då vi anser att det är en bra metod att tidigt göra medarbetarna delaktiga i våra verksamhetsmål och även tidigt få möjlighet att påverka och planera verksamheten.

18. Våra mål utifrån verksamhetsplanen

Utifrån nämndens mål som i sin tur kommer utifrån kommunfullmäktiges mål har vår enhet utformat sju enhetsspecifika verksamhetsmål, dessa är:

- Klienter är nöjda med bemötandet i kontakt med myndigheten
- Personer med funktionsnedsättning är nöjda med den insats de beviljats och kan påverka utformningen av insatsen
- Verksamhetens arbetssätt och lokaler är anpassade efter såväl målgruppen som medarbetarnas förutsättningar
- Beställarenheten är miljömässigt hållbar
- Säkerställa ett kostnadseffektivt arbete med fokus på kärnverksamheten och personella resurser
- Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro
- Beställarenheten är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

Nedan presenteras de första fem målen utförligt. Urval av vilka fem mål som beskrivs närmare har gjorts utifrån att vi upplever att det sjätte och sjunde målet beskrivs mer på andra ställen i bidraget (*sjätte målet se fråga 13, sjunde målet se fråga 24*).

Klienter är nöjda med bemötandet i kontakt med myndigheten

Förväntat resultat

De klienter vi möter är nöjda med vårt bemötande

Arbetssätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Arbeta med att vidmakthålla och kontinuerligt utveckla värdegrundsarbetet
- Arbeta med att upprätthålla och kontinuerligt utveckla HBTQ arbetet
- Skicka ut en enkät där klienterna får svara på frågor om vad gott bemötande innebär för dem och hur de önskar få kontakt med sin biståndsbedömare
- Arbeta med att tydliggöra rutin för återkoppling, både i gruppen och till klienter

Uppföljning

Brukarenkäten

Statistiken för synpunkter, klagomål och beröm

Uppföljningsenkät i samband med första informationsmötet

Svaren på enkäten gällande bemötandefrågor som skickas ut i början av året

Personer med funktionsnedsättning är nöjda med den insats de beviljats och kan påverka utformningen av insatsen

Förväntat resultat

De klienter vi möter är nöjda med beviljad insats och är delaktiga i dess planering och utformning

Arbetssätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Genomföra uppföljningar av insatser både regelbundet samt vid behov för att säkerställa den enskildes delaktighet och att beviljad insats motsvarar aktuellt behov.
- Utveckla vårt start-kit som används vid vårt första möte med våra klienter för att öka den enskildes kunskap och delaktighet i utredningsprocessen, effektivisera handläggningen och säkerställa att alla får likvärdig information.
- Fortsätta vårt arbete med att tydliggöra våra beställningar med fokus på den enskildes mål och delmål med insatsen.
- Öka antalet SIP för att öka klienternas delaktighet i sitt eget liv genom samverkan mellan oss och landstinget.

Uppföljning

Brukarenkäten

SIP-statistik från verksamhetssystemet

Kollegial granskning där det framkommer om klienten varit delaktig i utredning och om klientens egna mål framkommer

Verksamhetens arbetssätt och lokaler är anpassade efter såväl målgruppen som medarbetarnas förutsättningar

Förväntat resultat

Klienter vi möter samt medarbetare finner lokaler och verksamhet tillgänglig.

Arbetssätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Utveckla mötesformer för att möta fler personers behov samt öka effektivitet i arbete, exempelvis möten via Skype.
- Flytt till nya lokaler januari 2020
- Vi är tillgängliga på våra telefontider samt har tydliga rutiner för återkoppling.
- Utveckla våra beslut för att öka tillgängligheten, exempelvis genom att implementera lättlästa beslut.
- Se över möjlighet till att kommunicera utredning, skicka beslut digitalt och andra möjligheter till förenklat arbetssätt i samband med nya sociala system.

Uppföljning

Brukarundersökningen.

Statistik för klagomål, synpunkter och beröm.

Utvärderingsenkät efter första mötet.

Medarbetarenkäten.

Beställarenheten är miljömässigt hållbar

Förväntat resultat

Beställarenheten använder sig av ekologisk och vegetarisk mat i verksamheten.

Enheten använder de mest hållbara alternativen.

Arbetsätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Vårt miljöombud håller oss uppdaterade om aktuell miljöinformation, samarbetar med andra miljöombud samt har insyn över inköp som enheten gör.
- Beställa mer vegetarisk och ekologisk mat i samband med olika möten, planeringsdagar och konferenser.
- Beställa pappersmuggar istället för plast.
- Använda fästisar på datorn istället för post-it lappar.

Uppföljning

Miljöombud uppdaterar oss på APT möten där miljö har en egen punkt.

Räkna hur många vegetariska smörgåsar vi beställer till APT.

Inventera hur många post- it lappar vi köper in.

Säkerställa ett kostnadseffektivt arbete med fokus på kärnverksamheten och personella resurser

Förväntat resultat

Beställarenheten uppvisar en budget i balans. Chef och medarbetare samverkar kring arbetsätt, rutiner och resursnyttjande.

Arbetsätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Göra individuella bedömningar och genomföra regelbundna uppföljningar för att säkerställa att insatserna nyttjas samt motsvarar aktuellt behov.
- Ha genomgång av stadens prestationssystem för ökad kunskap hos varje medarbetare om våra ekonomiska förutsättningar.
- Ha goda kunskaper samt tydliga rutiner för att kontrollera fakturor
- Upprätta rutin för turbundna resor och bomresor för att minska kostnader för resor
- Samverka med boende och DV för att öka självständighet och minska antal personer som använder turbunden resa
- Se över om klient är beviljad färdtjänst för att inte felaktigt betala ut SL-kort
- Fortsätta arbetet med temaärendedragningar för att göra likvärdiga och rättsäkra bedömningar
- Införa rekvisitlista på ärendedragning för tydlig koppling mellan rekvisit och omfattning av beviljad insats
- Arbetsättet implementeras genom ett administrativt årshjul.

Uppföljning

Analys av kostnadsutveckling för insatser och turbundna resor.

Följa upp om antalet personer som har turbunden resa minskar.

Genomgång av kundlista.

Resultat av temaärendedragningar

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro

Förväntat resultat

Medarbetare trivs och stannar kvar i vår verksamhet.

Enheten arbetar med tillitsbaserat ledarskap.

Arbetsätt

Enheten arbetar för att nå målet genom att:

- Använda oss av årshjul för att ha ett systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Ha ett nära samarbete med personalenheten HR.
- Fortsätta arbeta med och utveckla vår nya introduktionsmall.
- Arbeta vidare med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggare.
- Fortsätta implementera kompetensutvecklingsplanen.

Uppföljning

Medarbetarenkät

Statistik sjukfrånvaro

Personalomsättning

Medarbetarsamtal

Introduktionsuppföljning

Kompletterande temptagning och medarbetarsamtal där samtal förs om varför medarbetaren stannar kvar på enheten

Beställarenheten är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

Förväntat resultat

Beställarenheten ökar sin andel inköp via e-handel.

Medarbetare som skattar sin digitala kompetens som hög är stor.

Enheten använder digitala verktyg som en naturlig del i arbetet och har tillgång till digitala verktyg som stödjer ett mobilt och flexibelt arbetsätt ökar.

Arbetsätt

Enheten arbetar med målet genom att:

- Hitta nya arbetsätt med vår inköpta välfärdsteknik för att effektivisera handläggning och öka digital tillgänglighet.
- Skypemöten i olika former för att minska transporter och öka valmöjligheten för klienten gällande olika mötesformer.
- I samband med nya sociala system se över möjlighet att kunna skicka handlingar per mail, kommunicera utredningar och skicka beslut via datorn samt lägga in underlag från sjukvården och andra myndigheter direkt i systemet.

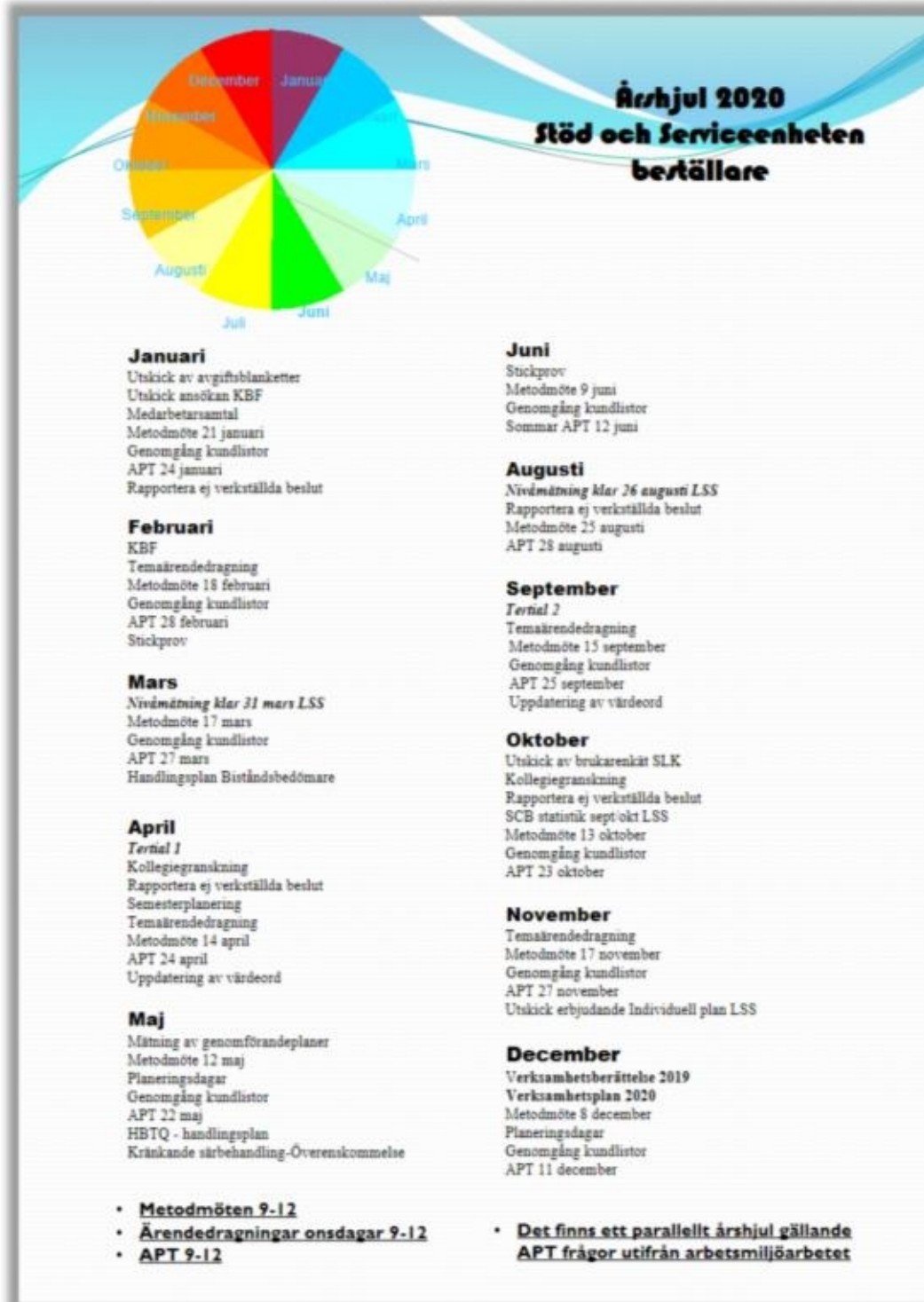
Uppföljning

Medarbetarenkäten.

Utvärdering av nya sociala system.

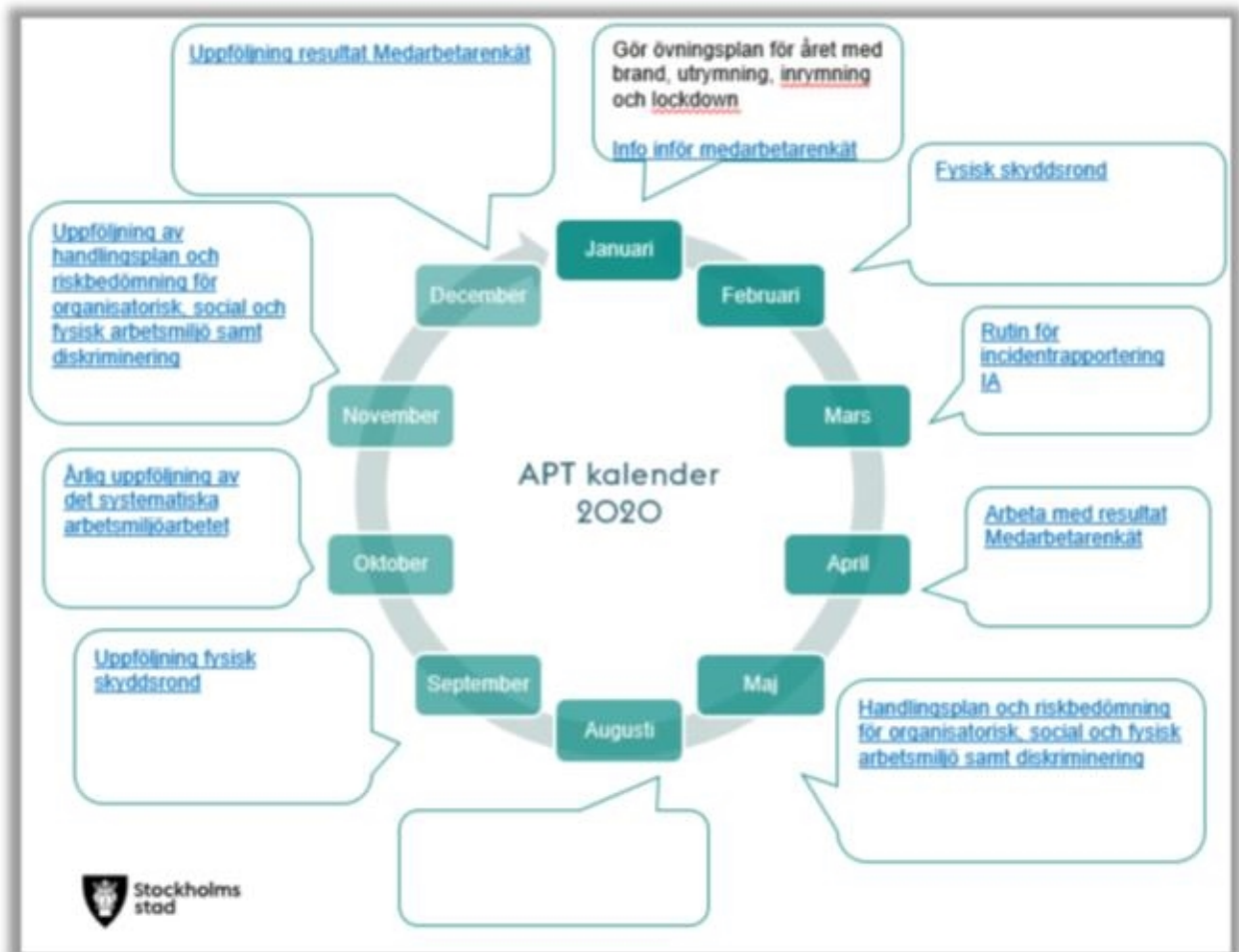
I medarbetarsamtal prata om eventuella digitala utvecklingsbehov. Metodmöten, andra möten och planeringsdagar.

19. Vår planering för årets uppföljningar



Planering för årets uppföljningar finns dokumenterade i vårt årshjul ovan. I årshjulet finns två parallella processer för uppföljning dokumenterade. Den ena processen avser uppföljningar som

är kopplade till verksamhetsmålen, exempelvis verksamhetsberättelse och verksamhetsplan för nästkommande år. Den andra processen är uppföljningar som avser internkontroller som kollegiala granskningar, stickprov och temaärendedragningar. Hur dessa granskningar görs redovisas under fråga 15. Planeringsdagar genomförs under både vår och höst.



Utöver årshjulet ovan arbetar enheten även med ett parallellt årshjul utifrån arbetsmiljöfrågor som är gemensamt för hela Östermalms stadsdelsförvaltning. Dessa frågor hanteras i huvudsak på enhetens APT.

20. Hur vi använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå våra mål

Medarbetare

Vår viktigaste resurs är våra medarbetare och det är därför viktigt att vi har en uttalad strategi för att få medarbetare att trivas, att deras kompetens tas vara på och att de får utrymme att utvecklas utifrån intresse. Vi har tidigare i dokumentet beskrivit vårt arbete med ombud (*fråga 13*), kompetensutvecklingsplan (*fråga 10*), introduktion (*fråga 13*) och hur vi tar hand om kunskaper

som nya medarbetare tar med sig in i gruppen (*fråga 9*). Genom att ha en tydlig strategi för medarbetarna tror vi att trivseln ökar och att medarbetarna stannar kvar då det finns möjlighet till utveckling på plats. Att medarbetarna stannar kvar på arbetsplatsen innebär att vi behåller ett effektivt och kvalitativt arbete, detta då varje person som slutar sin anställning innebär en stor kompetensförlust och en förlust av tempot i arbetet.

Byte av lokaler

I januari i år flyttade vi och hela Östermalms stadsdelsförvaltning till gemensamma lokaler. Detta innebär att vi har fått möjligheter till att arbeta mer resurseffektivt. Vi har närmare till andra enheter vilket underlättar samverkan. Gemensamt inköp av kontors- och förbrukningsmaterial innebär ökade möjligheter till mer resurseffektiva inköp, användande och återvinning. Vi har närmare till stödfunktioner som IT, verksamhetsutvecklare och economicontroller vilket innebär snabbare och enklare stöd i arbetet när det behövs.

Planering av arbetet

Vi håller på med en inventering av framförallt våra externa placeringar, men även placeringar inom LOV (lagen om valfrihet), för att effektivisera våra uppföljningar. Det tar mycket tid att resa långt för att följa upp exempelvis externa boenden, vi kommer därför så långt det är möjligt samordna dessa uppföljningar. Vi har även löpande översyn över våra interna möten och utvärderar vilket syfte det finns med olika möten och om vi kan effektivisera dessa på olika sätt. Detta har bland annat inneburit att vi efter ett förslag från en medarbetare tagit bort en ärendedragning per månad den vecka vi har metodmöte, detta innebär att medarbetarna slipper känna mötesstress över många långa möten den vecka i månaden vi har metodmöte.

Miljö

Vi väljer alltid i första hand kollektiva färdmedel för att resa hållbart utifrån ett miljöperspektiv. I enlighet med vårt mål i verksamhetsplanen beställer vi så långt det är möjligt vegetariska och miljövänliga alternativ på gemensamma planeringsdagar och möten. Vi källsorterar, stänger av datorer, lampor och drar ur laddare när vi går för dagen. Vi har även ett miljöombud som är särskilt ansvarig för att informera oss andra om hållbarhetsfrågor.

Digitala arbetssätt

Alla medarbetare har bärbara datorer och smartphones vilket innebär en effektiv kommunikation då det går snabbt och enkelt att komma i kontakt med samtliga medarbetare. Detta förenklar även kommunikation med chefer som kan svara på telefon och mail även om de inte är på plats. På det sättet effektiviseras arbetet då medarbetarna kan komma vidare i handläggningen utan att behöva vänta på att chefen är på plats på kontoret. Vi har mycket av vår kontakt med våra klienter, anhöriga, utförare och övriga aktörer via mail och telefon. Genom att finnas tillgängliga digitalt effektiviseras kontakten med oss och detta tror vi ökar upplevelsen av att vi är tillgängliga även om vi inte är fysiskt på plats på kontoret. Vi skickar sällan brev, om det inte behövs av någon särskild anledning utifrån myndighetsutövning, vilket sparar på miljön och även minskar kostnaden för brevhantering. Utifrån klienters behov erbjuder vi digitala möten vid uppföljningar eller vid vårdplaneringar.

Samverkan

Vi samverkar med andra aktörer för att öka vår kompetens och tidseffektivisera det dagliga arbetet. Vi är aktiva med att bjuda in andra enheter inom vår egen stadsdelsförvaltning för att öka samverkan och vi bjuder även in externa samverkanspartners för informationsutbyte. Vi har tidigare haft planeringsdag tillsammans med stadsdelens vuxenenhet och vi hade under hösten 2019 en planeringsdag med stadsdelens familjeenhet. Samverkansöverenskommelser har upprättats så det numera finns överenskommelse med samtliga andra enheter inom socialtjänst samt med stadsdelens äldreomsorg. Genom bättre samverkan och tydliga samverkansöverenskommelser kan en bättre arbetsmiljö skapas då samverkanssvårigheter ofta innebär frustration. Genom bättre förståelse av varandras uppdrag kan en mer realistisk förväntan skapas om vad andra enheter kan erbjuda för stöd och insatser. Genom ökad kompetens är förhoppningen även att vi kan ge klienterna bättre information vilket kan förenkla både för oss och våra klienter.

Mötesforum för att effektivisera verksamhetsutveckling

Under planeringsdagarna 2019 diskuterade cheferna att mötesstrukturen behövde ses över när det gällde antal möten, vad som skulle avhandlas på respektive möte och hur mötena skulle haka i varandra. Vi saknade ett forum för verksamhetsutveckling så en av förändringarna för 2020 är att vi skapat utvecklingsmöten en halvdag per månad där chefer, metodansvarig och verksamhetsutvecklare träffas och utgår från en logg med olika områden; *innovation, verksamhetsutveckling, egenkontroll, metodarbete* och *övrigt*. Mötestiden används genom att vi tillsammans går igenom filen och följer upp vem som gjort vad sedan förra mötet och analyserar de resultat som kommit fram från exempelvis egenkontroller eller enkäter. Utifrån analyser av resultat samt årshjul planeras sedan vad som ska göras framåt och av vem. Resultatet av att vi har ett gemensamt forum för övergripande verksamhetsutveckling är att vi mer effektivt kan planera våra uppföljningar och internkontroller. En annan ändring är att vi har effektiviserat våra chefsmöten genom att på redan avsatt mötestid bokar in stödfunktioner som HR, controller och IT.

Utveckling

21. Hur vi utvecklar verksamheten utifrån våra analyser av uppföljningar och resultat

Utifrån resultaten på våra interna kontroller, brukarundersökningar och medarbetarenkäten genomförs kontinuerligt förändringar och förbättringar. Då det sällan handlar om några genomgripande organisationsförändringar eller större förändringar i arbetssätt använder vi oss av PDSA-cykeln när vi identifierar förändringsbehov. PDSA är en modell som innebär ett systematiskt förbättringsarbete utifrån att göra förändringar inom redan befintliga rutiner och arbetssätt. En viktig funktion med PDSA-cykeln är att utvecklingen inte tar slut efter sista steget, för fortsatt utveckling återgår man till första steget för att få en kontinuerlig förbättring av arbetssätt och metoder. På det sättet avstannar inte verksamhetsutvecklingen utan möjlighet skapas att löpande förändra och förbättra verksamheten utifrån behov.

De olika stegen i PDSA innebär i korthet att identifiera problemet och föreslå lösning, genomföra förändringen, samla in data och utvärdera och till sist, om lösningen är bra, agera. Sedan åter till att identifiera problem för ytterligare förbättring.



Hur vi utvecklade vår introduktion med hjälp av PDSA-cykeln

Nedan beskrivs hur vi har arbetat fram ett nytt tillvägagångssätt vid introduktion utifrån PDSA-cykeln.

Steg 1 Planera

Det har i samband med avslutssamtal med tidigare medarbetare framkommit att det saknats en struktur och systematik i introduktionen av nya medarbetare.

Steg 2 Gör

Vi upprättade utifrån detta en rutin och en plan för introduktion som innehöll flera olika delar. Bland annat att den nya medarbetaren skulle få en mentor, att alla kollegor var delaktiga i introduktionen samt en checklista med alla viktiga delar i arbetet som den nya medarbetaren behövde sättas in i. När en ny medarbetare sedan började sättes den nya introduktionsplanen.

Steg 3 Studera

Efter tre månader följdes introduktionen upp i ett samtal mellan den nya medarbetaren och biträdande chef. I samtalet framkom både positiva och negativa synpunkter på introduktionsplanen.

Steg 4 Agera

Utifrån synpunkterna justerades och förtydligades olika områden i rutinen och planen. Detta för att introduktionen ytterligare skulle förbättras till nästa nya medarbetare som började på vår enhet

Steg 1 Åter till planera

Introduktionsplanen och rutinen utvärderas med fokus på att hitta nya förbättringar utifrån vad som framkommit i föregående process. Planering för uppdaterad rutin gjordes för att ytterligare förbättra mottagandet av nya medarbetare och handledares möjligheter att ta emot ny medarbetare på ett bra sätt.

22. Hur vi arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet

Under denna rubrik kommer vi dels beskriva hur vi övergripande arbetar med risk- och sårbarhetsidentifiering. Vi kommer även ge exempel på interna respektive externa risker och sårbarheter och hur vi arbetar med dessa.

Risk- och sårbarhetsidentifiering

En risk eller sårbarhet kan uppstå i många delar av vår verksamhet. Det kan exempelvis handla om handläggning och myndighetsutövning, den psykosociala arbetsmiljön eller oförutsedda situationer som coronaviruset. Vi tar i olika forum upp eventuella risker och sårbarheter som vi uppmärksammat på enheten, exempelvis på våra APT-möten. Ett annat forum där vi tar upp risker i vårt arbete, men framförallt pratar om lösningar och åtgärder är våra metodmöten. Ett exempel på hur vi arbetar är att vi inför jul- och sommarsemester planerar för att halva arbetsstyrkan ska vara på plats, efter varje semesterperiod utvärderar vi vår planering för att identifiera om vår planering fungerade eller om vi behöver ändra något inför kommande semesterperioder.

I samband med att vi har identifierat en risk eller om en avvikelse har skett så analyserar vi vad som har hänt, vad det beror på och hur vi ska säkerställa att det inte händer igen. Därefter upprättar vi en rutin eller handlingsplan för hur vi ska förebygga och förhindra att det händer på nytt. På grund av utrymmesskäl har vi valt att endast lyfta fram ett par exempel på risker vi ser samt ett exempel på hur vi arbetar med riskidentifiering.

Hot och våld

Att arbeta med myndighetsutövning innebär att det kan finnas en risk att möta hot och våld då vi kan möta människor i svåra livssituationer och personer som kan vara missnöjda med våra beslut. Vi polisanmäler alla hot- och våldssituationer men för att minimera riskerna har vi ett flertal rutiner för hur vi ska hantera situationer där det finns en särskild risk för våld. Exempel på områden där vi har särskilda rutiner är handläggning, nybesök och hembesök. Utöver dessa rutiner finns även möjlighet till stöd av kollegor och chefer om en medarbetare känner oro inför exempelvis möten med klienter. Stödet kan exempelvis handla om att vara med på möten eller

att en medhandläggare utses för att stötta kollegan i ett ärende. Det finns ett starkt stöd inom gruppen och en vilja att hjälpa varandra.

Administrativa rutiner

Som myndighet har vi särskilda krav på tillgänglighet och en serviceskyldighet. För att säkerställa att vi erbjuder en god service till våra medborgare har vi identifierat sårbara områden och upprättat rutiner för att minimera risken att vi inte uppfyller vårt uppdrag. Exempel på sådana är semester, jourtelefon, sjukdom och VAB.

Teknisk sårbarhet

Vi är beroende av att teknik i form av dator, telefon och internet fungerar då det är en förutsättning för att vi ska kunna arbeta. Vi har sett en ökning vad gäller bluffmail till våra medarbetare och staden har även haft en incident med telefonsvarsavlyssning som även vi drabbades av. För att minimera risker finns säkerhetsansvariga på stadsdelsförvaltningen som informerar hur vi ska gå till väga när sådana situationer uppstår. För att öka kunskaperna i gruppen går medarbetarna regelbundet igenom gemensamma säkerhetsrutiner för stadsdelen och vi har även gjort en utbildning i informationssäkerhet.

Exempel på hur vi arbetar med risk- och sårbarhetsidentifiering utifrån extern risk

I samband med coronaviruset arbetar vi aktivt med att förutse risker och sårbarheter i vårt arbete. Vi ser en risk för smitta i samband med klientmöten, en annan risk är om en stor del av arbetsgruppen blir sjuka samtidigt som trycket på ansökningar ökar. Initialt gjordes en prioriteringsordning av arbetsuppgifter vid händelse av sjukdomsbortfall, prioriteringen riskbedömdes utifrån låg, mellan eller hög risk. Detta gjordes för att säkra att vårt mest kritiska arbete blev utfört, det vill säga brådskande ansökningar om exempelvis hemtjänst eller utökad assistans. För att undvika risk för smitta i samband med klientmöten har vi främst uppföljningar och utredningar via telefon eller videolänk. Vi har en minimibemanning på kontoret vilket fyller två syften, dels att minska trycket på kollektivtrafiken och dels att minska risk att medarbetare utsätter sig själv och andra för risk för smitta.

23. Utmaningar och möjligheter vi ser framöver i vår verksamhet och hur vi planerar och arbetar för att möta dessa

Vi har valt att inte dela upp utmaningar och möjligheter då vi anser att utmaningar ofta är det som även innebär möjligheter till förändringar, förbättrat arbetssätt och en utvecklande arbetsmiljö. Nedan beskriver vi ett par identifierade områden med utmaningar och möjligheter inom verksamheten samt hur vi arbetar för att möta dessa.

Kompetensförsörjning

Att behålla medarbetarna är viktigt för att bibehålla kompetensen inom enheten och ha en stabilitet i arbetet. För att behålla medarbetare och således kompetensen arbetar vi bland annat med att förbättra arbetsituationen med hjälp av handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggare (*se fråga 13*).

Medarbetarna har utbildning med en psykolog cirka nio gånger per år. Syftet med utbildningen

är att få stöd i svåra etiska frågeställningar i arbetet och öka kunskaper inom området neuropsykiatri samt kring yrkesrollen, bemötande och förhållningssätt.

När en medarbetare slutar har den biträdande enhetschefen ett avslutssamtal. Syftet med detta samtal är att ta reda på anledning till att personen slutar, hans upplevelse av arbetet och av ledarskapet. På avslutssamtalet dokumenterar chefen medarbetarens eventuella särskilda kunskaper och ansvarsområden. Detta för att chefen ska kunna lägga upp en plan för hur kompetensen ska samlas ihop och överföras till annan person innan medarbetaren slutar.

Ett exempel på hur vi har säkrat kompetensöverföring är när den tidigare ekonomiadministratören slutade utan att ha en ersättare på plats. Administratören gjorde innan hon slutade en översyn över samtliga arbetsuppgifter och gjorde detaljerade beskrivningar för hur arbetsuppgifterna ska utföras. Dessa beskrivningar underlättade arbetsintroduktionen för den nya administratören.

Lagändringar

Det finns en ny lag om samverkan vid utskrivning från hälso- och sjukvård. Lagändringen innebär ett nytt arbetssätt i samband med att personer ska hem från sjukhus och är i behov av insatser från kommunen. Vid årsskiftet 2019/2020 implementerades lagen och detta har inneburit att vi får ökade krav på oss att bedöma klientens hjälpbehov snabbare. Vi har initierat ett samarbete med äldreomsorgen för att ta del av deras arbetssätt för att möta de nya kraven i lagstiftningen. Då äldreomsorgen har långt fler personer som de vårdplanerar har de en större erfarenhet, genom att ta del av deras kunskap och arbetssätt effektiviserar vi vårt eget arbete och behöver inte lägga ner omfattande tid och energi på att hitta nya arbetssätt.

År 2020 blev barnkonventionen lag. Vi arbetar redan nu aktivt med barnperspektiv i våra bedömningar vilket är en del av vårt arbetssätt för att påbörja implementering av lagen. Vårt barnombud har på ett metodmöte informerat gruppen om den nya lagen och leder samtal hur vi ytterligare kan ändra våra arbetssätt för att möta kraven i lagstiftningen.

En stadsdel som växer

Östermalms stadsdel växer och Norra Djurgårdsstaden är ett av Europas mest omfattande stadsutvecklingsområden. Ungefär 12.000 nya bostäder har byggts eller kommer att byggas. Detta innebär att vår målgrupp eventuellt kommer att öka beroende på om de som flyttar till stadsdelen är i behov av stöd från kommunen.

Digital utveckling

Staden kommer centralt att införa ett nytt socialt system som heter ESSET vilket kommer innebära ett helt nytt arbetssätt med ökad insyn för klienterna som vi möter. Förhoppningen är att det kommer leda till ett förenklat arbetssätt, då beslut kommer kunna skrivas under digitalt och en enklare kommunikation direkt med våra klienter. Vårt verksamhetsområde kommer övergå till ESSET efter årsskiftet men arbetet med införandet påbörjas inom kort. Enheten har utsett en

särskild ambassadör som kommer vara särskilt insatt i arbetet och som kommer överföra kunskap till gruppen.

Omvärldsfaktorer

Samhället är i ständig förändring och utveckling vilket kräver att vi hela tiden håller oss uppdaterade inom senaste forskning och utveckling. Det senaste exemplet är pandemin med coronaviruset som oförutsett drabbade hela samhället och även vår verksamhet. Med utveckling skapas möjligheter till ett bättre arbete men det är då viktigt att medarbetarna får möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling. Det är även viktigt att vi har en lärande kultur där vi ser att vi aldrig bli fullärda.

24. Hur vi delar med oss av goda exempel, hur vi lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten

Vi arbetar med att dela med oss av goda exempel till varandra i arbetsgruppen och utanför. Vi är även öppna för att ta vara på goda exempel från andra enheter, stadsdelar och samverkanspartners. Nedan följer ett par goda exempel och hur vi planerar att arbeta vidare med dem.

Succéfika

Vi har succéfika på fredagseftermiddagar med syftet att vi i slutet av varje vecka ska ha ett mötesforum där alla får möjlighet att dela med sig av något bra men även möjlighet att dela med sig av något man upplever jobbigt till sina kollegor och chefer innan man tar helg. På grund av coronaviruset har succéfikat uteblivit men vi har istället avstämningsmöte på fredagar via Skype. Vi har även infört Skypefika en gång i veckan där vi bland annat har olika fikateman och musikquiz.

Kompetensinventering

Vi planerar att göra en kompetensinventering för att få en strukturerad bild över vilken kompetens vi gemensamt har i arbetsgruppen, och även få syn på vilka kompetensluckor vi behöver fylla. Arbetet med kompetensinventeringen är uppskjutet på grund av situationen med coronaviruset men planeras upprättas under hösten.

Omvärldsbevakning

Medarbetare och chefer deltar i olika forum inom staden som exempelvis stadens utbildningar inom vårt verksamhetsområde, tillämpningsnätverk och samverkansmöten med exempelvis Försäkringskassan och sjukvården. I dessa forum får vi möjlighet att berätta om oss själva och lyfta fram goda exempel där vi upplever att vi har lyckats, eller om vi vill sprida ett arbetssätt vi tycker fungerar. Vi får även möjlighet att lära av andra och ta med oss andras goda exempel hem till vår egen verksamhet.

Ett exempel är vårt barnombud som deltar i stadens barnhandläggarnätverk. Där träffas barnhandläggare från olika stadsdelar och diskuterar handläggning av olika insatser för barn och hur det kan skilja sig mellan olika stadsdelar. Där tas även nya domar och frågor upp. Informationen sprids sedan till övriga handläggargruppen.

Ett annat exempel är att enhetens barnombud och enhetschef skulle medverka på en planeringsdag där socialtjänst och skola skulle mötas för presentation av sina verksamheter och samverka kring barn och ungdomar. Temat för tillfället var problematisk skolfrånvaro. Samverkansdagen är framskjuten med anledning av coronaviruset.

Prideparaden

Stöd- och serviceenheten deltog under sommaren 2019 med ett eget ekipage i Stockholms prideparad. Detta var prioriterat av oss då vi är HBTQ-diplomerade och även vill visa praktiskt att vi arbetar med våra värderingar och lika rättigheter. Vi har spridit detta goda exempel i stadsdelen, bland annat genom presentation på chefsforum. Vår förhoppning är att flera enheter inom stadsdelen vill vara med oss i tåget detta år.

Innovationsarbete

Enhetens chefer tog initiativet att hösten 2019 ta in en extern innovationsledare och låta gruppen arbeta fram hur verksamheten ska formas framåt, särskilt utifrån vilka tjänster som ska finnas i gruppen och vilka arbetsuppgifter dessa ska ha. Innovationsledaren har sedan spridit vårt goda exempel med innovationsarbetet vidare i staden vilket lett till att enhetschefen fått testa en ny barometer om innovationsarbete som sedan ska skickas ut till olika enheter. Enhetschef har även fått frågan från en avdelningschef på stadsdelen om enhetens chefer skulle vilja hålla i fokusgrupper, detta efter att hen fått tips från innovationsledaren om vårt goda arbete.

Begreppslista

Beställning – När klient beviljats insats väljer klienten utförare och beställning skickas till utförare. I beställning framgår information om klienten, vad som ska utföras och mål med insatsen.

Forum Carpe - Är en kommungemensam organisation vars uppdrag är att genomföra kompetensutveckling, hålla i nätverk och sprida goda exempel i länet.

Genomförandeplan – När en utförare har tagit emot en beställning av insats ska de inom 15 dagar inkomma med en genomförandeplan. Av genomförandeplan ska det framgå hur de ska utföra insatsen och uppfylla målet i beställningen.

IA – Stadens incidentrapporteringssystem.

IVO – Inspektionen för vård och omsorg vars uppgift är att svara för tillsyn och tillståndsprovning inom bla socialtjänst och verksamheter enligt LSS.

Kontaktcenter - Ger vägledning och information i frågor om funktionsnedsättning för personer under 65 år i Stockholms stad. Enheten har en funktionsbrevlåda dit Kontaktcenter skickar meddelande till oss när klienter önskar få kontakt med oss.

Lex Sarah – Gäller inom socialtjänsten och innebär att samtliga anställda måste anmäla missförhållanden.

Kommuniceringsprocessen - Ett ärende ska enligt Förvaltningslagen kommuniceras innan en myndighet fattar beslut. Det innebär att vi skickar hem utredningen till klienten så hen får läsa igenom den och återkomma med synpunkter innan vi fattar beslut.

Personkrets – I LSS-lagen finns tre olika personkretsar:

- Personkrets 1:
Utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
- Personkrets 2:
Hjärnskada som uppkommit i vuxen ålder. En betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.
- Personkrets 3:
Andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service. För att omfattas av personkrets 3 krävs att samtliga fyra kriterier är uppfyllda.

SIP – Samordnad individuell plan ska upprättas tillsammans med brukare om insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård behöver samordnas.