

Handläggare  
Birgitta Morin

Telefon: 08-508 23 308

Till  
Beställarenheten  
funktionsnedsättning

## **Verksamhetsberättelse VB 2018 för Beställarenheten funktionsnedsättning**

**Förslag till beslut**

**Beställarenheten  
funktionsnedsättning**

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

stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>6</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla.....	6
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	8
2.1 Energianvändningen är hållbar .....	8
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva.....	9
2.5 Stockholms miljö är giftfri.....	9
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	10
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	10
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	11
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika.....	11
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor.....	13
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering.....	16
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention.....	18
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	19
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla.....	20
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	25
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>26</b>
Uppföljning av driftbudget .....	26
Investeringar .....	27
Medel för lokaländamål .....	27
Övrigt.....	27
<b>Kvalitetsarbete .....</b>	<b>27</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>28</b>

## Sammanfattande analys

Beställarenheten funktionsnedsättning fattar beslut om stödinsatser för den enskilde enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om riksfärdtjänst. Enheten rekryterar även kontaktpersoner samt har en anhörigkonsulent knuten till arbetsgruppen. Enheten är organiserad i tre olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn samt funktionsnedsättning vuxna.

Enheten har under året i princip uppfyllt alla åtagande men inte inom budgetram. Enheten redovisar ett underskott inom funktionsnedsättning med 7,6 mnr mnkr. Grunden till underskottet är främst att kostnaderna för turbundna resor ökat med 10 mnkr sedan 2016 efter stadens upphandling av insatsen. Det avtal som Hägersten-Liljeholmen har innebär cirka 4 mnkr i högre kostnader jämfört med de stadsförvaltningen som fått tillgång till mindre dyra avtal.

Det har också skett en kostnadsökning med 3,5 mnkr under 2018 vad gäller korttidsvistelse för personer som inte kan skrivas ut till hemmet i avvaktan planering.

Antalet personer som har kontakt med oss fortsätter att öka och det är främst inom funktionsnedsättning vuxna som ökningen sker.

Under året ökade enhetens budget med 9 mnkr på grund av prestationsökningar till följd av ökning av beslut om insatser i enlighet med LSS.

Inom socialpsykiatrin redovisar enheten ett överskott om 2,6 mnkr. Ärendeantalet inom socialpsykiatrin ligger kvar på ungefär samma nivå som året innan. Personer med omfattande psykosproblematik är fortsatt den största gruppen inom socialpsykiatrin. De nya personer som ansöker om insatser är ofta unga personer i åldern 20-30 år med psykisk störning, ADHD, bostadsproblem och inte sällan också ett missbruk. Främsta skälet till att överskottet inom socialpsykiatrin är att många brukare med omfattande behov fyllt 65 år under året och övergått till beställarenheten äldre.

Enheten har arbetat mycket aktivt med budgetuppföljning och med att hitta kostnadseffektiva lösningar.

### *Utmaningar i enhetens arbetsmiljö*

Ett utökat antal ärenden, vakanser till följd av sjukdom och utdragna rekryteringsprocesser har präglat första delen av år 2018. Detta har påverkat alla grupper inom enheten men kanske främst funktionsnedsättning vuxna. Här har vi arbetat med en mängd åtgärder för att komma till rätta med arbetsmiljöproblem inom gruppen. Bland annat har arbetsgruppen utökats med flera medarbetare. Vi har även anställt en administratör/handläggare som successivt tar över vissa arbetsuppgifter från biståndsbedömare för att renodla arbetsuppgifter. Detta ligger även i linje med handlingsplanen för en förbättrad arbetsmiljö för biståndsbedömare, socialsekreterare och deras chefer.

Arbetsgruppen inom funktionsnedsättning barn har under de senaste åren inte haft en biträdande enhetschef med särskilt ansvar för frågorna inom målgruppen. Dessa arbetsuppgifter har enhetschef ansvarat för. Under sommaren rekryterades ytterligare en biträdande enhetschef som har särskilt ansvar för funktionsnedsättning barn och för alla assistansärenden (både barn och vuxna). Detta frigör tid från biträdande enhetschef inom funktionsnedsättning vuxna som tidigare ansvarade för assistans och för enhetschef som får

möjlighet att arbeta med strategiska frågor inom enheten.

Sammanfattningsvis har alla medarbetare gjort ett oerhört arbete med att ställa upp för varandra och upprätthålla kvaliteten i mötet med våra klienter.

Inom enheten har det under året genomförts arbete med kvalitetsutveckling och riktade projekt:

- Respektive arbetsgrupp inom enheten har ett system med återkommande metoddagar och metodhalvdagar, här har medarbetare bland annat arbetat fram förbättrade rutiner och informationsmaterial.
- Vi har reviderat och utformat nya samverkansrutiner med ekonomiskt bistånd, vuxenenhet samt barn- och ungdomsenheten.
- På chefsnivå har vi fördjupat samverkan med övriga myndighetsutövande enheter som arbetar med vuxna och ekonomiskt bistånd genom återkommande samverkansmöten där vi tar upp gemensamma ärenden.
- Inom enheten finns tre barnombud som tillsammans med chefer kommer att arbeta med implementering av barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor.
- Enheten har under året finansierat två halvtidstjänster inom uppsökande arbete för att förebygga vräkningar.

### Verksamhetsbeskrivning

I december 2018 var totalt 1039 personer aktuella vid enheten, vilket är en ökning med 28 personer jämfört med samma tid förra året. Ärendena fördelar sig enligt följande:

- 307 ärenden var aktuella för insatser inom socialpsykiatrin, vilket är en ökning med 9 ärenden jämfört med december 2017.
- 179 barn och ungdomar var aktuella för insatser inom funktionsnedsättning barn/ungdom (0-20 år), vilket är samma antal som året innan.
- 549 ärenden var aktuella inom funktionsnedsättning vuxna, vilket är en ökning med 15 ärenden jämfört med motsvarande period 2017. Inom denna målgrupp har ärendeantalet pendlat kraftigt under året och är lägre i december än vid tidigare mätningar under året.

55 personer av ovanstående ärenden hade insatser i form av kontaktperson eller kontaktfamilj.

De allra flesta nya ärenden vid beställarenheten gäller personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, det gäller både barn och vuxna. Detta är en utveckling som pågått under flera år.

Insats funktionsnedsättning	dec-18	dec-17	dec-16
Hemtjänst	122	123	128
Boendestöd	92	85	71
Personlig assistans	16	16	17
Assistansersättning	68	69	70
Grupp- och servicebostad	156	157	151
Daglig verksamhet	270	276	248

Insats funktionsnedsättning	dec-18	dec-17	dec-16
Avlösning	37	41	42

</li>

#### *Boendestöd och hemtjänst*

Boendestöd inom området funktionsnedsättning, en vanlig insats till personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och andra psykiatriska pålagringar, fortsätter öka. Kostnader för hemtjänst har minskat under året och även ärendemängden i viss mån, här kan dock antalet ärenden pendla kraftigt under året eftersom det kan vara en tillfällig insats.

#### *Personlig assistans och assistansersättning*

Detta är insatser där det sker stora förändringar inom rättsläget och det är vanskligt att dra alltför stora slutsatser kring utvecklingen av antalet ärenden. En enda ansökan innebär ett mycket omfattande utredningsarbete inom enheten. Ofta pågår även handläggnings- eller rättsprocesser i aktuella ärenden, där enskilde ansöker om utökning av insatser eller överklagar avslag eller delavslag.

#### *Bostäder och daglig verksamhet enligt LSS*

För första gången under en 10 års-period minskade antalet ärenden med insatsen daglig verksamhet, det kan vara en tillfällig förändring. Under många år har antalet personer med denna form av insats stadigt ökat, främst vad gäller personer med olika former av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

### **Socialpsykiatri**

Insats socialpsykiatri	dec-18	dec-17	dec-16
HVB-hem särskild boende	21	18	20
Särskilt boende egen regi	15	17	20
Boendestöd	191	173	166
Sysselsättning	70	77	71

#### *HVB-hem och särskilt boende*

Beställarenheten har många klienter som har beviljats boende utanför Stockholmsområdet. Vi kan konstatera att behovet av denna form av insats minskar. Varje år övertar äldreomsorgen insatser för enskilda personer när de fyller 65 år och några av placeringarna på HVB-hem blir mer kortvariga än beräknat. Däremot ser vi att många yngre personer har behov av boende med stöd i annan form än vad vi traditionellt har kunnat erbjuda.

#### *Boendestöd*

En del personer behöver boendestöd under en kortare övergångsperiod och klarar sig sedan själva, det gör att antalet personer som behöver insatsen kan variera.

#### *Sysselsättning*

Inom enheten arbetar vi med att den enskilde i första hand ska söka en återgång till den ordinarie arbetsmarknaden, bland annat genom täta kontakter med Försäkringskassan, som är

samordningsansvariga för rehabilitering. Inom staden finns även en arbetsmarknadsverksamhet; ALFA, där man arbetar med den evidensbaserade metoden "supported employment" (IPS). Här erbjuds personer med psykiatrisk problematik praktikplatser.

I statistiken över sysselsättning syns inte heller verksamheterna Tora och Kravatten, som förutom träfflokalsverksamhet, erbjuder sysselsättning respektive praktikplatser. Dessa verksamheter är anslagsfinansierade från beställarenheten funktionsnedsättning men tillhör organisatoriskt stöd- och aktivitetsenheten. Tora och Kravatten kräver inte beslut av biståndsbedömare. Tora är en verksamhet som fungerar som en träfflokal och som även erbjuder studiecirkelverksamhet. Kravatten är en träfflokal för yngre personer, 18-35 år, med psykiatrisk problematik. Även här erbjuds studiecirkelverksamhet men också möjlighet till praktikplatser och att träna tillsammans med en hälsocoach.

### **Medarbetare**

Beställarenheten funktionsnedsättning är organisatoriskt underställd avdelningschefen för social omsorg. Enheten är bemannad med en enhetschef, tre biträdande enhetschefer och 23 biståndsbedömare. Vid enheten finns en administratör/controller och en administratör/handläggare. Vid årets slut finns en halvtidstjänst som kontaktsekreterare vakant. Organisatoriskt till enheten hör också en anhängkonsulent som arbetar 90%, hon har även ansvar för anhörigstöd i Skärholmens och Älvsjös stadsdelsnämnder. Uppdraget i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beräknas uppgå till 50 % av tjänsten. En medarbetare arbetar heltid och en medarbetare halvtid som uppsökare för att förebygga vräkningar.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

KF:s inriktningsmål:

### **1. Ett Stockholm som håller samman**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla**

— Ingen

### **Analys**

Utredningsmetoden DUR är väl implemeterad i handläggningsarbetet och används i stort sett i alla utredningar.

Andelen enskilda som klarar mer på egen hand efter insatser från socialpsykiatrin är högre än årsmålet. Samtidigt har många stora funktionsnedsättningar och behöver insatser för att upprätthålla en skälig levnadsnivå.

Andelen ärenden per handläggare har minskats under året vilket gör att det finns mer utrymme att genomföra utredningar på ett bättre sätt inom socialpsykiatrin.

Arbetet med att implementera rutiner för barnperspektiv inom hela enhet har pågått under hela 2018 men är långt ifrån färdigställda, arbetet fortsätter under år 2019.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av utredningar inom loF, socialpsykiatri där metoden DUR används	100 %					95 %		2018
Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatrin	30,25	31,25 %	29,59 %	23,32	25	25 %	25 %	2018
Andel personer med insatser inom socialpsykiatrin som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes	83 %	84 %	81 %	74 %		80 %	80 %	2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Stadsdelsnämnderna ska implementera rutiner för att säkerställa att hänsyn tas till barnperspektivet i ärenden där en förälder/vårdnadshavare aktualiseras hos socialtjänsten	2018-01-01	2018-12-31	
Stadsdelsnämnderna ska öka delaktigheten för målgruppen inom socialpsykiatrin genom att stödja brukarorganisationernas deltagande i brukarråd och brukarrevisioner	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

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

— Ingen

### Förväntat resultat

- Barn och unga och deras familjer som är i behov av stöd ges individuellt anpassade insatser som ger ett långsiktigt resultat.

- Missbruket minskar i stadsdelsområdet och fler vuxenutredningar avslutas enligt planering. Personer med missbruk erbjuds i första hand insatser i egen regi. Andelen personer som skrivs in i vuxenhetens öppenvård ökar.

- Personer som har beviljats stödinsatser av socialtjänstens socialpsykiatri är nöjda med den insats som beviljats samt upplever att de kan påverka utformningen av insatsen.

- Hemlösheten minskar i stadsdelsområdet. Antal barnfamiljer som saknar stadigvarande boenden minskar. Personer som är hemlösa ges stöd för att få ett stadigvarande boende. Boendetiderna i tillfälliga boenden är korta och genomströmningen i förvaltningens försöks- och träningslägenheter är god.

- De nyanlända som bor i stadsdelsområdet har en snabb och framgångsrik etablering i samhället.

- Unga i stadsdelsområdet får en bättre psykisk hälsa, minskar sin alkoholkonsumtion och använder narkotika i mindre utsträckning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Avdelningen för social omsorg ska inventera enheternas arbete med hemlösa, skapa samsyn kring målgrupperna och förtydliga uppdragen till enheterna.	2017-01-01	2018-12-31	

#### Enhetsmål:

Vi tar hänsyn till den enskildes önskemål vid planering av insatser för klienter inom socialpsykiatrins målgrupp

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Den enskilde ska känna att hen har fått föra fram sina önskemål. 75 % av de som får boendestöd ska vara nöjda med antalet boendestödstimmar som beviljats 84% ska vara nöjda med antalet pass som beviljats inom sysselsättningsverksamhet.

#### Analys

I den brukarundersökning som Stockholm stad genomförde under hösten 2018 inkom 126 svar från Hägersten-Liljeholmen från personer inom socialpsykiatrin som har insatsen boendestöd och 25 svar från personer som har insats i form av sysselsättning.

83 % av de som fått insatsen boendestöd är nöjda med de antal timmar som de blivit beviljade per månad (77 % i staden)

100 % av de som fått insats i form av sysselsättning är nöjd med antalet pass som de blivit beviljade per vecka (88 % i staden)

Resultatet från undersökningen visar en stor förbättring jämfört med tidigare år samt staden i övrigt.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

— Ingen

Nämndmål:

### Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva

— Ingen



**Förväntat resultat**

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

Enhetsmål:

Enhetens mål är att skona miljön i så stor utsträckning som möjligt

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Kostnader för taxiresor ligger på samma nivå som föregående år, trots fler ärenden.

**Analys**

När vi reser i tjänsten begränsar vi bensinförbrukningen genom att vi när det är möjligt åker kollektivt, promenerar eller cyklar. Vid längre resor utnyttjar vi förvaltningens miljöbil istället för att hyra bil eller åka taxi. Under 2018 har medarbetare haft kostnader för taxiresor som uppgår till totalt 48 210 kronor (år 2017 var motsvarande kostnad 55 997) en viss minskning jämfört med förra året. De allra flesta taxiresor gäller resor till vårdplanering på sjukhus och under året har antalet vårdplaneringar ökat. Vid resor till HVB-hem etc i andra kommuner har medarbetarna huvudsakligen rest med miljöbil eller tåg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva**

Ingen

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter minskar mängden avfall**

Ingen

**Förväntat resultat**

Det finns kärll för matåtervinning i samtliga av stadsdelsnämndens lokaler.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.5 Stockholms miljö är giftfri**

Ingen

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter är kemikaliesmarta**

Ingen

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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



KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen

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

Nämndmål:

### Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

— Ingen

### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Enheten använder tilldelade resurser på ett effektivt sätt

 Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Enhetens mål är en budget i balans men flera faktorer gör att detta uppdrag är oerhört svårt. Den stora inflyttningen av personer med behov av insatser och att det föds många barn med funktionsnedsättning inom stadsdelen gör att kostnader i det närmaste är omöjliga att förutse och förhindra. Flera rättsfall, prejudikat och nya tolkningar inom området personlig assistans gör att fler personer som tidigare hade insatsen genom Försäkringskassan kan förväntas söka insats från kommunen. Under våren 2018 sluter staden nya avtal om turbundna resor, hur detta påverkar kostnaderna för insatsen återstår att se, troligen kommer kostnaderna fortsätta att ligga betydligt högre än vad de gjort under tidigare år.

## Analys

*Funktionsnedsättning:* Bokslutet visar ett underskott om 7,6 mnkr. Vi har arbetat enheten för att minska kostnader för privata placeringar och med uppföljning av ärenden. Det finns mycket goda rutiner och kontroll inom enheten vad gäller fakturahantering, ärenderapportering etc. Samtidigt gör ökningen av ärenden inom enheten att det är oerhört svårt att prognostisera det ekonomiska utfallet. Grunden till underskottet är främst att kostnaderna för turbundna resor ökat med 10 mnkr sedan 2016. Detta beror på stadens nya avtal för insatsen. Hägersten-Liljeholmens avtal innebär cirka 4 mnkr sämre utgångsläge än de stadsdelsförvaltningar som fått andra avtal.

Kostnaderna för korttidsvistelse för personer som inte har kunnat skrivas ut till hemmet efter sjukhusvistelse har ökat med 3,5 mnkr jämfört med året innan. Kostnader för konsulter uppgick till 850 tkr under 2018, alla dessa avtal är avslutade sedan juni 2018.

### *Socialpsykiatri*

Bokslutet visar ett överskott om 2,4 mnkr. Grunden till överskottet är att många klienter bostad i särskild service har fyllt 65 år och övergått till äldreomsorgen under året. Ärendantalet per handläggare inom stadsdelen ligger i den övre skalan i jämförelse med övriga stadsdelar. Även inom socialpsykiatrin arbetar vi aktivt för att minska kostnader för privata placeringar och med uppföljning av ärenden.

KF:s inriktningsmål:

## 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Ingen


Nämndmål:

### Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Ingen

### Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Vi arbetar för att uppnå jämställdhet på arbetsplatsen och vid bedömning av insatser till den enskilde

Uppfylls helt

## **Förväntat resultat**

Likvärdiga bedömningar oavsett könstillhörighet

## **Analys**

Enheten har inte genomfört någon genomgripande undersökning utifrån kön under 2018 på grund av arbetsituationen i enheten. I början av 2017 genomförde enheten en stor kvantitativ undersökning av insatser i förhållanden till kön och kom till följande resultat och antaganden här redovisat under respektive insats, i denna redovisning begränsad till tre insatser. I princip samtliga resultat stämmer överens med de resultat som redovisas nationellt och i andra kommuner/stadsdelar.

### **hemtjänst**

Fler kvinnor än män har insatsen. Kvinnor har betydligt fler timmar än män i snitt. Inom funktionsnedsättning har män en högre median vad gäller timmar.

Enheten antar att detta beror på flera orsaker bland annat att det finns en högre dödlighet bland män och att det oftare finns anhöriga som ställer upp för sina söner eller partners.

### **boendestöd**

Här skiljer det sig mellan socialpsykiatri och funktionsnedsättning. Inom socialpsykiatri har fler kvinnor än män insatsen och kvinnor har beviljats fler timmar än män i snitt.

Inom funktionsnedsättning råder det omvända förhållandet, det vill säga fler män har insatsen och har beviljats fler timmar än kvinnor.

I enhetens diskussioner kring detta resultat har vi uppfattningen att män inom socialpsykiatri inte ansöker om samma insatser som kvinnor och att män oftare har anhöriga som engagerar sig i sin närstående och dennes behov av stöd.

Inom funktionsnedsättning tror vi att orsaken till att fler timmar beviljas till män och att fler män har insatsen beror på att detta är en vanlig insats för personer med autistiska syndrom.

Det finns betydligt fler män än kvinnor som har denna diagnos.

### **ledsagning**

Betydligt fler män inom LSS har insatsen ledsagning än kvinnor. Män har betydligt fler timmar både inom LSS och SoL.

Att fler män har insatsen tror vi beror på att detta är en vanlig insats för personer med autistiska syndrom

Utifrån resultatet genomförde en grupp studenter från socionomprogrammet vid Ersta-Sköndal-Bräcke en kvalitativ undersökning av samtliga pågående beslut om insatsen ledsagning i stadsdelen och utredningarna som legat till grund för dessa beslut

.Undersökningen resulterade i en poänguppsats med titeln "Görs genus? En diskursanalys om jämställdhet i socialtjänstens arbete".

Sammanfattningsvis kom man i uppsatsen fram till att mäns söker insatser på ett annat sätt än kvinnor. Män söker ofta "aktiva" insatser till exempel ledsagning till träning en gång i veckan medan kvinnor i större utsträckning är mer vaga i sina ansökningar till exempel följa med till fika eller bio någon gång ibland.

Utredningarna skiljer sig också åt på det sättet att kvinnors känslor och funderingar i betydligt högre grad beskrivs än in männens utredningar. I männens utredningar handlar det mer om vad den enskilde vill göra eller inte göra än om vad den enskilde känner.

Studenterna kommer dock fram till att det handlar om att våra klienter är en del av den

normativa kulturen vilket innebär att de ansöker om insatser på ett manligt respektive kvinnligt sätt och beskriver sin problematik och sina behov utifrån sin könstillhörighet.

Hur ska då en biståndsbedömare kunna bedöma insatser jämställt? Vi funderar på utveckla frågor till kvinnor/flickor som är mer "aktiva" kring att göra saker och ting och utveckla frågor kring känslor och upplevelser till män/pojkar för att eventuellt kunna få ett mer jämställt resultat mellan könen.

### Jämställdhet på arbetsplatsen

Enheten är en kvinnodominerad arbetsplats, vid utgången av 2016 fanns 26 medarbetare inom enheten varav en var man. I början av 2019 finns 31 medarbetare vid enheten varav sex är män.

Vi eftersträvar en jämnare könsfördelning vid rekrytering men utgår i första hand från kompetens när vi anställer nya medarbetare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:







## 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

### Analys

Sjukfrånvaron inom enheten är lägre än prognos och årsmål. Detta gäller både långtids- och korttidsfrånvaron. Sjukskrivningarna har ökat under de senaste åren då flera personer inom enheten varit långtidssjukskrivna på grund av fysisk eller stressrelaterad sjukdom. Vid årets slut har antalet långtidssjukskrivna vid enheten minskat och prognosen är att sjukfrånvaron bör minska under 2019.

Enheten har arbetat aktivt med arbetsmiljöåtgärder, främst inom arbetsgruppen funktionsnedsättning vuxen där antalet handläggare utökats.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	7,5 %			6 %	7,5 %	8 %	tas fram av nämnden	VB 2018
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,04 %			0,89 %	1,04 %	1,2 %	tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

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

— Ingen

## Förväntat resultat

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

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Alla enheter ska utifrån medarbetarenkätens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året.	2018-01-01	2018-12-31	
✓	Allmän visstidsanställning ska fasas ut.	2018-01-01	2018-12-31	
✓	Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2018-01-01	2018-12-31	
✓	Enheterna ska i VB 2018 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
✓	Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2018-12-31	

### Enhetsmål:

Enheten erbjuder en god arbetsmiljö och arbetar för att enhetens sjukfrånvaro ska fortsätta hålla en låg nivå.

◆ Uppfylls delvis

## Förväntat resultat

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

### Analys

Resultatet av enhetens medarbetarenkät visar att

86 % av enhetens medarbetare känner sig respekterade av sina kollegor på arbetsplatsen, snittet i stadsdelsförvaltningen är 82 %

86 % av enhetens medarbetare anser att alla behandlas med respekt, snittet i stadsdelsförvaltningen är 71%

45 % av enhetens medarbetare känner att de är trygga att uttrycka sin åsikt på APT och andra möten snittet i stadsdelsförvaltningen är 75%

77 % av enhetens medarbetare kan rekommendera arbetsplatsen till andra, snittet i stadsdelsförvaltningen är 68 %

Ett utökat antal ärenden, vakanser till följd av sjukdom och utdragna rekryteringsprocesser har präglat första delen av år 2018. Detta har påverkat alla grupper inom enheten främst funktionsnedsättning vuxna men även inom socialpsykiatri. Här har vi arbetat med en mängd åtgärder för att komma till rätta med arbetsmiljöproblem inom gruppen. Bland annat har arbetsgrupperna utökats med flera medarbetare. Vi har även anställt en

administratör/handläggare som successivt tar över vissa arbetsuppgifter från biståndsbedömare för att renodla arbetsuppgifter. Detta ligger även i linje med handlingsplanen för en förbättrad arbetsmiljö för biståndsbedömare, socialsekreterare och deras chefer. Arbetsgruppen inom funktionsnedsättning barn har under de senaste åren inte haft en biträdande enhetschef med särskilt ansvar för frågorna inom målgruppen. Dessa arbetsuppgifter har enhetschef ansvarat för. Under sommaren rekryterades ytterligare en biträdande enhetschef som har särskilt ansvar för funktionsnedsättning barn och för alla assistansärenden (både barn och vuxna). Detta frigör tid från biträdande enhetschef inom funktionsnedsättning vuxen som tidigare ansvarade för assistans och för enhetschef som får möjlighet att arbeta med strategiska frågor inom enheten.

Under våren upphandlades även externa konsulter och arbetsgruppen inom funktionsnedsättning har fått särskild extern handledning

#### Enhetsmål:

Medarbetares behov av kompetensutveckling ska tillgodoses.

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Alla medarbetare erbjuds kompetensutveckling under år 2017 utifrån upprättad kompetensutvecklingsplan.

#### Analys

Alla biståndsbedömare har erbjudits extern handledning var fjärde vecka under 2018. De allra flesta medarbetare inom samtliga arbetsgrupper i enheten har genomgått socialförvaltningens utbildning i MI och neuropsykiatrisk basutbildning. Alla nyanställda förväntas genomföra dessa utbildningar samt även utbildning i utredningsverktyget DUR. Under året har 75 % av alla medarbetare genomfört webbutbildningen "våld i nära relationer" och några medarbetare har genomfört 3-poängsutbildningen samt utbildningen i hedersrelaterat våld. Två medarbetare deltog i en jämställdhetskonferens i början av året, flera medarbetare deltagit i utbildning i handläggning i utredning och dokumentation samt i barnrättsperspektiv.

Socialförvaltningen erbjuder även flera andra utbildningar bland annat i rättspraxis som de flesta biståndsbedömare deltar i varje år.

Inom funktionsnedsättning barn finns ett aktivt nätverk som träffas regelbundet och där frågor inom yrkesområdet tas upp. Två medarbetare träffas regelbundet i ett så kallat tillämpningsnätverk i socialförvaltningens regi. Inom socialpsykiatri finns motsvarande nätverk för biträdande enhetschefer.

Alla medarbetare har en kompetensutvecklingsplan som upprättas i samband med medarbetarsamtalet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

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

— Ingen

#### Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

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

#### Analys

Vi arbetar ständigt med att förbättra vårt bemötande vad gäller bland annat tillgänglighet och samtalsmetodik. Vi arbetar med att använda motiverande samtal (MI) i samtal med enskilda. Sedan några år tillbaka har enheten en svarstelefon som är bemannad dagtid. Alla medarbetare inom enheten delar på ansvaret för svarstelefonen.

Stadens brukarundersökning ställer olika frågor till olika målgrupper, i frågorna kring vissa insatser finns påståendet "Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information". Observera att nedanstående redovisning även avser enhetens mål om allsidig information

#### Funktionsnedättning

*Korttidsvistelse, 33 personer har svarat*

89 % instämmer i påståendet, kvinnor är något mer nöjda än män.

Snitt för staden är 79 %. Enhetens resultat är 10 % bättre än staden i övrigt.

*Korttidstillsyn, 21 personer har svarat*

100 % instämmer i påståendet. Snittet i staden är 77 %. Enhetens resultat är 23 % bättre än staden i övrigt.

*Daglig verksamhet enligt LSS, 151 personer har svarat*

82% instämmer i påståendet, ingen större skillnad mellan män och kvinnor.

Snitt för staden är 76 %. Enhetens resultat är 6 % bättre än staden i övrigt.

Inom hemtjänst är påståendet skrivet på ett annat sätt;



"Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?"

*Hemtjänst, 51 personer har svarat*

78 % instämmer i påståendet, män är något mer nöjda än kvinnor.

Snitt för staden är 74%. Enhetens resultat är 4 % bättre än staden i övrigt.

Totalt snitt för området funktionsnedsättning är 87,25 % i Hägersten- Liljeholmen och 76,5% i staden.

### **socialpsykiatri**

Inom socialpsykiatrin finns också påståendet "Jag är nöjd med min handläggares bemötande"

*Boendestöd, 126 personer har svarat*

91 % instämmer i påståendet, kvinnor är något mer nöjda än männen. Snitt för staden är 85 %.

Enhetens resultat är 6 % bättre än staden i övrigt.

*Sysselsättning, 25 personer har svarat*

96 % instämmer i påståendet, kvinnor är något mer nöjda än män. Snitt för staden är 87%.

Enhetens resultat är 9 % bättre än staden i övrigt.

Totalt snitt för området socialpsykiatri är 93,5 % i Hägersten-Liljeholmen och 86 % i staden.

Det finns även resultat från brukarundersökningar för boende i grubbostäder inom socialpsykiatrin. Här kan vi inte dra några slutsatser som gäller endast beställarenheten funktionsnedsättning eftersom många som tillfrågats och svarat tillhör äldreomsorgens målgrupp.

### **Tillgänglighet**

I stadens brukarundersökningar ställer man inte frågan om handläggarens tillgänglighet förutom inom socialpsykiatrin

Här instämmer 85 % av de som har boendestöd i påståendet att det är lätt att få kontakt med handläggare, jämfört med stadens snitt på 78%.

Endast 68 % av de som har insatsen sysselsättning instämmer i samma påstående gällande samma handläggare, här är stadens snitt 78%.

Här ska vi se över vad vi kan göra för att bättre motsvara den enskildes behov.

### **Enhetsmål:**

Vi handlägger biståndsärenden på ett rättssäkert sätt med utgångspunkt från den enskildes egna resurser.



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Att alla biståndsärenden handläggs på ett rättssäkert sätt och att 85 % av de beslut som överklagas av enskilda ska avslås av förvaltningsdomstol

### **Analys**

Enheten handlägger biståndsärenden på ett rättssäkert sätt för den enskilde klienten. Kollegiegranskningar har genomförts inom socialpsykiatri under våren och hösten, kollegiegranskning inom funktionsnedsättning ställdes in på grund av vakanser inom

arbetsgruppen.

Kollegiegranskningar visade att ansökan, utredning, kontakter under utredningens gång och beslut dokumenterats på ett tillfredsställande sätt.

Granskning av barnperspektivet som redovisas nedan.

På grund av den arbetssituation som rått vid enheten har vi inte haft möjlighet att göra den stickprovsundersökning av delaktighet i beslut om bostad med särskild service inom LSS. Här har enheten bland annat samverkat med utförare vid metoddag under hösten 2017 och lagt upp en plan för att alla brukare ska träffa biståndshandläggare minst en gång per år. En uppföljning kommer att ske genom en stickprovsundersökning i början av 2019.

Under 2018 har enheten fattat 4550 beslut (4224 beslut under 2017) varav 60 % avser beslut enligt socialtjänstlagen, övriga beslut är främst fattade enligt Lagen om stöd service till vissa funktionshindrade 34 % resterande beslut är fattade enligt Lagen om riksfärdtjänst samt socialförsäkringsbalken. Enheten fattade 155 delavslag eller avslag vilket utgör 3,4 % av alla beslut vi fattat under året, det innebär 4395 beslut om bifall till insatser.

Totalt har xx beslut överklagats och i xx fall har förvaltningsrätt eller kammarrätt givit den enskilde rätt, alla dessa ärenden gäller personlig assistans för minderåriga barn vilket speglar den osäkra rättspraxis som finns inom området.

Inom den brukarundersökning som genomförts inom socialpsykiatrin finns påståendet "Utredningen av mitt behov av stöd var bra". Här instämmer 85 % av de som har boendestöd i påståendet (75 % i staden) samt 90 % av de som har insatsen sysselsättning (83 % i staden)

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

— Ingen

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter beaktar barnperspektivet och uppfyller de krav som anges i FN:s barnkonvention**

— Ingen

#### Förväntat resultat

Stadsdelsnämndens verksamheter tar tillvara barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention. Barnens synpunkter och behov är synliga i alla beslutsunderlag som berör barn.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Socialtjänstens myndighetsutövande enheter uppmärksammar barnperspektivet i alla ärenden som direkt eller indirekt berör barn. För att säkerställa att så sker i alla ärenden får enheterna i uppdrag	2017-04-21	2018-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
att i sina tertialrapporter och verksamhetsberättelser redogöra för hur arbetet enligt barnkonventionens intentioner fortgår, vilka rutiner som finns och hur man följer upp att dessa efterlevs.			
✓ Socialtjänstens myndighetsutövande enheter uppmärksammar barnperspektivet i alla ärenden som direkt eller indirekt berör barn. För att säkerställa att så sker i alla ärenden får enheterna i uppdrag att i sina tertialrapporter och verksamhetsberättelser redogöra för hur arbetet enligt barnkonventionens intentioner fortgår, vilka rutiner som finns och hur man följer upp att dessa efterlevs.	2017-04-21	2018-12-31	

### Enhetsmål:

Vi beaktar barns behov vid beslut och planering av insatser

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Att ett barnperspektiv beaktats i våra utredningar.

### Analys

Vid kollegiegranskningen inom socialpsykiatrin under hösten 2018 granskades 28 utredningar med särskild betoning på barnperspektiv. Granskningen visade att barnperspektiv beaktades i 17 av dessa ärenden och barnkonsekvensanalys i 9 ärenden.

Inom enheten finns tre barnombud som tillsammans med chefer kommer att arbeta med implementering av barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor.

Inom funktionsnedsättning barn används en metod i nya ärenden där handläggare först träffar vårdnadshavare för ett informationsmöte, när vårdnadshavare gör en ansökan om insats träffar biståndsbedömare föräldrar och barn för att genomföra en utredning. Här ska biståndsbedömare träffa alla barn och ungdomar som aktualiseras för att inhämta deras synpunkter.



Vid uppföljning av insats ska biståndsbedömare alltid träffa barnet eller ungdomen. Det förekommer dock att barn/ungdomar inte vill samtala. Många barn och ungdomar har också en så omfattande funktionsnedsättning att det inte är möjligt att hämta in synpunkter och tankar, här blir information från föräldrar och utförare om hur barnet tycks uppfatta insatsen avgörande vid uppföljning av insats.

Den uppföljning av barns delaktighet och rättighet att komma till tals i handläggning av LSS-insatser har inte genomförts under 2018 till följd av arbetssituationen inom enheten men är inplanerad att ske under februari 2019.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel medarbetare som gått utbildning kring att upptäcka barn som upplever våld i nära relation samt hedersrelaterat våld, konsekvenser av det och hur man kan prata om detta	80	80	83		70	70 %	Tas fram av nämnden	2018

Nämndmål:

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

— Ingen

#### Förväntat resultat

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

Enhetsmål:

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

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Personer som utsätts för våld i nära relationer får det stöd som hen behöver.

#### Analys

Under året har vi uppmärksammat våld i nära relationer i tre ärenden. Här har vi samarbetat med relationsvåldscenter (RVC), med enheten för ekonomiskt bistånd samt med socialpsykiatriska stödenheten.



















Under året har 75 % av alla medarbetare genomfört webbutbildningen "våld i nära relationer" och några medarbetare har genomfört 3-poängsutbildningen samt utbildningen i hedersrelaterat våld.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel nöjda brukare - Daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	90 %	91 %	89 %	89 %		88 %	88 %	2018
  Andel nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	84 %	86 %	96 %		95 %	90 %	2018
  Andel nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)				88 %		88 %	88 %	2018
  Andel nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)							88 %	2018
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	93 %	90 %	93 %		93 %	89 %	2018
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	79 %	78 %	80 %	89 %		88 %	tas fram av nämnden	2018
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	77 %	81 %	76 %		77 %	77 %	2018
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	80 %	84 %	73 %	76 %		75 %	tas fram av nämnden	2018
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	88 %	89 %	85 %	95 %		91 %	91 %	2018

Nämndmål:

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

— Ingen

### Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Vi kommunicerar och ger information på ett tillgängligt sätt.

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

### Analys

Vi har en svarstelefon som alltid är öppen dagtid. Arbetsgrupperna inom enheten har framställt informationsmaterial som de lämnar ut till alla personer vi träffar.

Vi använder oss av metoden motiverande samtal (MI) i kontakten med klienter och arbetar med att implementera metoden genom MI-grupper.

### Vad tycker våra klienter?

Stadens brukarundersökning ställer olika frågor till olika målgrupper inom funktionsnedsättning. För målgrupper som tillhör personkrets i enlighet med LSS finns i årets brukarundersökning frågan; "jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet". Här fördelar sig svaren enligt följande;

#### *Korttidstillsyn*

83 % av de som svarat vet om att de har möjlighet att välja verksamhet. Stadens snitt är 71%

#### *Korttidsvistelse*

85 % av de som svarat vet om att de har möjlighet att välja verksamhet. Stadens snitt är 73 %

#### *Daglig verksamhet*

84,5% av de som svarat vet om att de har möjlighet att välja verksamhet. Stadens snitt är 83%

Vad gäller hemtjänst ställer stadens brukarundersökning frågan "Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?" Här svarar 88 % att de känner till detta, motsvarande snitt för staden är 86%. Stadsdelens snitt är 2 % högre än staden i övrigt.

95 % svarar också ja på frågan "Vet du vilka insatser du är beviljad" jämfört med 91% i staden.

Det finns inga större skillnader i svaren mellan män och kvinnor i Hägersten-Liljeholmen

Inom socialpsykiatrins brukarundersökning finns istället påståendet "jag har fått information om möjlighet att välja utförare" här instämmer 59 % (stadens snitt 62 %) av de som har boendestöd att de fått information och inom sysselsättning 85 % (stadens snitt är 85 %)

Inom boendestöd har vi ett något sämre resultat än staden i övrigt. Här finns en plan för hur vi ska bli bättre på att informera om valfrihet i samband med uppföljningar.

Nämndmål:

### **Personer med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv och deltar på lika villkor i samhället**

— Ingen

#### **Förväntat resultat**

Kvinnor och män med funktionsnedsättning som beviljas stödinsatser av socialtjänsten ska vara nöjda med den insats som beviljats samt uppleva att de kan påverka utformningen av insatsen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Bedriva verksamhet på eftermiddags/kvällstid för ungdomar 13-17 år med funktionsnedsättning.	2015-01-01	2018-12-31	
✓ De skillnader i nöjdhet som finns mellan kvinnor och män i resultaten från stadens brukarundersökningar inom funktionsnedsättning analyseras och insatser vidtas för att höja nöjdheten och utjämna könsskillnaderna.	2018-01-01	2018-12-31	
✓ Förvaltningen ska initiera en brukarstyrd tillgänglighetsinventering inom ramen för feriearbete för ungdomar i syfte att ta reda på hur väl socialtjänsten är tillgänglig för olika typer av funktionsnedsättningar.	2017-01-01	2018-12-31	

Enhetsmål:

Vi tar hänsyn till den enskildes önskemål vid planering av insatser för personer med olika former av funktionsnedsättning

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska känna att hen har fått föra fram sina önskemål. 65 % av de personer som har insatser i form av hemtjänst anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras individuella behov.

#### **Analys**

Vi använder DUR i alla utredningar vilket förutsätter att den enskilde är delaktig i handläggningen av ärenden. I stadens brukarundersökning ställs olika frågor till olika målgrupper.

Till personer som har insatser enligt LSS finns ingen direkt fråga om den enskilde anser att hen har haft inflytande över det beslut som fattats men däremot påståendet "Jag har själv valt min verksamhet".

Svaren fördelar sig enligt följande;

#### *Korttidstillsyn*

91% av de som svarat uppger att de själva valt sin verksamhet. Stadens snitt är 68%

#### *Korttidsvistelse*

78 % av de som svarat uppger att de själva valt sin verksamhet. Stadens snitt är 73 %

#### *Daglig verksamhet*

84,5% av de som svarat uppger att de själva valt sin verksamhet. Stadens snitt är 82 %

Inom hemtjänst ställs frågan "Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?" här instämmer 67 % av de som svarat på enkäten jämfört med 54 % i staden.

resultaten för socialpsykiatri finns redovisade under målet "Vi tar hänsyn till den enskildes önskemål vid planering av insatser för klienter inom socialpsykiatriens målgrupp".

#### Enhetsmål:

Vi uppmärksammar anhörigas behov och erbjuder stödinsatser

Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

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

#### **Analys**

Anhörigstödet utgår från Stockholms stads program för anhöriga 2017 -2020.

Stödet från anhörigkonsulenten innebär enskilda stödsamtal. Vägledning och stöd i kontakten med Socialtjänsten och andra myndigheter samt att erbjuda anhöriga en möjlighet att träffas i en anhöriggrupp/cirkel. Information om olika intresseorganisationer som finns för målgruppen.

Under året har anhörigkonsulenterna haft (131) anhörigsamtal i Hägersten- Liljeholmens Sdf.

Under året har anhörigkonsulenterna i Stockholms stad erbjudit anhöriga att delta i anhörigcirklar. Cirklarna genomförs i samarbete med studieförbundet vuxenskolan, där vuxenskolan anställer cirkelledare.

Cirklarna har detta år finansierats genom medel från uppdrag psykisk hälsa. I anhörigcirklarna har deltagarna träffats vid åtta sammankomster på kvällstid.

Under våren har två cirklar anordnats. En anhörigcirkel för anhöriga till närstående med psykisk ohälsa. Där har två personer från Hägersten – Liljeholmen deltagit.

En anhörigcirkel för anhöriga till närstående över 18 år med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Där har en person från Hägersten- Liljeholmen deltagit.

Under hösten har anhöriga erbjudits en anhöriggrupp i studiecirkelform för anhöriga med närstående över 18 år med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Från Hägersten-



Liljeholmen har två personer deltagit i cirkeln.

I syfte att utveckla kompetensen har anhörigkonsulenten deltagit handledning i en grupp tillsammans med andra anhörigkonsulenter i länet. För att utveckla strategier inom arbetsområdet, yrkesrollen och färdigheter i samtalssituationer. Särskild vikt läggs vid förändrings och motivationsarbete.

I mars deltog anhörigkonsulenten i en nationell nätverksträff för anhörigkonsulenter om barn som anhöriga. Konferensen anordnades av NKA ( Nationellt kompetenscentrum anhöriga), tillsammans med socialstyrelsen. Mötet är det första i sitt slag och syftar till att stärka stödet till barn som anhöriga genom gemensamt lärande och samverkan.

Vid ett tillfälle under året har information om anhörigstöd getts till några av handläggarna på enheten för barn och familj samt delar av familjerätten i Hägersten- Liljeholmens Sdf. Anhörigkonsulenten deltar en gång per år vid rådet för funktionshinderfrågor.

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med socialförvaltningen genomfört en kartläggning av anhörigstödet i staden. Som ett led i att uppnå detta har socialförvaltningen och äldreförvaltningen anlitat Ramböll Management Consulting.

Syftet med kartläggningen är också att visa hur staden erbjuder preventivt stöd, likvärdiga insatser samt ge förslag på basnivå för stadsdelsnämndernas stöd till anhöriga. Kartläggningen har genomförts utifrån intervjuer av anhörigkonsulenter och chefer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Ingen

Nämndmål:

#### **Invånare är delaktiga och har möjlighet att påverka**

Ingen

#### **Förväntat resultat**

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Öka ungas möjligheter till inflytande och delaktighet i nämndens verksamhetsområde	2017-01-01	2018-12-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

Blankett till Årsredovisning 2018 - anslagsfinansierade verksamheter

Enhet : Beställarenheten Funktions

Enhetschef: Birgitta Morin

Beloppen  
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2018	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter	383	401	-18
Hysesintäkter	9 748	9 888	-140
Bidrag och förs av verks	1 385	320	1 065
Övriga intäkter	5 736	5 438	298
<b>Summa intäkter</b>	<b>17 252</b>	<b>16 047</b>	<b>1 205</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	12 434	13 017	583
Övriga personalkostnader	1 486	488	-998
Lokalkostnader	15 220	14 500	-720
Entreprenader och köp av verksamhet	298 431	294 045	-4 386
Övriga kostnader	28 183	24 825	-3 358
<b>Summa kostnader</b>	<b>355 754</b>	<b>346 875</b>	<b>-8 879</b>
<b>Summa netto</b>	<b>338 502</b>	<b>330 828</b>	<b>-7 674</b>

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

### Blankett till Årsredovisning 2018 - anslagsfinansierade verksamheter

Enhet : Beställarenheten Socialpsy

Enhetschef: Birgitta Morin

Beloppen  
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2018	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter	173	0	173
Hysesintäkter	4 187	4 160	27
Försäljning av verksamhet	907	500	407
Övriga intäkter	967	950	17
<b>Summa intäkter</b>	<b>6 234</b>	<b>5 610</b>	<b>624</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	5 815	5 509	-306
Övriga personalkostnader	185	100	-85
Lokalkostnader	5 816	5 506	-310
Entreprenader och köp av verksamhet	42 048	44 828	2 780
Övriga kostnader	679	454	-225
<b>Summa kostnader</b>	<b>54 543</b>	<b>56 397</b>	<b>1 854</b>
<b>Summa netto</b>	<b>48 309</b>	<b>50 787</b>	<b>2 478</b>

## Investeringar

## Medel för lokaländamål

## Övrigt

## Kvalitetsarbete

Under 2018 har hittills tolv dokumenterade klagomål inkommit, åtta har gällt utförare som man anser inte har utfört sitt uppdrag.

Fyra ärenden har gällt missnöje med handläggning och bemötande från biståndsbedömare, här har vi haft samtal med den enskilde och med handläggare.

Förutom ovanstående klagomål har enheten tagit emot en anmälan från en enskild till IVO.

Som alla myndighetsutövande verksamheter får beställarenheten återkommande klagomål och synpunkter på de beslut som fattats, enhetens personal hänvisar till möjligheten att överklaga beslut till förvaltningsrätten.

## Övrigt

Verksamhetsberättelsen har tagits upp muntligt vid APT den 16/1 samt 13/2. Dokumentet har lämnats för genomläsning för alla medarbetare den 1/2 2018.