

Handläggare  
Therese Bengtsson  
Telefon: 508 10 317

## **Kvalitetsutmärkelsen 2020 Vuxenenheten**

Östermalms stadsdelsförvaltning

## Innehållsförteckning

<b>Administrativa uppgifter.....</b>	<b>4</b>
<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
<b>Målgrupp.....</b>	<b>7</b>
1. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.....	7
2. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga, såväl på individ- som gruppnivå.....	8
3. Beskriv hur ni arbetar med jämställdhet och jämlikhet ur ett brukarperspektiv.....	9
4. Beskriv hur ni arbetar med att öka tillgängligheten i er verksamhet så att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av den.....	9
5. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.....	10
<b>Chef- och ledarskap.....</b>	<b>13</b>
6. Beskriv din ledarskapsidé. Beskriv också konkret på vilket sätt den märks i ditt dagliga arbete.....	13
7. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.....	14
8. Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen.....	15
9. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.....	15
10. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.....	16
<b>Medarbetare.....</b>	<b>17</b>
11. Beskriv vilken värdegrund ni har i er verksamhet. Beskriv hur den förankras och märks i det dagliga arbetet.....	17
12. Beskriv hur ni arbetar med frågor kring jämställdhet och jämlikhet, utifrån ett arbetsgivarperspektiv.....	17
13. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap, där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten.....	18
14. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.....	19
<b>Resultat och analys.....</b>	<b>21</b>
15. Redovisa kortfattat resultat från förra årets uppföljningar av era mål i verksamhetsplanen och andra betydande resultat, som visar på hur väl ni har lyckats i ert uppdrag att skapa	

önskat resultat för målgruppen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.....	21
16. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.....	24
<b>Från mål till uppföljning.....</b>	<b>25</b>
17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan, vilka som deltog och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.....	25
18. Skriv era mål från verksamhetsplan. Under varje mål ska ni skriva förväntat resultat, arbetssätt och hur avser ni att följa upp resultatet.....	25
Personer som riskerar att hamna i eller befinner sig i social utsatthet får tillgång till samhällets olika stödfunktioner.....	25
Personer med psykisk funktionsnedsättning och/eller missbruk får genom våra insatser en förbättrad livssituation.....	27
Personer inom vuxenhetens utförardel har inflytande i verksamheten och lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar.....	28
Personer som lever i relationer där våld förekommer uppmärksammas och erbjuds individuellt utformat stöd.....	29
Vuxenhetens insatser, för personer med minderåriga barn, utformas med barnets bästa i fokus.....	30
Vuxenheten är miljömässigt hållbar.....	30
Vuxenheten använder tilldelade resurser kostnadseffektivt.....	30
Vuxenheten är en attraktiv arbetsplats där medarbetarna trivs.....	30
Vuxenheten är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter.....	30
19. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.....	31
20. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål.....	31
<b>Utveckling.....</b>	<b>32</b>
21. Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat.....	32
22. Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.....	34
23. Beskriv vilka utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.....	36
24. Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.....	37

## **Administrativa uppgifter**

### **Verksamhetens namn**

Vuxenenheten

### **Verksamhetens chefs namn**

Therese Bengtsson, enhetschef

Biträdande enhetschef Laila Lindström, ansvarig för myndighetsutövningen

Biträdande enhetschef ElizaBeth Hugo, ansvarig för utförarverksamheten

### **Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen**

508 10 317

### **E-postadress till verksamheten och till chefen**

therese.bengtsson@stockholm.se

### **Postadress och besöksadress**

Box 24156, Karlavägen 104, 104 51 Stockholm

### **Antal anställda maj 2020**

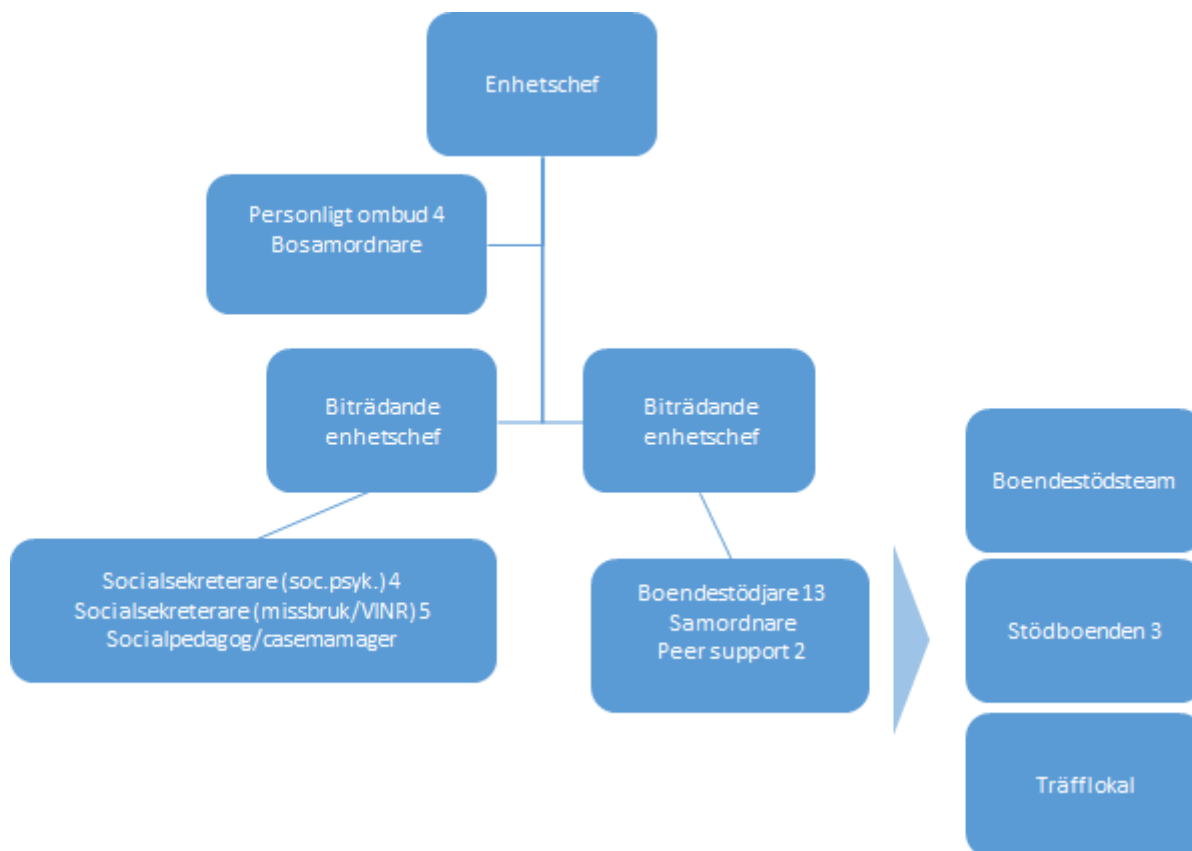
Vuxenenheten består av totalt 34 medarbetare varav en enhetschef, två biträdande enhetschefer, en samordnare, nio socialsekreterare, 13 boendestödjare, en socialpedagog, en bosamordnare, fyra personliga ombud samt två Peer Support.

## **Inledning**

### **Verksamhet**

Vuxenenheten ger stöd och hjälp till personer över 18 år med missbruksproblematik och till personer med psykisk funktionsnedsättning. Enheten ger även råd och stöd till personer som är utsatta för hot eller våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck samt stöd till våldsutövare. Enheten har också ett uppdrag att arbeta vräkningsförebyggande i stadsdelen samt sköta administrationen av socialtjänstens tränings- och försökslägenheter. Enheten har en socialpsykiatrisk utförardel med insatser i egen regi, bestående av tre stödboenden, en träfflokal och ett boendestödsteam. Vuxenenhetens insatser ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv och vara utformade i samverkan med den enskilde.

## Organisations- och ledningsstruktur



Vuxenenhetens enhetschef är ytterst verksamhetsansvarig. Budget- och personalansvar delas med de biträdande enhetscheferna, en är ansvarig för socialpsykiatriens utförardel och en för myndighetssidan. Inom socialpsykiatriens utförarverksamhet finns även en samordnare. Förutom biträdande enhetschefer är några centrala funktioner direkt underställda enhetschef och det är personliga ombud och bosamordnare.

Enhetschef, biträdande enhetschefer har ledningsmöten en gång i veckan.

Socialsekreterarna har ärendedragningar varje vecka med biträdande enhetschef.

Boendestödjarna har veckomöten varje vecka med samordnare och biträdande enhetschef.

Personligt ombud har fredagsmöten då de nya ärenden fördelas, enhetschef deltar en gång i månaden i dessa möten.

Enheten är indelad i tre olika grupper vid arbetsplatsträffar (APT). Enhetschef har APT med enhetens socialsekreterare, biträdande enhetschef, bosamordnare och socialpedagog samt har separata APT med de personliga ombuden. Biträdande enhetschef för socialpsykiatriens utförardel håller i APT för enhetens boendestödjare och samordnare.

### Lagar, förordningar och styrdokument

Enhetens verksamhet styrs främst av följande lagar:

- Socialtjänstlagen
- Förvaltningslagen
- Offentlighets- och sekretesslagen

- Lagen om vård av missbrukare i vissa fall
- Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Lagen om valfrihetssystem
- FN:s barnkonvention

Förutom ovanstående lagar har verksamheten bland annat följande styrdokument och riktlinjer att förhålla oss till:

- Socialtjänstförordningen
- Förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar
- Socialstyrelsens nationella riktlinjer och allmänna råd
- Lokal samverkansöverenskommelse med beroendecentrum och Norra Stockholms psykiatri
- Stockholms stads olika policydokument och riktlinjer
- Lex Sarah

### **Brukare/Klienter**

Vuxenenhetens målgrupp är:

- Personer med missbruksproblem
- Personer med psykiska funktionsnedsättningar
- Personer som är våldsutsatta i nära relationer eller utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck
- Personer som riskerar vräkning

På enheten återfinns cirka 290 ärenden aktuella på myndighetssidan och vissa av dessa återkommer även på utförarsidan som har cirka 100 personer inskrivna. Av dessa kan en del komma från andra stadsdelar och stadsdelens egen äldreomsorg.

### **Medarbetare**

På vuxenenheten arbetar **nio socialsekreterare** varav fyra inom socialpsykiatri och fem inom missbruk. De utreder behov, beslutar om insatser, gör uppföljningar och arbetar motiverande med enhetens målgrupp. Två av socialsekreterarna har specialkompetens och handlägger även ärenden som rör våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.

Enheten har **en socialpedagog/case manager** som arbetar med att ge stöd och hjälp till klienter med tidigare missbruksproblematik som har insatsen tränings- eller försökslägenhet och med att ge ett samordnat stöd till personer med komplex problematik.

Enheten har **en bosamordnare** som arbetar vräkningsförebyggande. Bosamordnaren har också till uppgift att administrera socialtjänstens tränings- och försökslägenheter och att utreda behov och bevilja stöd till våldsutövare.

Inom enheten finns **13 boendestödjare** som i enlighet med biståndsbeslut ger stöd till personer inom socialpsykiatri i deras boende. Sex av dessa arbetar på enhetens stödboenden och sju stycken i enhetens boendestödsteam, som ger stöd till personer som bor i eget boende. Boendestödjarna tar uppdrag från hela innerstaden. Arbetet koordineras av en samordnare. Enhetens träfflokal, Startpunkten, bemannas av två boendestödjare från enhetens stödboendeteam på halvtid.

Inom enheten finns **två Peer Support** (Personlig Egnerfaren Resurs), som har egen erfarenhet av psykisk ohälsa. De arbetar på ett av stödboendena och på Startpunkten.

Till enheten hör även **fyra personliga ombud** som arbetar mot hela innerstan. Det finns en samverkansöverenskommelse sedan 2011 mellan innerstadsstadsdelarna om en gemensam organisation för ombudsverksamheten och att den ska hanteras av Östermalms stadsdelsförvaltning. De personliga ombuden arbetar på uppdrag av brukaren och målgruppen är personer med psykisk funktionsnedsättning.

Utbildningsnivån inom enheten varierar från mentalskötare, arbetsterapeut, socialpedagog till socionomer (eller annan akademisk utbildning som bedömts likvärdig). Av enhetens 34 medarbetare är 27 kvinnor och sju män.

Personliga ombud sitter tillsammans i en lokal på Södermalm. Medarbetarna inom socialpsykiatrins utförarverksamhet har sin arbetsplats på två av stödboendena, belägna på Östermalm. Övrig personal inom vuxenenheten sitter samlade i förvaltningens gemensamma lokaler på Karlavägen 104.

## Målgrupp

### 1. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.

Vuxenenheten har ett brukarfokus, vilket återspeglas i enhetens *bemötande* och *tillgänglighet*. Arbetet utgår utifrån ett *helhetsperspektiv* och en tro på människans förmåga att utvecklas och återhämta sig.

Enheten lägger stor vikt vid att ha ett *gott bemötande*. För att klienten ska känna sig respektfullt bemött använder medarbetarna motiverande samtal (förkortas MI och betyder motivational interviewing) som är en samtalsmetod och ett förhållningssätt med syfte att väcka klientens inre motivation till förändring. MI bygger på ett empatiskt förhållningssätt, genom att förstärka klientens känsla av egen kompetens och vilja att genomföra förändring, istället för att tala om för klienten vad hen ska göra.

Enheten strävar efter hög *tillgänglighet*. Medarbetarna arbetar flexibelt och försöker så långt det är möjligt ta hänsyn till klienternas önskemål om val av tidpunkt och plats för möte. Medarbetarna är även i hög grad tillgängliga per telefon och epost och därför finns inget behov av särskilda telefontider.

Om en klient är aktuell på annan enhet sker ett samarbete i det gemensamma ärendet för att få ett *helhetsperspektiv* över klientens situation och för att klienten ska få en sammanhållen planering och inte "bollas" mellan enheterna. Vuxenenhetens strävan är att klienterna skall se socialtjänsten som en gemensam enhet även om myndigheten är funktionsindelad. Enheten har samverkansöverenskommelser med alla berörda enheter, för att tydliggöra våra olika uppdrag och ansvar med beskrivning om hur samverkan går till.

## **2. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga, såväl på individ- som gruppnivå.**

### **Delaktighet på individnivå**

Klienterna görs *delaktiga* och ges *inflytande* på olika nivåer. Socialsekreterarna använder olika utredningsinstrument för utredning och uppföljning av insats. Inom socialpsykiatri används DUR (Dokumentation Utredning Resultat) och inom missbruk ASI (Addiction Severity Index). Klienten får själv skatta sina problem och sitt behov av hjälp. Vid utredning och bedömning av klientens behov beaktas klientens önskemål vid val av insats. Utredningen kommuniceras så att klienten kan komma med synpunkter och för att säkerställa att den speglar klientens önskemål och behov.

Enhetens boendestödjare och socialpedagog formulerar en genomförandeplan tillsammans med klienten där det framgår hur de ska arbeta. Metoden MI används för att hjälpa klienten att uttrycka sina behov, vilka uppgifter hen kan göra på egen hand och vilka hen behöver stöd i. Genomförandeplanen följs upp och revideras tillsammans så att den speglar det stöd som klienten efterfrågar för att nå sina mål.

De personliga ombuden stödjer klienten att föra sin talan i kontakt med myndigheter och vårdgivare och vägleder på så sätt klienten in i det sociala välfärdssystemet. Klienten formulerar vad hen vill ha hjälp med, det utgör sedan grunden för det fortsatta arbetet. Klienten är med och bestämmer om var man ska träffas. Det skapar förutsättningar för att mötet ska bli så bra som möjligt för klienten. Vid första mötet informeras också klienten om att PO arbetar med att lyfta systemfel inför en ledningsgrupp i syfte att lyfta klienternas situation även på gruppnivå.

För att stärka klienters talan och delaktighet finns två Peer Support inom enheten. Med Peer Support ser enheten att erfarenhet av psykisk ohälsa är en viktig kunskap och resurs bland medarbetare. Det skapar förutsättningar till att bryta stigmat om psykisk ohälsa både på arbetsplatsen och i samhället i stort. Det ger också en ökad förståelse och kännedom om de klienter enheten arbetar med.

### **Delaktighet på gruppnivå**

I stadsdelen finns ett funktionshindersråd bestående av brukar- och anhörigorganisationer där personer med psykisk funktionsnedsättning är representerade. För beroendefrågor finns en brukarreferensgrupp med representanter från olika brukar- och anhörigorganisationer.

Under 2018 startade enheten ett brukarråd på träfflokalen Startpunkten. Syftet är att Startpunkten ska bli mer brukarledd och att verksamheten i högre grad ska utvecklas utifrån brukarnas synpunkter. I brukarrådet deltar brukare som besöker träfflokalen och de förbereder mötet tillsammans med Peer support. Till mötet kommer biträdande enhetschef för att dels ge information men framför allt för att inhämta brukarnas synpunkter och åsikter.

På enhetens stödboenden anordnas regelbundna husmöten med personal och boende. Syftet med husmöten är att de boende ska få ett tillfälle att framföra sina åsikter om sitt boende och idéer om hur verksamheten kan utvecklas. Om någon boende inte kan eller vill delta så finns möjligheten att lämna synpunkter i en förslagslåda. Minnesanteckningar förs för att delge de boende som inte kunnat närvara, men också för uppföljning av vad som bestämts och beslutats om.



Enheten genomför vartannat år en brukarstyrd brukarrevison. En brukarstyrd brukarrevison innebär att brukare själva genomför undersökningen. Eftersom brukarrevisorerna har egen erfarenhet som brukare är tanken att de tillfrågade klienterna ska känna sig trygga och bekväma med att även ge negativ feedback till verksamheten.

### **3. Beskriv hur ni arbetar med jämställdhet och jämlikhet ur ett brukarperspektiv**

Vuxenenheten strävar efter att ett jämställdhetsperspektiv ska genomsyra verksamhetens alla delar. Indikatorer och statistik som rör våra klienter redovisas könsuppdelat, se under rubrik "Resultat och analys". På så vis uppmärksammas om det finns skillnader mellan könen som bör beaktas. Målet är att ingen individ som kommer i kontakt med oss ska uppleva sig diskriminerad. Detta gäller utifrån samtliga diskrimineringsgrunderna enligt svensk lag.

Utöver den statistik som enheten får till sig har vi valt att år utveckla vårt jämställdhetsarbete genom att könsuppdelat resultatet i vår kollegiala granskning som vi kallar "kompiskollen" och "boendestödkollen". Dessa har precis genomförts och resultaten kommer att analyseras på planeringsdagar i slutet av maj. Vi tror dock att vi kanske kommer att se skillnader i våra utredningar, att barnkonsekvensanalyser kan saknas i vissa fall när det rör sig om klienter som är pappor till minderåriga barn och där de inte bor tillsammans med sina barn. Kan det vara så att vi förväntar oss mer av mammor och inte räknar med pappor på samma sätt?

Enheten har också beslutat att titta närmare på om vi kan se könsskillnader inom socialpsykiatrien gällande beslut om olika boendeinsatser. I samband med att socialförvaltningen bjöd in till workshop om socialtjänstrapporten presenterade de att man under flera år sett att män i högre grad beviljas boende än kvinnor. Biträdande enhetschef har tillsammans med medarbetarna startat upp arbetet och haft ett första jämställdhetsanalys möte. Vi kan konstatera att 18,4 % av våra aktuella män bor på boende och 13,2 % av aktuella kvinnor. Nu återstår att titta närmare på våra bedömningar och hitta förklaringar till dessa könsskillnader.

### **4. Beskriv hur ni arbetar med att öka tillgängligheten i er verksamhet så att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av den.**

En hög tillgänglighet och ett gott bemötande är grundläggande i vår verksamhet. Eftersom våra klienter på grund funktionsnedsättning och/eller andra svårigheter kan ha svårt att ringa vid en bestämt tidpunkt har vi inga fasta telefontider utan medarbetarna finns tillgängliga per telefon varje dag under kontorstid. På så vis är det lätt för våra klienter att få tag på oss. Enheten har även en jourtelefon som är öppen under kontorstid. Vi är flexibla kring vart möten ska ske och anpassar oss efter klientens behov, detta för att klienten ska kunna vara på en plats där omgivningen känns trygg.

Personligt ombud informerar i olika sammanhang om sina insatser för att göra verksamheten mer tillgänglig. De besöker regelbundet verksamheter och myndigheter där målgruppen finns för att informera om möjligheten att vända sig till personligt ombud för att få stöd.

Vi har fått synpunkter genom våra brukarstyrda brukarrevison att klienterna inte vet vilka insatser som finns att ansöka om. Vi har därför arbetat med att utveckla våra broschyrer och i utformningen av broschyren tagit hjälp av brukarråden, så att informationen ska vara tydlig och lättbegriplig för alla. Dessa finns tillgängliga i förvaltningens väntrum.

Det är vanligt med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar bland våra klienter. För att lära oss mer om detta och anpassa vårt bemötande har många medarbetare vidareutbildat sig i att möta människor med neuropsykiatriska diagnoser. Några medarbetare har gått utbildningen i Motiverande samtal vid autism och ADHD och några i personalstyrkan har haft handledning med inriktning mot neuropsykiatriska diagnoser.

I syfte att åtgärda eventuella brister i tillgänglighet har vi gjort en översyn av våra stödboenden tillsammans med förvaltningens lokalintendenter. När vi söker nya lokaler till våra verksamheter har säkerställer vi att de är tillgängliga för personer med fysiska funktionsnedsättningar såsom att entrén är anpassad och att det finnas en handikappanpassad toalett.

## **5. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.**

### **Brukarstyrd brukarrevision**

Enheten genomför regelbundet brukarstyrda brukarrevisioner. 2016 genomfördes den första brukarstyrda brukarrevisionen med klienter som har beroendeproblematik. Resultatet visade att klienterna var nöjda med socialsekreterarens bemötande och tillgänglighet, men att de inte var helt införstådda med vilken hjälp det finns att få och vad som definierar en insats. Ett annat utvecklingsområde var samarbetet med försörjningsstödsenheten, där klienterna upplevde att samarbetet mellan enheterna fungerade dåligt. För att komma tillrätta med detta tog enheten fram en broschyr, för att tydliggöra vad man kan ansöka om och hur en utredning går till. Vi har även haft samverkansmöten med försörjningsstödsenheten samt uppdaterat vår gemensamma samverkansrutin. Det finns fortfarande utmaningar i att skapa en samsyn kring klienternas behov vilket är ett pågående förbättringsarbete mellan enheterna.

I början 2018 genomfördes nästa brukarstyrda brukarrevision med klienter inom socialpsykiatrin med boendestöd som insats och som hade valt vårt eget boendestödsteam som utförare. Den visade att klienterna var nöjda med både boendestödets och socialsekreterarnas bemötande. På vissa frågor som rörde kontakten med socialsekreterarna, svarade klienten "vet inte", vilket skulle kunna förklaras med att det är långt mellan tillfällena då klient och socialsekreterare ses. En åtgärd som vidtagits är att socialsekreteraren fattar längre beslut för att minska administrationen och istället fokusera på tätare möten för uppföljning med klienten. Över hälften av de svarande visste inte heller vad en SIP (samordnad individuell plan) var. Enheten formulerade därför en skrift som skickades till alla klienter med en information om vad SIP innebär.

Enheten har påbörjat en ny brukarstyrd brukarrevision under våren 2020. En direktupphandling har genomförts och brukarorganisationen Verdandi tilldelades uppdraget. Revisionen ska göras med klienter som har beroendeproblematik. Verdandi kommer presentera resultatet i juni 2020 och då även ge förslag till åtgärder.

## Brucarundersökningar

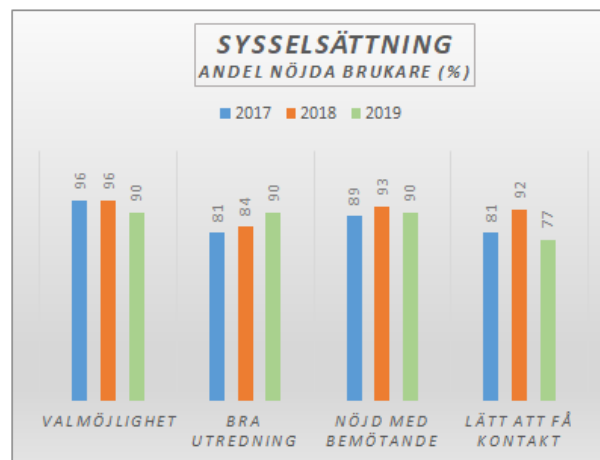
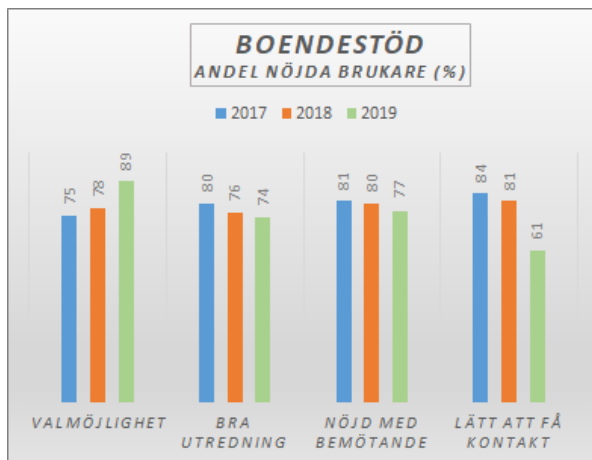
Inom socialpsykiatrin genomförs årligen en central brukarundersökningen. Enheten får ett resultat både för utförarna och för myndighetssidan. Resultatet för myndighetssidan redovisas utifrån vilken insats klienten har och vi har valt att fokusera på de insatser som flest klienter har, vilket är boendestöd och sysselsättning. Följande frågor berör myndighetssidan:

*Jag har fått information om möjligheten att välja utförare/sysselsättningsverksamhet.*

*Utredning av mitt behov av stöd var bra.*

*Jag är nöjd med min socialsekreterares bemötande.*

*Det är lätt att komma i kontakt med min socialsekreterare,*



Vi har fått ett försämrat resultat 2019 gällande frågan "Det är lätt att komma i kontakt med min socialsekreterare". Frågan har analyserats inom arbetsgruppen och någon tydlig orsak till försämringen var svår att hitta, men vi arbetar vidare med frågan. Gällande tillgänglighet har enheten redan många åtgärder såsom inga fasta telefontider, att koppla bort och hänvisa telefonen när man är upptagen, att ringa upp och svara på mejl senast dagen efter och att ersättare alltid utses vid semester.

Arbetsgruppen har tagit fram en broschyr till klienterna som beskriver utredningsförfarandet, vilka insatser som finns och möjligheten att välja utförare, då vi ville förbättra resultatet på frågorna "Jag har fått information om möjligheten att välja utförare" och "Utredningen av mitt behov av stöd var bra". Utredningsprocessen kan dock vara påfrestande och för att underlätta den erbjuds brukarna att dela upp utredningsmötet till flera tillfällen. Denna fråga är också en indikator som finns med i enhetens verksamhetsplan.

Frågan "Jag är nöjd med min socialsekreterares bemötande" har över tid ett ganska jämnt resultat. Att bemöta våra brukare med respekt är en del i enhetens värdegrund, vilket enheten försöker säkerställa genom att använda MI som metod och förhållningssätt.

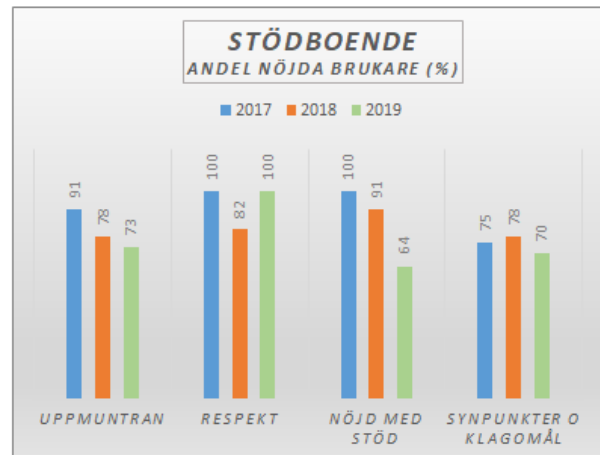
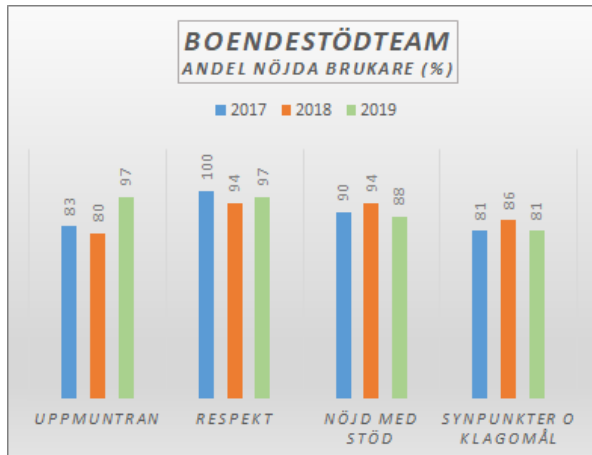
Brucarundersökningen innehåller flera frågor som är kopplade till utförarna i jämförelse med frågor som rör myndighetsutövningen. Vi har därför valt att zooma in kring följande frågor från brukarundersökningen:

*Mina boendestödjare/personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv.*

*Mina boendestödjare/personalen behandlar mig med respekt.*

*Jag är nöjd med det stöd jag får.*

*Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål.*



På utförarsidan ligger verksamhetens styrkor i bemötandet vilket setts i både i stadens brukarundersökning och i den brukarstyrda brukarrevisionen. Enheten får ett resultat uppdelat på boendestödsteamet och stödboendena. Frågan ”Mina boendestödjare/personalen behandlar mig med respekt” har övertid ett bra resultat. Vilket enheten ständigt utvecklar genom att använda MI som metod.

Frågan "Mina boendestödjare/personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv" fick ett lägre resultat 2018 jämfört med tidigare år. Vi har tolkat att frågan handlar om att vi behöver bli bättre på att fråga klienten hur stödet ska utformas. För att bli bättre på det har samordnaren fått ett uppdrag att stötta boendestödjarna i arbetet med att upprätta genomförandeplaner med klienterna och på ärendedragningarna diskuteras alltid på vilket sätt klienten varit med i utformningen av genomförandeplanen. Detta ledde till ett förbättrat resultat 2019 inom boendestödsteamet. Vi har skapat en indikator av frågan som finns i vår verksamhetsplan för att tydligare sätta fokus på detta på detta område.

Inom stödboendena har resultatet från brukarundersökningen försämrats 2019, särskilt vad gäller frågan "Jag är nöjd med det stöd jag får". För att följa upp resultatet har boendestödjarna ställt frågan till de boende under hösten 2019, vad som skulle behövas för att de ska bli mer nöjda. I dessa samtal framkom dock att de flesta var nöjda och inga förbättringsförslag presenterades. Anledningen till det kan vara att målgruppen ibland har svårt att framföra åsikter och synpunkter och att vi kanske försvårade möjligheten genom att de inte kunde svara anonymt. I framtiden tänker vi att Peer-support bör ha denna typ av dialog med våra klienter.

Tidigare år har vi behövt arbeta med att utveckla vårt arbete gällande frågan "Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål". Vi har utvecklat informationen till klienten från att först enbart ge muntlig information till att nu även komplettera med skriftlig information till alla klienter på utförarsidan.

## Klagomål, synpunkter och beröm

Enheten får in få synpunkter och klagomål på verksamheten. Enheten har därför tagit fram en rutin för klagomålshanteringen utöver stadsdelens gemensamma rutin, där processen tydligt beskrivs, alltså hur klagomål registreras och hur återkoppling ska ske. I enhetens broschyrer finns också information om att enheten värdesätter synpunkter på verksamheten och med kontaktuppgifter direkt till ansvarig chef.

Två klagomål/synpunkter har registrerats under 2019. Den ena rörde utförarsidan och den andra myndighetssidan. På utförarsidan lämnades klagomålet av en klient och det gällde avbokad boendestöd pga av sjukdom och på myndighetssidan kom klagomålet från en utförare och handlade om brister på tillgänglighet och återkoppling. Ett skriftligt beröm har också inkommit till enheten från en kollega inom äldreomsorgen som berömde samarbetet med en av enhetens medarbetare. Medarbetarna har även i andra sammanhang fått beröm vad gäller samarbete dels från Serafens psykosmottagning och dels från Relationsvårdscentrum innerstan. Både klagomål och synpunkter diskuteras i enhetens ledningsgrupp och i samband med APT och åtgärder planeras och följs upp gemensamt. Det gäller dock inte klagomål som berör enskilda medarbetare. Analys av 2019 års klagomål ledde inte till någon övergripande åtgärd utan de hanterades var för sig, då det konstaterades att det inte rörde sig om upprepade brister utan enskilda händelser. Beröm lyfts också i samband med APT, som goda exempel för att inspirera.

## Chef- och ledarskap

### 6. Beskriv din ledarskapsidé. Beskriv också konkret på vilket sätt den märks i ditt dagliga arbete.

Jag som enhetschef och ansvarig för verksamheten anser att tydlighet är min viktigaste och främsta egenskap och för att vara en tydlig ledare krävs även lyhördhet för medarbetarnas åsikter och idéer. Syftet med att vara tydlig är att skapa förutsägbarhet och förutsättningar för alla att kunna utföra sina uppdrag. Både biträdande enhetschefer och medarbetare ska känna sig trygga med vad som förväntas av dem. Med tydlighet menas också medarbetarnas rätt att snabbt få svar på frågor där de kan behöva stöd eller hjälp att prioritera. Det kräver att jag som chef är tillgänglig, både att jag finns på plats fysiskt i verksamheten, men också att jag alltid svarar på e-post och i telefon.

Vuxenenhetens ledarskapsidé utgår från ledorden delaktighet, tillit och brukarfokus. Ledorden har en viktig roll i att skapa en gemensam grund och samsyn om ledarskapet. Vuxenenhetens samtliga medarbetare känner till dessa ledord och de genomsyrar verksamheten.

Ledarskapsidén har förtydligats i och med att den presenterats för samtliga medarbetarna på gemensamma planeringsdagar. Den hålls levande bland medarbetarna vid medarbetarsamtal och vid genomgång av resultatet av medarbetarenkäten. Ledarskapsidén förankras också genom att den finns med i dialogen med medarbetarna vid APT, ärendedragningar och veckomöten. Vid anställningsintervjuer presenteras ledarskapsidén för ny personal.

- **Delaktighet.** Genom att vara transparenta med vad som händer och vad som är på gång inom förvaltningen och genom att delge idéer och tankar om enhetens framtid ges medarbetarna möjlighet att vara delaktiga. Ledarskapet kännetecknas av en uppmuntran till dialog och en lyhördhet för allas åsikter och idéer. Eftersom enheten

är stor och för att alla ska komma till tals är medarbetarna indelade i tre olika grupper för APT, med syftet att öka engagemanget och delaktigheten hos medarbetarna. Medarbetarna ska alla känna igen sig i de beslut som tas och känna att de varit delaktiga under processen fram till beslut.

- **Tillit.** Ledarskapet inom enheten kännetecknas också av en tillit till medarbetarnas kompetens och vilja att göra ett gott arbete för enhetens klienter. Medarbetarna ges både frihet och ansvar att inom ramen för sina uppdrag själva planera och lägga upp sitt arbete med sina klienter. Medarbetarna är enhetens främsta resurs och genom att de ges stort eget ansvar är förhoppningen att det bidrar till både arbetsglädje och tillfredsställelse. Ett exempel är personliga ombudens fredagsmöten som de håller i själva och där de tar beslut om hur ärenden ska fördelas.
- **Brukarfokus.** Inom enheten finns ett brukarfokus och som ledare förmedlas budskapet - vilka är vi här för och varför. När mål formuleras för verksamheten ställs frågan - på vilket sätt ska vi forma vår verksamhet så att våra klienter får en bättre livssituation? Medarbetarna har en viktig roll i detta arbete eftersom de står närmast klienterna och därmed har en god förståelse och uppfattning om deras behov och önskemål. I och med att enheten har Peer-support ges brukarna en röst i verksamheten, eftersom att de delar deras erfarenhet av psykisk ohälsa.

## 7. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

För att utveckla ledarskapet har både enhetschef och biträdande enhetschefer deltagit i olika ledarskapsprogram, t ex i stadens ledarskapsprogram för chefer inom socialtjänsten under 2017 och 2018. Genom stadens ledarskapsprogram utvärderades ledarskapet genom 180-gradersmätningen, där medarbetare fick svara på frågor om ledarskapet. Var och en formulerade också en handlingsplan för sitt ledarskap utifrån de utvecklingsområden som identifierades.

För att få en omvärldsbevakning deltar vi i stadens chefsseminarium, ledardagen samt olika chefsnätverk som samordnas av socialförvaltningen för våra verksamhetsområden. Detta resulterar i förändrade arbetssätt genom input från hur chefer från andra stadsdelar hanterar och löser olika frågeställningar. Socialtjänstavdelningen har ledningsgruppsmöten varje vecka vilket också är ett forum för kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

För att utveckla ledarskapet inom enheten prioriterar vi alltid att delta i HR-avdelningens utbildningstillfällen med olika teman i form frukostmöten för alla chefer i stadsdelen. Vid dessa tillfällen samlar vi på oss nya kunskaper, det kan t ex röra sig om hur man presenterar och arbetar med resultatet av medarbetarenkäten.

Ledarskapet utvärderas t ex i ledarskapsrapporten som återfinns i medarbetarenkäten. Vid medarbetarsamtal ställs också alltid frågan om det finns något i ledarskapet som kan utvecklas. Vi får olika feedback på vårt ledarskap. Det kan för någon vara att släppa kontrollen över vissa frågor och för en annan att bli mer tydlig och beslutsam. Vi tar hjälp av varandra i ledningsgrupp genom att ”bolla” frågor/situationer, ge varandra feedback och diskuterar alternativa lösningar till uppkomna situationer. Till ledningsgruppen kommer socialtjänsten HR-konsult regelbundet med syfte att ge stöd och skapa en samsyn kring olika frågor såsom lönesättning och sjukfrånvaro.

## **8. Beskriv hur du som chef/ledare försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen.**

Enhetschefens främsta uppgift är att förmedla enhetens mål och åtaganden och att följa upp och analysera resultat. Inför varje nytt verksamhetsår har därför hela enheten två planeringsdagar, då budgeten och de nya förutsättningarna för verksamhetsområdet presenteras. Tillsammans med biträdande enhetschefer förbereds dagarna med att formulera förslag till mål för enheten. Under planeringsdagarna upprättas därefter resten av verksamhetsplanen samt beskrivning av arbetsätt tillsammans med medarbetarna.

Under verksamhetsåret har enhetens chefer ett ansvar att hålla mål och åtaganden levande och väl förankrade samt skapa förutsättningar för medarbetarna att följa dessa. Ett sätt att säkerställa att målen uppfylls är att ha rutiner för arbetets olika delar. Ett tillfälle för repetition av verksamhetsplanen och enhetens mål sker i samband med APT i anslutning till tertial 1 och 2, då även resultaten analyseras. Under medarbetarsamtalen repeterar vi också tillsammans med medarbetaren verksamhetsplanen och medarbetarnas arbetsinsats utvärderas utifrån uppsatta mål. Vi diskuterar också arbetssituation samt vad varje person behöver för att kunna utföra sitt uppdrag. Det kan t ex röra sig om ett behov av fördjupade kunskaper inom något område.

För att säkerställa att arbetssätten motsvarar verksamhetens syfte och mål genomför vi varje vår en kollegial observation, som bland socialsekreterarna kallas "kompiskollen" och bland boendestödjarna "boendestödkollen" och varje höst genomför också enhetens chefer en ärendegenomgång med varje medarbetare.

## **9. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.**

Medarbetarna planerar och lägger upp sitt arbete själva i stor utsträckning. Enhetens chefer förmedlar ramarna för uppdraget och att de har förtroende för medarbetarnas kompetens. När det finns behov av det och när det efterfrågas finns cheferna finns tillgängliga som "bollplank" och för att ge feedback.

Medarbetare med särskilt intresse för arbetsområden ges möjlighet att bevaka och utveckla dessa. En grupp av socialsekreterare har visat intresse för metodfrågor och har utvecklat internkontrollfrågorna till "kompiskollen". Inom enheten finns även två socialsekreterare som särskilt bevakar att barnperspektivet beaktas i våra utredningar samt att samarbetet med vår familjeenhet vidmakthålls.

Enhetens bosamordnare och ett av de personliga ombuden har särskild MI-coach utbildning och håller i övningsgrupper i metoden MI för övriga medarbetare. Under träffarna varvas teori och övningar och syftet är att hålla MI-kunskaperna levande och för att utveckla enhetens bemötande och brukarfokus.

En boendestödjare har utifrån intresse ett specialuppdrag i form av att granska och godkänna fakturor. Två boendestödjare har ett särskilt engagemang i enhetens träfflokal Startpunkten och arbetar halvtid på Startpunkten och halvtid med boendestödsuppdrag. Enheten socialpedagog och en av boendestödjarna har intresse för frågor som rör miljö och bevakar dessa särskilt i rollen som miljöombud.

När lediga tjänster finns inom enheten görs en avstämning internt med medarbetarna om intresse finns att prova på nya arbetsuppgifter. En socialsekreterare tog t ex chansen till egen utveckling när tillfälle gavs att börja som socialsekreterare inom socialpsykiatri efter många år som handläggare inom missbruk.

Vid nyanställningar tar vi vara på medarbetares kompetens genom att erfarna medarbetare tar ett stort ansvar vid introduktionen. Ansvar för introduktionen delas också upp mellan medarbetare utifrån olika kunskapsområden.

Information om föreläsningar och utbildningar ges löpande och medarbetarna uppmuntras att delta. Detta bidrar till den egna kompetensutvecklingen men också till inspiration och nya idéer till verksamheten. Ett exempel på utbildningssatsning som gjordes 2019 var "Att bemöta rättshaveristiskt beteende". Nya kunskaper från olika utbildningar delges övriga kollegor vid arbetsplatsträffar för att kunskapen ska spridas till alla.

## **10. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur ni arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.**

Enheten har upprättat en kompetensförsörjningsplan i syfte att bevara och utveckla kompetensen inom enheten. Kompetensförsörjningsplanen har utformats utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat. Olika mål och aktiviteter är formulerade. Ett exempel är att "Möjliggöra kompetensutveckling hos socialpsykiatriens utförare". Enhetens boendestödjare har svårt att spontant gå på utbildningar, då de har klientbesök inbokade under samtliga dagar. Inför varje verksamhetsår görs därför en inventering av vilken kompetensutveckling som behövs och en plan för utbildningssatsning upprättas där även vikarietäckning är inplanerad.

Samtliga medarbetare har regelbunden extern handledning i respektive grupp för att utveckla arbetsätt och bemötandet av klienterna. Handledningen innebär också en möjlighet för medarbetarna att ta del av varandras utmaningar i det dagliga arbete och lära av varandra samt utvecklas som grupp.

Ett tillfälle att fånga upp engagemang och önskemål som kan användas i utvecklingsarbetet inom enheten är under medarbetarsamtalen. Det kan tex innebära att en medarbetare kan ta ett större ansvar för att kunna driva en god idé vidare. Vid medarbetarsamtalen diskuteras också eventuella behov av kompetensutveckling som identifierats under året och en individuell utvecklingsplan upprättas och följs sedan upp.

Stadsdelsförvaltningen har ett samarbete med bl a Socialhögskolan att ta emot studenter och eftersom enheten har många erfarna medarbetare som kan ta på sig uppdrag som handledare är målet att göra det varje år. Vi tänker att studenterna bidrar med nya perspektiv på verksamheten och de uppmuntras att ställa frågor och ifrågasätta enhetens arbetsätt.

På ärendedragningar/veckomöten diskuteras ärenden tillsammans med gruppen innan beslut fattas. Vid dessa möten tar medarbetarna lärdom av varandras erfarenhet och kunskap. Samma förhållningssätt gäller vid ledningsgruppens möten då vi tar med oss frågor för feedback och diskussion. I ledningsgruppen diskuteras också idéer om enhetens utveckling och framtid som både kan komma inifrån verksamheten eller utifrån i form av input i samband med utbildningar eller i möten med andra.



## Medarbetare

### **11. Beskriv vilken värdegrund ni har i er verksamhet. Beskriv hur den förankras och märks i det dagliga arbetet.**

Vuxenenhetens arbete har sin utgångspunkt i Socialtjänstlagen. Vilket innebär att enhetens arbete ska främja trygghet, jämlika levnadsvillkor och ett aktivt deltagande i samhällslivet.

Vår värdegrund innebär att verksamheten genomsyras av ett *respektfullt bemötande* och *delaktighet* samt en *tilltro* till individens egna resurser att påverka sin situation. Enhetens värdegrund har arbetats fram på planeringsdagar då medarbetarna delades upp i tvärgrupper och där varje grupp fick fundera över vilka ord som beskriver enhetens värderingar. De fick fundera på följande frågeställningar: Vad tror vi på, vad står vi för och vad menar vi med det? De värdeord som framkom från grupperna var *respektfullt bemötande*, *tilltro* och *delaktighet*.

Med ett *respektfullt bemötande* menas lyhördhet och respekt inför människors olika behov och förutsättningar. *Tilltro* innebär en tro på klienternas egen förmåga och resurser och att förändring är möjlig. Enhetens boendestödjare och personliga ombud uppmuntrar till ex klienterna att göra saker själva och finnas med som stöd istället för att göra åt. *Delaktighet* innebär att klientens åsikter och synpunkter efterfrågas och tas tillvara i alla delar från utredning till genomförande av insats.

Ovanstående värderingar avspeglar sig också i samspelet mellan medarbetare och mellan medarbetare och chefer. Den tilltro medarbetarna har till klienterna kan även översättas till den tillit som finns inom enheten till varandras kompetens. Detsamma gäller delaktighet. Klienternas delaktighet är en förutsättning för att insatserna ska ge dem en förbättrad livssituation, precis som medarbetarnas delaktighet är en förutsättning för att utveckla verksamheten.

I verksamhetsplanen återfinns värdeorden i enhetens mål och arbetssätt. Värdegrunden hålls också levande i diskussioner som rör klienterna på ärendedragningar och veckomöten genom att vi refererar till våra värdeord. Ett annat sätt att försöka säkerställa att vi arbetar enligt vår värdegrund är att vi har MI som förhållningssätt i mötet med våra klienter.

### **12. Beskriv hur ni arbetar med frågor kring jämställdhet och jämlikhet, utifrån ett arbetsgivarperspektiv.**

På enheten strävar vi efter jämställdhet och att alla ska behandlas likvärdigt. Detta synliggörs vid tex vid rekryteringar, lönesättning, kompetensutveckling och i samband med utformning av våra lokaler. I samband med APT finns en punkt om diskriminering och jämställdhet alltid med på dagordningen för att frågan systematiskt ska lyftas i verksamheten.

Vid rekryteringar görs en bedömning vad arbetsgruppen saknar, alltså vilka kompetenser som behövs för det specifika uppdraget, vilket även återspeglas i utformandet av annons. Vid rekrytering används kompetensbaserad rekrytering vilket innebär att fokus är just på kompetenser/färdigheter. Det finns en risk att vid rekrytering ”fastna för” det man känner igen. Med kompetensbaserad rekrytering som verktyg säkerställs att sökanden behandlas likvärdigt och rättvist. Enhetens medarbetare utgörs av 70 % kvinnor. Inom ledningsgruppen har detta problematiserats och diskuterats. Skulle enheten sträva efter att ha lika många män som kvinnor så skulle det innebära att vi aktivt fick välja bort kvinnor med troligtvis den bästa

kompetensen, då de utgör den absoluta majoriteten av sökande till våra utlysta tjänster.

I samband med lönesättning gör enhetens chefer en jämställdhetsanalys där kvinnor och mäns löner jämförs mot varandra för att undersöka om det finns skillnader som inte kan förklaras utifrån kompetens och prestation. I analysen jämförs lönerna inom enheten men också mot stadens lönestatistik och skulle ”orättvisor” förekomma rättas dessa till i lönerevisionen.

Enhetens anställda behandlas också likvärdigt vid kompetensutveckling. Vid kompetenssatsning utgår vi ifrån våra brukares behov, samt politiska direktiv och nya riktlinjer för vår verksamhet när beslut tas om framtida utbildningssatsningar. Vid beslut om kompetenssatsning vägs enskilda önskemål in och utöver det beaktas också om någon saknar kunskaper för att utföra någon del av sitt arbete.

Våra lokaler och arbetsverktyg anpassas efter medarbetarnas behov i största möjliga mån. En stor del av enheten sitter i nya lokaler tillsammans med övriga förvaltningen. Den nya lokalen möjliggör för alla oavsett funktionsvariationer att arbeta hos oss vilket är en förbättring mot tidigare lokal. Det finns t ex hiss, handikappanpassade toaletter och breda dörrposter till alla besöks- och mötesrum. Den nya lokalen är ett kontorslandskap och för att underlätta koncentrerat arbete finns tysta rum att arbeta i, vilket kan vara extra viktigt för t ex den som har svårt med koncentration och uppmärksamhet.

### **13. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap, där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten.**

#### **Verksamhetsplanering**

Enheten har en årsplanering/årshjul för att skapa en struktur och förutsägbarhet kring de olika aktiviteter som skall genomföras under året. För att underlätta arbetet har enheten också skriftliga rutiner för arbetets olika delar, i allt från handläggning till hot och våld samt till samverkansöverenskommelser med andra enheter. För att rutinerna ska vara värdefulla redskap i det dagliga arbetet har medarbetarna varit med att och arbetat fram dessa?

För att skapa delaktighet är alla medarbetare med planeringsdagar i slutet av året. Enhetens verksamhetsplan blir på så vis "allas verksamhetsplan" och ett redskap för alla medarbetare. Dessa dagar fyller också en funktion få ihop en sammanhållen enhet, genom ökade kunskaper om enhetens olika delar, som i sin tur ger ökad tillit till varandra.

Arbetet med bidraget till kvalitetsutmärkelsen har blivit en gemensam utvecklingsprocess för enheten, där samtliga medarbetare varit delaktiga. Det är nu tredje året i rad som enheten deltar och arbetet har lagts upp lite olika varje gång utifrån utvärdering och feedback från medarbetarna.

Vi första tillfället inleddes arbetet med en gemensam planeringsdag innehållande introduktion till stadens kvalitetsarbete. Därefter delades medarbetarna in i grupper som diskuterade och skrev olika delar av bidraget. Vid nästa tillfällen lades arbetet upp på ett annat sätt med tre gemensamma planeringseftermiddagar med workshops där medarbetarna fick samarbeta i grupper genom att diskutera olika frågeställningar och lämna synpunkter. Denna gång har istället en referensgrupp bestående av medarbetare som själva anmält intresse varit med i arbetet. De har tagit del av skrivet material och granskat det utifrån frågeställningarna ”Stämmer det vi beskriver med hur vi faktiskt arbetar?” och ” Har vi missat något?”.

### **Arbetsplatsträffar**

Arbetsplatsträffarna följer en bestämd dagordning som skickas ut i förväg med fasta punkter och med möjlighet att anmäla ytterligare frågor. Eftersom medarbetarnas delaktighet är en förutsättning för att utveckla verksamheten är närvaron obligatorisk och att dela med sig av synpunkter och idéer på dessa träffar uppmuntras. Mötet innehåller information, tex vad händer inom förvaltningen och hur budgetläget ser ut inom enheten. Syftet är att vara transparent och ge alla information samtidigt och att få medarbetarnas synpunkter och åsikter. Det finns även punkter av mer diskussionskaraktär, tex så presenteras nya riktlinjer och direktiv för vår verksamhet som leder till diskussioner och beslut om hur vi ska jobba vidare med dessa. På arbetsplatsträffar delar även de som deltagit i någon utbildning med sig av sina kunskaper.

### **Veckomöten/ärendedragningar**

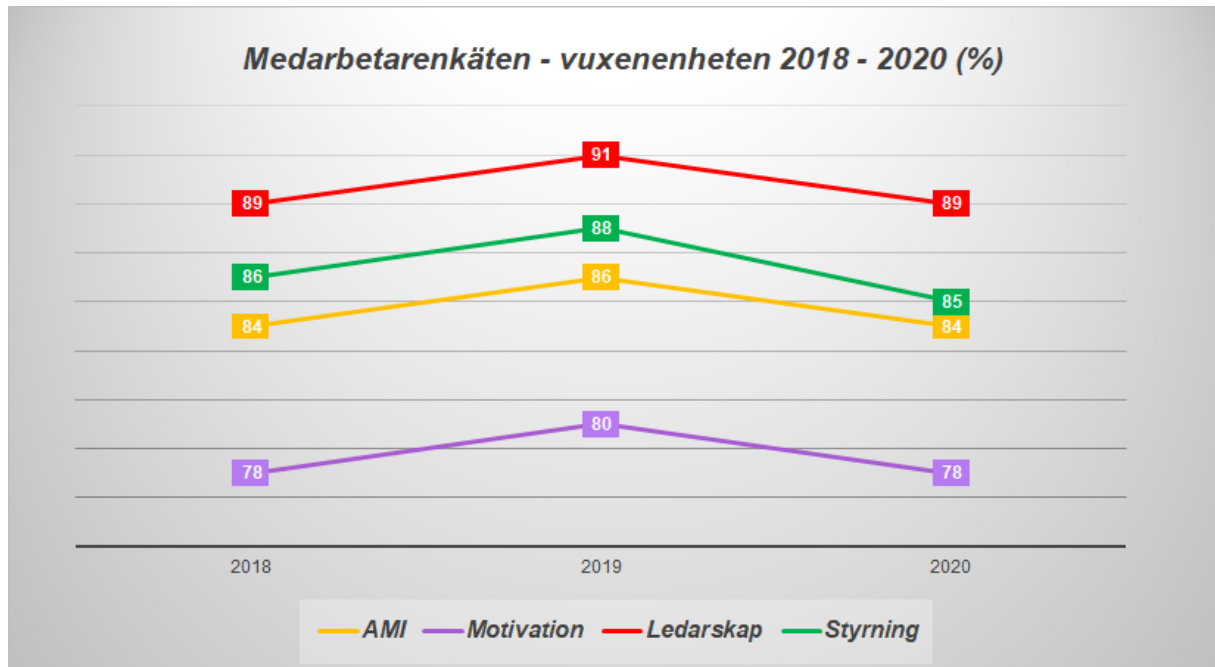
Inom enhetens olika delar genomförs även möten veckovis där praktiska frågor, metodfrågor och klientärenden tas upp för diskussion och beslut. På mötena uppmuntras ett aktivt deltagande. Alla ges tex möjlighet att komma med inspel till klientärenden, detta för att ta lärdom av varandra och utveckla arbetssätt samt skapa samsyn. Under dessa möten sker en stor del av verksamhetsutvecklingen och rutiner för arbetet följs upp och uppdateras. Detta förs vidare till enhetens ledningsgrupp.

### **14. Redovisa kortfattat resultaten från den senaste medarbetarundersökningen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.**

Varje år genomförs stadens medarbetarundersökning. Undersökningen består av frågor kopplat till olika områden som sätt ihop till index, aktivt medskapande index (AMI). Medarbetarenkäten redovisats i tre olika grupper, indelat på den personal som respektive chef har personalansvar för.

## Resultat av medarbetarenkäten

Nedan tabell visar dock enhetens samlade resultat de senaste tre åren.



Enhetens AMI för 2020 var 84 vilket är en minskning mot 86 året innan. 2018 var enhetens AMI 84. Sett över tid så har enheten ett ganska jämnt resultat med några förskjutningar i AMI upp och ner år från år. Enheten har ett högre resultat än både förvaltningens och stadens snitt. Någon analys eller handlingsplan för 2020 har inte gjorts ännu. Det kommer dock ske under senare delen av maj då enheten årligen har planeringsdagar indelat i grupper. I samband med dessa planeringsdagar presenteras utfallet och en dialog förs om resultatet och vad som ligger bakom. Varje år prioriteras områden att fokusera särskilt på för att utveckla och förbättra. Inom enhetens olika verksamheter brottas man med olika utmaningar och därför upprättas tre separata handlingsplaner.

### 2019 års handlingsplaner

Bland enhetens socialsekreterare hade resultatet för området "Hälsa och arbetsmiljö" försämrats och frågan "Jag ser fram emot att gå till jobbet" 2019. En åtgärd som infördes var att ha en lägesrunda i samband med ärendedragningar för att fånga upp medarbetarnas arbetssituation. En annan åtgärd var att ha som mål att göra flera gemensamma aktiviteter. Inom området "Utvecklas och lära nytt" skapades också en handlingsplan. Det efterfrågades en kvalitetshöjning vad gäller utbildningar och för att få inspiration skulle utomstående föreläsare bjudas in till enheten. Ett exempel på det är en forskare som tittat på autism kopplat till intresse för religion. Enhetens boendestödjare såg ett behov att skapa en handlingsplan utifrån områden "Styra mot gemensamma mål" och frågan "Vi genomför det vi beslutat på arbetsplatsen". Åtgärden blev att skapa en pärm med alla rutiner och en signeringslista som medarbetarna skulle signera när man läst rutinerna för att säkerställa att alla tagit del av de arbetssätt som gruppen enats om. Vid uppföljning av handlingsplanen bestämdes att rutinerna kontinuerligt ska ses över och uppdateras i samband med APT för att hålla dem aktuella och levande. Enhetens personliga ombud valde att fokusera på "Delaktighet och inflytande". De

flyttat under 2019 från Östermalm till ny lokal på Södermalm och för att behålla en närhet till enhetschef och en tillhörighet till förvaltningen blev åtgärden att enhetschef skulle delta en gång i månaden i gruppens fredagsmöten samt att APT skulle hållas på förvaltningen.

### **2018 års handlingsplaner**

Enhetens boendestödjare valde 2018 att fokusera på området ”Styra mot gemensamma mål” och som åtgärd beslutades att införskaffa en mötesbok för korta noteringar om vad som avhandlats på veckomötena. Syftet var att effektivisera mötena. Vidare beslutades att på APT skulle enhetens mål konkretiseras genom diskussioner om innebörden av dessa eftersom medarbetarna har uppfattat dem olika. Socialsekreterarna valde att fokusera på området ”Samverkan med andra”, eftersom de ibland ”kör fast” i ärenden där samverkan inte fungerar. Samverkansrutiner med övriga enheter inom socialtjänsten sågs över och uppdaterades. Det beslutades också att biträdande enhetschef skulle initiera möten med övriga biträdande enhetschefer. Syftet var att handläggningen ska bli smidigare för socialsekreterarna. Det har dessvärre varit svårigheter att få en regelbundenhet i dessa möten. Enhetens personliga ombud valde att fokusera på området ”Utvecklas och lära nytt” och som åtgärd beslutades att prioritera personalens fredagsmöten då klientuppgifterna blivit allt mer komplexa och man behöver mer stöd från sina kollegor. Mötestiden för APT förlängdes också med en timme och det bestämdes att fortsätta med handledning varannan vecka. Vid utvärdering har man konstaterat att det är värdefullt att ha forum och tid, för att ge stöd till varandra vid hantering av svåra ärenden.

## **Resultat och analys**

**15. Redovisa kortfattat resultat från förra årets uppföljningar av era mål i verksamhetsplanen och andra betydande resultat, som visar på hur väl ni har lyckats i ert uppdrag att skapa önskat resultat för målgruppen. Analysera genom att jämföra utvecklingen över tid och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått. Redogör också för hur ni arbetar med att tillvarata analysen.**

Vår verksamhet följs dels upp genom våra brukarundersökningar och genom medarbetarenkäten, vilkas resultat har presenterats under rubrikerna ”Målgrupp” och ”Medarbetare”. Utöver det följs enhetens mål upp bland annat upp genom indikatorer. Nedan redovisas förra årets mål för vår kärnverksamhet samt tillhörande indikatorer. Målen för 2020 ser annorlunda ut då det är anpassade efter ny budget och nya nämndmål. Ändringar har också gjorts utifrån förra årets uppföljningar.

I enhetens årshjul går att följa när enheten följer upp och analyserar resultat. Enhetens chefer har tre inbokade analysmöten per år, i samband med tertiäl 1 och tertiäl 2 och inför att verksamhetsberättelsen ska skrivas. Resultat och en första analys delges medarbetarna på APT och de fyller på med sina synpunkter för att få en slutgiltig analys.

Vid vårens planeringsdagar redovisas resultat från ”kompiskollen” och ”boendestödkollen” samt medarbetarenkäten. Rutiner för arbetet korrigeras och förtydligas utifrån analys av resultaten. Handlingsplaner upprättas också på dessa planeringsdagar utifrån resultat och analys av medarbetarenkäten. I samband med årets slut och att verksamhetsberättelsen ska sammanställas och nästa års verksamhetsplan upprättas sker också ett analysarbete på enhetens planeringsdagar.

Individuella uppföljningar görs i alla aktuella ärenden med stöd av ASI, DUR och genomförandeplanen. Vid uppföljning stämmer socialsekreterare av hur nöjd klienten är med insatsen och om insatsen leder till att klienten når sina uppsatta mål. Beställningen/uppdraget till utföraren korrigeras sedan vid behov. Boendestödjarna följer upp genomförandeplanen tillsammans med klienten och korrigerar hur insatsen utförs utifrån klientens synpunkter.

**Personer som riskerar att hamna i eller befinner sig i social utsatthet får stöd och hjälp genom enhetens tidiga insatser.** Indikatorer och resultat för detta mål är följande:

- **Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avvärijas.** Årsmålet för indikatorn var inte mer än 10% och resultatet blev 0%. Detta är en ny indikator för 2019. Enhetens bosamordnare arbetar vräkningsförebyggande genom att etablera kontakt med personer som riskerar att bli bostadslösa genom uppsägning samt därefter lotsa dem till rätt enhet inom förvaltningen. Förvaltningen har 2019 mottagit 10 meddelande om avhysningar på icke aktuella personer. Ingen av dessa avhysningar hade kunnat förhindrats. Det vräkningsförebyggande arbetet sker tidigare i processen innan det blir ett ärende för kronofogden.
- **Antal vräkningar som berör barn.** Årsmålet för indikatorn var 0 stycken och resultatet blev 0 stycken. Detta är en ny indikator för 2019. Enhetens bosamordnare har ett nära samarbete med familjeenheten och försörjningsstödsenheten, så att insatser snabbt ska kunna sättas in för att förhindra att barnfamiljer blir vräkt. Under året har inget barn i stadsdelen blivit berörda av vräkning.

Utöver ovanstående indikatorer följs personligt ombuds arbete upp genom en årlig rapport till Länsstyrelsen. Där redovisas hur många klienter som fått hjälp av personligt ombud utifrån kön och ålder samt kontaktorsak. I rapporten redovisas också de systemfel som klienterna blivit drabbade av. Under 2019 kunde vi bland annat konstatera att omsättning/brist på personal inom både vården och myndigheter som ett systemfel. Bristen på personal har inneburit långa handläggningstider. Ett annat uppmärksammat systemfel var svårigheten att navigera i de olika socialförsäkringssystemen såsom Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Klienterna hamnar mellan stolarna, när Försäkringskassan avslår sjukpenning med hänvisning till att de bedöms friska nog att stå till arbetsmarknadens förfogande, medan Arbetsförmedlingen och läkare gör den motsatta bedömningen.

Utöver den årliga rapporteringen till Länsstyrelsen dokumenteras ombudens systembrister vid varje APT. Ombuden framför sedan dessa systembrister till en ledningsgrupp som sammanträder två ggr/år. I ledningsgruppen sitter representanter för socialtjänsten, psykiatrin, Arbetsförmedlingen samt Försäkringskassan. Ledningsgruppens representanter tar sedan med sig de rapporterade systemfelen till sina respektive verksamheter och återrapportera vid nästkommande möte eventuella åtgärder som vidtagits. Ombuden upplyser också om brister i systemen i sina direktkontakter med myndigheter och vården utifrån olika klientuppdrag. De informerar också rent generellt om systembrister och svårigheter under sina regelbundna informationsträffar hos olika myndigheter.

**Personer med psykisk funktionsnedsättning och/eller missbruk får genom våra insatser en förbättrad livssituation.** Indikatorer och resultat för detta mål är följande:

- **Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatrin.** Årsmålet för indikatorn var 25% och resultatet 22,64% (24,69% för kvinnor 19,42% för män).

Denna indikator är hämtad från DUR-uppföljningar. Resultatet har försämrats från föregående år. Detta kan bl a förklaras med att vi följer upp på ett annat sätt. Numera fattar vi årsbeslut i större utsträckning. Uppföljning av insatsen sker dock efter ett halvår men då registreras inte uppföljning av indikatorn. Det kan dock vara så att klienten vid uppföljning klarar mera på egen hand. När socialsekreteraren efter ytterligare sex månader gör en ny utredning för att förlänga insatsen och följer upp indikatorn så kanske klienten inte klarar mer på egen hand än vid tidigare uppföljning. Det kan medföra att positiva förändringar inte registreras.

- **Andel insatser avslutade enligt plan inom vuxna missbruk.** Årsmålet för indikatorn var 50 % och resultatet var 50% (42,9% för kvinnor och 52,2 % för män). Enheten når uppsatt mål men det är ett försämrat resultat från 2018 då resultat var 60%. För fler män än kvinnor avslutas insatser enligt plan. 2018 var det dock resultatet tvärtom. Vi ser därmed ingen trend med könsskillnader över tid utan det skiljer sig slumpvis år efter år. Enheten har i flera år i rad ett resultat över snittet för staden. Detta kan förklaras med stadsdelens har resursstarka invånare, många har ett fungerande socialt nätverk som kan bidra till att insatser i större utsträckning avslutas enligt plan. Resultatet kan också förklaras med att vi utvecklat och blivit bättre på MI genom handledning och gruppövningar.
- **Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes.** Denna indikator är hämtad från brukarundersökningen. Resultatet redovisas under rubriken "Målgrupp".

**Vuxenenheten får en ökad kännedom om personer som är utsatta för hot eller våld i nära relationer och genom våra insatser får de en förbättrad livssituation.** Indikatorer och resultat för detta mål är följande:

- **Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av vuxenenheten.** Målet för indikatorn var 38 personer och resultatet blev 49 personer. Resultatet har förbättrats mot föregående som var just 38 personer. Övertid har antalet kända våldsutsatta ökat. Denna utvecklingsprocess beskrivs närmare i fråga 21. Ökningen kan förklaras med Relationsvåldscentrum innerstan (RVCI) arbete, dit våldsutsatta har möjlighet att vända sig och stödsamtal utan biståndsbeslut. Enhetens samarbete med familjeenheten har också bidragit till att antalet kända personer som utsatts för våld i nära relationer ökat senaste åren.
- **Andel våldsutsatta personer som avslutar insats enligt plan.** Årsmålet för indikatorn var 75% och resultatet 32%. Detta är en ny indikator skapad på enhetsnivå. Enheten når inte uppsatt mål. Vid analys av resultatet konstateras att flera ärenden avslutas innan insats påbörjats. Till stor del rör det sig om klienter som efter några första samtal hos relationsvåldshandläggare väljer att ta tillbaka sin ansökan då de varit nöjda med det råd och stöd de fått. I vissa fall kan dessa klienter innan även ha gått på samtal hos RVCI. Det kan också röra sig om personer som är ambivalenta och inte redo att lämna relationen där de är utsatta för våld.

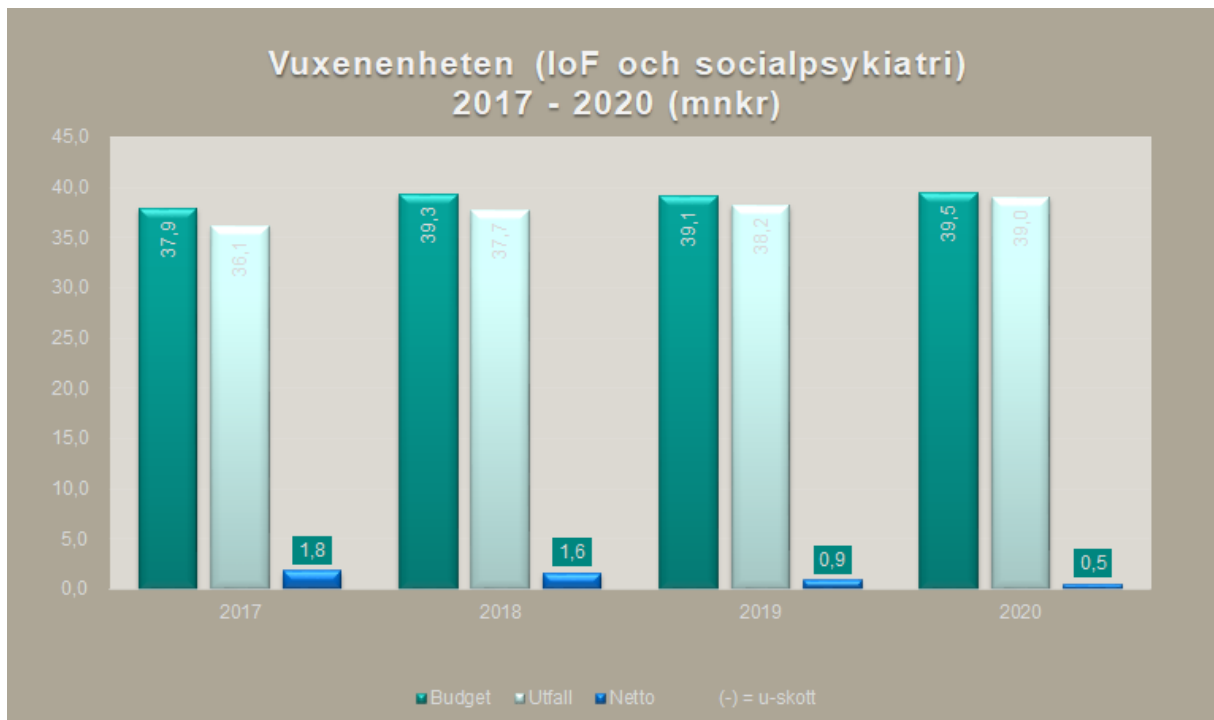
**Personer med insatser från vuxnenhetens utförardel lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar.** Detta mål följs upp med nedan indikator:

- **Andel brukare som upplever att mina boendestödjare uppmuntrar mig att göra saker själv.** Denna indikator är hämtad från brukarundersökningen. Resultatet redovisas under rubriken "Målgrupp".

**16. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogör också för er analys av resultaten och vilka trender ni kan se.**

Enheten har en budgetomslutning 2020 om totalt 39,5 mnkr (16 mnkr inom missbruk och 23,5 mnkr inom socialpsykiatri). Det prognostiserade resultatet i tertialrapport 1 visar på ett överskott med 500 tkr, vilket kan förklaras med minskade vårdkostnader inom socialpsykiatri.

Nedan redovisas det ekonomiska resultat för de senaste tre åren plus innevarande år.



Överskottet 2019 kan förklaras med minskade vårdkostnader inom missbruk trots att enheten hade ökade kostnader inom socialpsykiatri särskilt med anledning av ett förändrat ersättningssystem för insatsen sysselsättning.

Överskottet 2018 kan förklaras med minskade vårdkostnader inom socialpsykiatri trots att enheten samtidigt hade ökade vårdkostnader inom missbruk på grund av placeringar enligt LVM (lagen om vård av missbrukare).

Överskottet 2017 berodde på minskade personalkostnader och vårdkostnader. De minskade vårdkostnaderna förklaras av färre placeringar på HVB, då fler klienter istället beviljades boende med särskild service som drivs i stadens egen regi.



## Från mål till uppföljning

### **17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram årets verksamhetsplan, vilka som deltog och vilka överväganden ni gjorde när ni bestämde era mål.**

Arbetet med årets verksamhetsplan är en ständigt pågående process genom att den utgör grunden för enhetens arbete och var och ens specifika uppdrag inom enheten. Arbetet med verksamhetsplanen startade under hösten 2019 i och med att den nya budgeten presenterades och de nya förutsättningarna för vårt verksamhetsområde gavs. Förvaltningen hade planeringsdagar för samtliga chefer under hösten där innebörden av den nya budgeten diskuterades och analyserades. Nämndens mål presenterades också. Vid vuxenenhetens ledningsgrupp fördjupades diskussionen kring de mål som nämnden satt upp för enhetens verksamhetsområde och en planering gjordes för enhetens egna planeringsdagar.

Tidigare år har förslag till enhetsmål tagits fram av enhetens chefer och presenterats för medarbetarna i samband med planeringsdagarna. Vid verksamhetsplaneringen för 2020 tänkte vi om och bjöd in medarbetarna att vara med och formulera målen. Medarbetarna delades in i grupper där de tillsammans förutom att formulera mål även beskrev arbetssätten för hur vi ska nå de uppsatta målen. Innan arbetet i grupper sattes igång presenterade enhetschefen nya budgeten och de nya förutsättningarna för våra verksamhetsområden. Examinatorens återföring på enhetens bidrag till kvalitetsutmärkelsen 2019 återgavs också. En feedback var bl a att enhetens målkedjor kunde förbättras, vilket sedan blev ett uppdrag för grupperna att utveckla. När enheten "vässar till" arbetssätten för nästa år utgår vi inte bara från budgeten utan även det gångna årets resultat. Ett exempel är indikatorn "andelen våldsutsatta personer där insats avslutas enligt plan" där vi fick ett betydligt sämre resultat, därför vi formulerade om vårt mål och förväntade resultat till 2020.

Inom enheten finns flera verksamhetsområden och vi har sedan ett par år en gemensam verksamhetsplan. Detta för att skapa en enhetlighet och samsyn och för att vi på ett tydligare sätt ska kunna följa alla pågående processer inom enheten. Genom att arbeta fram verksamhetsplanen tillsammans skapas förutsättningar för en verksamhetsplan som hålls levande i verksamheten och som finns med i det dagliga arbetet. Medarbetarna lämnar alltid feedback på planeringsdagarna. Sist blev feedbacken att det var svårt att formulera mål och att grupperna var för stora, vilket innebar svårigheter att få till konstruktiva och kreativa diskussioner. Detta tar vi med oss inför årets planeringsdagar.

### **18. Skriv era mål från verksamhetsplan. Under varje mål ska ni skriva förväntat resultat, arbetssätt och hur avser ni att följa upp resultatet.**

Personer som riskerar att hamna i eller befinner sig i social utsatthet får tillgång till samhällets olika stödfunktioner

#### **Förväntat resultat**

Andelen meddelade om avhysningar från Kronofogdemyndigheten som skulle kunnat avvärijats ska vara noll. Antal vräkningar som berör barn i stadsdelen ska vara noll. Systembrister som drabbar personer med långvarig psykisk funktionsnedsättning synliggörs.

## Arbetsätt

I syfte att förhindra social utsatthet arbetar enhetens bosamordnare med stöd till personer som riskerar vräkning. Hyresvärdar underrättar socialtjänsten brevlades om en person riskerar bli att bli vräkt. I samband med det kontaktar bosamordnaren berörd person i första hand brevlades och därefter görs andra kontaktförsök via telefon eller uppsökande arbete. I brevet ges generell information om vad hen kan göra vid hyresskuld, exempelvis att ta kontakt med stadsdelens budget- och skuldrådgivning. Personen erbjuds även tid för möte i syfte att kartlägga vilket behov av hjälp personen har, för att möjliggöra för personen att bo kvar i sin lägenhet. Bosamordnaren hjälper sedan personen att få kontakt med t ex en socialsekreterare så att hen kan ansöka om boendestöd eller att få kontakt med en biståndsbedömare inom äldreomsorgen då personen kanske är i behov av hemtjänst.

Enhetens personliga ombud utgör en stödfunktion till personer med psykiska funktionsnedsättningar som befinner sig i social utsatthet. Tillsammans med klienten identifierar och formulerar de personliga ombuden klientens behov av vård och stöd. Det handlar om att hjälpa klienten att få tillgång till samhällets olika stödfunktioner, i det arbetet kan ombuden bidra med sin kunskap om samhällets serviceutbud samt använda sig av de kontakter de har i sitt professionella nätverk. När behoven är identifierade hjälper ombuden till, eller stöttar klienten att själv ta kontakt med myndigheter, vård eller annan instans. Ombuden hjälper också till att planera inför olika slags möten och de kan också följa med på möten när klienten önskar stöd i att föra sin talan.

För att synliggöra de svårigheter som målgruppen kan ha i kontakten med olika myndigheter arbetar ombuden utåtriktat genom kontinuerliga informationsbesök hos verksamheter och myndigheter. Ombuden arbetar också med att identifiera och rapportera systembrister som framkommer och påverkar målgruppen. Dessa tas upp som en punkt vid varje APT och rapporteras sedan två gånger per år till en ledningsgrupp som består av representanter från socialtjänsten, arbetsförmedlingen, försäkringskassan, psykiatri och brukar/intresseorganisationer. Systembristerna sammanställs också i en årlig rapport till Länsstyrelsen. Syftet är att strukturella problem på sikt ska åtgärdas så att klienterna i förlängningen får de hjälp och stöd hen har rätt till.

## Uppföljning

Systembrister tas upp och dokumenteras på APT. Dessa sammanställs i sin tur till ledningsgruppen två gånger per år. Ledningsgruppen återkopplar eventuella åtgärder som förbättrats för målgruppen vid nästkommande möte. En gång per år sammanställs systembristerna i en rapport till Länsstyrelsen. Statistik vad gäller antal verkställda avhysningar under året tas fram av bosamordnaren och även en redogörelse om vad som gjorts i varje enskilt fall. Det samma gäller uppgiften om antalet barn som drabbats av vräkning.

Personer med psykisk funktionsnedsättning och/eller missbruk får genom våra insatser en förbättrad livssituation

### **Förväntat resultat**

Andelen personer med insatser inom socialpsykiatrin som är nöjda med sin insats uppgår till minst 80%. Andelen personer inom socialpsykiatrin som upplever att de klarar mer på egen hand ökar och uppgår till minst 26%. Andelen insatser för personer med beroendeproblematik som avslutas enligt plan uppgår till minst 50%.

### **Arbetsätt**

På Vuxenenheten är utredningsprocessen grunden i arbetet för att kartlägga behov och bedöma insatser som på sikt skall leda till en förbättrad livssituation för enhetens klienter. Klienten får information om vilka insatser hen kan ansöka om. Efter ansökan sker utredningen skyndsamt i syfte att klienten ska få sina behov tillgodosedda. För att kartlägga klienternas livssituation används ASI och DUR där klienten får möjlighet att själv skatta sina problem och behov av hjälp. Vid utredning och bedömning av klientens behov, beaktas klientens önskemål vid val av insats. Utredningen kommuniceras och klienten ges möjlighet att ge synpunkter på det som framkommit under utredningens gång. Därefter fattas ett beslut som kommuniceras skriftligt.

Vuxenenhetens insatser ges i syfte att klienterna ska få en förbättrad livssituation. Några av dessa insatser är sysselsättning inom socialpsykiatrin som beviljas i syfte att bryta isolering och ge en meningsfull tillvaro samt öppenvårdsbehandling för klienter med missbruksproblem vars syfte är att ge verktyg till att leva ett nyktert och drogfritt liv.

Klientens delaktighet är en förutsättning för att insatserna ska leda till en förändring. För att främja förändringsprocessen använder socialsekreterarna samtalsmetoden MI. Klient och socialsekreterare formulerar tillsammans mål och delmål för insatsen. Insatsens övergripande mål bryts ner till konkreta och mätbara delmål för att prioritera och synliggöra utveckling och framsteg. Med detta arbetsätt kan klienterna i högre utsträckningen klara mer på egen hand.

Insatsen följs upp kontinuerligt genom möten med klienten med syftet att säkerställa att behoven tillgodoses, insatsen utförs enligt plan samt att klienten är nöjd med sin insats. I och med detta arbetsätt kan insatsen ändras för att bättre matcha aktuell situation, behov och önskemål. Vid behov sker också samverkan med vårdgivare och/eller andra myndigheter som klienten har kontakt med, och för att då tydliggöra vem som ansvarar för vad så används SIP (samordnad individuell plan).

Genom att klienten är delaktig i att formulerar sina mål samt att insatser kontinuerligt följs upp och vid behov ändras för att bättra matcha klientens aktuella situation, kan ärenden på sikt avslutas enligt plan.

### **Uppföljning**

Individuell uppföljning i respektive ärende görs med stöd av ASI och DUR. Uppföljning av statistik hämtas från paraplysystemet gällande uppgiften om andelen insatser som avslutas

enligt plan samt gällande andelen som klarar mer på egen hand. Andelen som är nöjd med sin insats följs årligen upp genom stadens brukarundersökning. Vartannat år genomför enheten en brukarstyrd brukarrevision för att få ett utvecklat svar på frågor som rör vårt bemötande och om våra klienter bli hjälpta av våra insatser.

Personer inom vuxenhetens utförardel har inflytande i verksamheten och lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

### **Förväntat resultat**

Att frågan i brukarundersökningen ”Mina boendestödjare uppmuntrar mig att göra saker själv” överstiger 83%. Klienter som besöker träfflokalen och bor i våra stödboenden ska känna sig delaktiga och att de kan påverka verksamhetens innehåll. Andelen klienter som aktivt deltar i utformandet av genomförandeplanen skall uppgå till minst 75%.

### **Arbetsätt**

När klienten blivit beviljad insats i form av boendestöd, stödboende eller case manager mottager utförarna en beställning.

Därefter görs en genomförandeplan som är personalens verktyg i arbetet med klienten och utgör grunden för den arbetsallians som skapas med klienten. För att klienten ska ha inflytande över hur insatsen ska genomföras skrivs genomförandeplanen tillsammans med klienten. Syftet är att få fram vad klienten kan göra på egen hand och vilka hen behöver stöd i. Personalen använder samtalsmetoden MI, vilket innebär att de inte säger åt klienten hur hen ska göra utan fungerar som en vägledare och hjälper klienten att själv komma fram till vad hen vill.

Vid uppföljningar av genomförandeplanen som sker var sjätte månad eller oftare vid behov, uppmuntrar personalen klienten att tänka över om det finns saker som hen vill ändra på och tillsammans reviderar de därefter i genomförandeplanen. Därefter sker en uppföljning av insatsen tillsammans med socialsekreteraren som har fattat beslutet.

För att förstärka klienternas väg till återhämtning finns Peer support på stödboendena och på Startpunkten. Genom att Peer support berättar om sin egen erfarenhet av psykisk ohälsa och sin återhämtning, fungerar de som gott exempel på att det trots psykisk ohälsa är möjligt att leva ett självständigt liv. Peer support har också ett särskilt uppdrag att stärka brukarinflytandet vilket de gör genom att särskilt bevaka klienternas intressen.

På enhetens stödboende bjuds alla boende in till husmöte en gång i månaden med syftet att fånga upp deras åsikter och förbättringsförslag kring sitt boende. För att bryta isolering och erbjuda ett socialt sammanhang genomförs gemensamma aktiviteter på stödboendena. Planeringen av aktiviteternas innehåll sker på husmötet tillsammans med klienterna, t ex vilken mat som ska handlas till middagsgruppen. Klienterna är även med i genomförandet av aktiviteterna, dvs att handla och tillaga maten.

För att stärka deltagarnas inflytande över Startpunktens innehåll finns ett brukarråd som

består av deltagare och Peer support. Biträdande enhetschef träffar rådet minst fyra gånger per år för att inhämta deras syn på hur verksamheten skall utvecklas. Utöver det har deltagarna och personal planeringsmöten då det tillsammans planerar Startpunktens innehåll. För att deltagarna ska stärkas i sin självkänsla och självständighet håller Peer support i studiecirklar såsom "Din egen makt".

### **Uppföljning**

Uppföljning av genomförandeplan i enskilda ärenden görs minst var sjätte månad. Den årliga brukarundersökningen ger svar på frågan "Mina boendestödjare uppmuntrar mig att göra saker själv". Årlig ärendegenomgång där bl.a. uppgiften om hur stor andel av klienterna som aktivt har varit med och utformat genomförandeplanen kontrolleras. Vid Startpunktens brukarråd samt vid stödboendets husmöten förs minnesanteckningar och dessa följs upp vid nästkommande möte för att säkerställa att de synpunkter och förslag som klienterna lämnat har tagits omhand.

Personer som lever i relationer där våld förekommer uppmärksammas och erbjuds individuellt utformat stöd.

### **Förväntat resultat**

Andel våldsutsatta som fullföljer behandling på Relationsvårdscentrum Innerstaden ska överstiga 70%. Andel våldsutövare som fullföljer behandling på Relationsvårdscentrum Innerstaden ska överstiga 60%.

### **Arbetsätt**

När det inkommer en ansökan om stöd och behandling för våldsutsatthet aktualiseras personen hos vuxnenhetens relationsvårdshandläggare som inleder utredning. I utredningsprocessen används FREDA som är en bedömningsmetod framtagen av Socialstyrelsen. FREDA ger en närmare beskrivning av karaktären och omfattningen av det våld som en person varit utsatt för, såväl psykiskt som fysiskt och sexuellt. FREDA ger också en bild av risken för fortsatt våld och dödligt våld. Vårdsutövare som ansöker om insats utreds av enhetens bosamordnare genom en förenklat utredningsförfarande

Utredningen utmynnar i en bedömning och val av insats.

Relationsvårdshandläggaren/bosamordnare och den enskilde formulerar mål tillsammans som sedan skickas som ett uppdrag till vald utförare. Därefter följs insatsen kontinuerligt upp för att säkerställa att insatsen är utformad så att den leder till att klienten får ett liv utan våld alternativt att våldet upphör. Sedan hösten 2018 erbjuder Stockholm stad behandling och stöd till personer utsatta för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld och förtryck samt behandling till våldsutövare genom Relationsvårdcentrum innerstaden (RVCI). Behandlingen kan ges antingen i grupp och/eller enskilt. Insatser genom RVCI kan ske genom att den enskilde först söker hjälp själv och erbjuds då upp till fem råd- och stödsamtal. Därefter krävs beslut om insats från av relationsvårdshandläggare alt bosamordnare. RVCI är den insats som föreslås i första hand. Utöver insatser genom RVCI kan personer med omfattande skyddsbehov erbjudas skyddat boende. Enhetens relationsvårdshandläggare kan också ge individuellt stöd i form av stödsamtal, hjälp med olika myndighetskontakter samt skriva intyg mm.

Eftersom flera våldsärenden uppdagas hos familjeenheten har vuxenenheten tillsammans med dem upparbetat ett nära samarbete genom framtagna flödesscheman. Detta i syfte att våldsutsatta personer ska få stöd för sin våldsutsatthet och inte ”fastna” inom familjeenheten. Genom denna täta samverkan kan enheten nå ut till ett ökat antal våldsutsatta personer.

För att identifiera våldsutsatta även bland vuxenenhetens övriga klienter ställer socialsekreterarna frågor för att upptäcka våld. Både i DUR och ASI finns frågor för att upptäcka våld. Klienter som lever i missbruk och/eller har en psykisk funktionsnedsättning är en särskilt utsatt grupp. Insatser som beviljas anpassas till målgruppen med hänsyn till våldsutsattheten. För att nå ut till flera våldsutsatta har enheten skapat en broschyr om våld i nära relationer som finns i förvaltningens reception. I broschyren finns det information om rättigheter och vilka insatser som finns att tillgå om stöd önskas. Enheten har också satt upp affischer med information om RVCI.

I syfte att öka kompetensen om våld i nära relationer och nå ut till fler våldsutsatta inom socialtjänstens olika enheter samt äldreomsorgen och förskolan, har Östermalms stadsdelsförvaltning en lokal resursgrupp bestående av medarbetare från olika verksamheter, som träffas vid två tillfällen per termin. Där diskuteras bland annat frågor om våld i nära relationer och vad som är på gång inom området i form av kommande utbildningar osv.

### **Uppföljning**

Individuell uppföljning i respektive ärende samt uppgift från RVCI om hur många personer som fullföljt behandling.

Vuxenenhetens insatser, för personer med minderåriga barn, utformas med barnets bästa i fokus

Vuxenenheten är miljömässigt hållbar

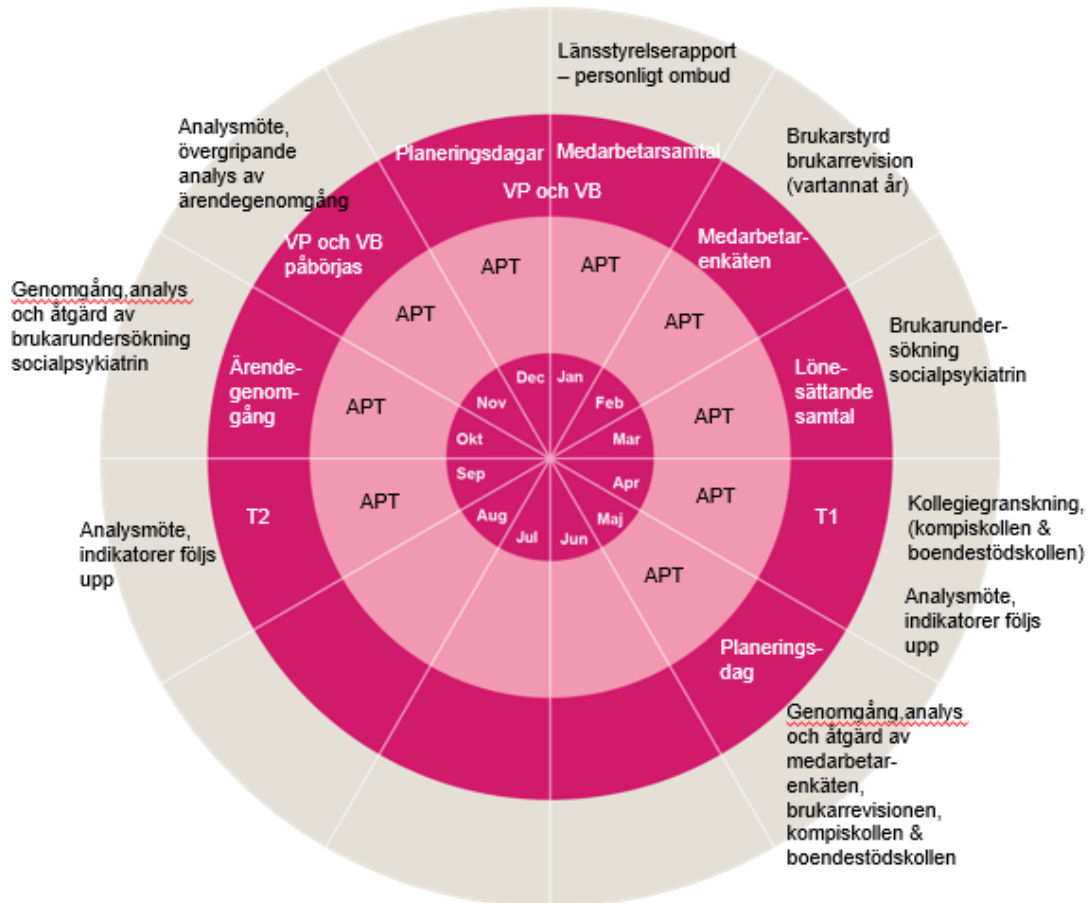
Vuxenenheten använder tilldelade resurser kostnadseffektivt

Vuxenenheten är en attraktiv arbetsplats där medarbetarna trivs

Vuxenenheten är effektiv, innovativ och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

## 19. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut.

Vuxenenhetens planering av aktiviteter och uppföljningar åskådliggörs med nedan årshjul.



## 20. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era mål.

*Medarbetarna* är vuxenenhetens viktigaste resurs. Inom enheten finns lång erfarenhet och stor kompetens. Därav finns möjligheten till en intern kompetensutveckling, ett exempel på det är MI-gruppen som hålls av två medarbetare, som är öppen för alla medarbetare som vill öva och bli bättre på metoden.

Myndighetssidan är relativt liten och de klientärenden som kommer in till enheten blir på så sätt mer eller mindre ”kända” hos socialsekreterarna vilket gör att det är lättare att sätta sig in i varandras ärenden om ordinarie handläggare inte är i tjänst. Detsamma gäller enhetens personliga ombud som har ”egna klienter”, men involverar varandra i klientarbetet, för att kunna täcka upp för varandra vid semestrar men också för att ta hjälp av varandra vid svåra klientmöten. Boendestödjarna är indelade i två team. Teamen täcker upp för varandra vid semestrar och vid sjukdom.

Enhets utförardel har de senaste åren haft svårigheter att få budgeten att gå ihop då

kostnaderna överstigit intäkterna. Boendestödjarnas schema ses därför kontinuerligt över så att verksamheten kan ta emot fler uppdrag och på så sätt stärka enhetens budget.

*Samverkan* är en förutsättning för ett lyckat socialt arbete. Vi har ett tätt samarbete med familjeenheten och särskilda rutiner finns i ärenden med barn. Det finns även samverkansrutiner med stöd- och serviceenheten, försörjningsstödsenheten samt äldreomsorgen för att tydliggöra våra uppdrag. Utöver samverkansrutiner har vi haft planeringsdagar och samverkansmöten med andra enheter samt med samverkanspartners såsom psykiatri och beroendevården. Detta för att använda resurser på ett mer effektivt sätt i det gemensamma arbetet med våra klienter.

För att bevaka *energiförbrukning* inom enheten har vi två miljöombud som bevakar miljöfrågorna och uppmuntra till ett miljötänkande. Vi källsorterar inom enhetens alla verksamheter och försöker undvika pappersutskrifter. Dubbelsidiga pappersutskrifter är vidare något som används vid utskrifter. Enhetens medarbetare reser så långt det är möjligt med kommunala färdmedel i tjänsten, går eller cyklar.

## Utveckling

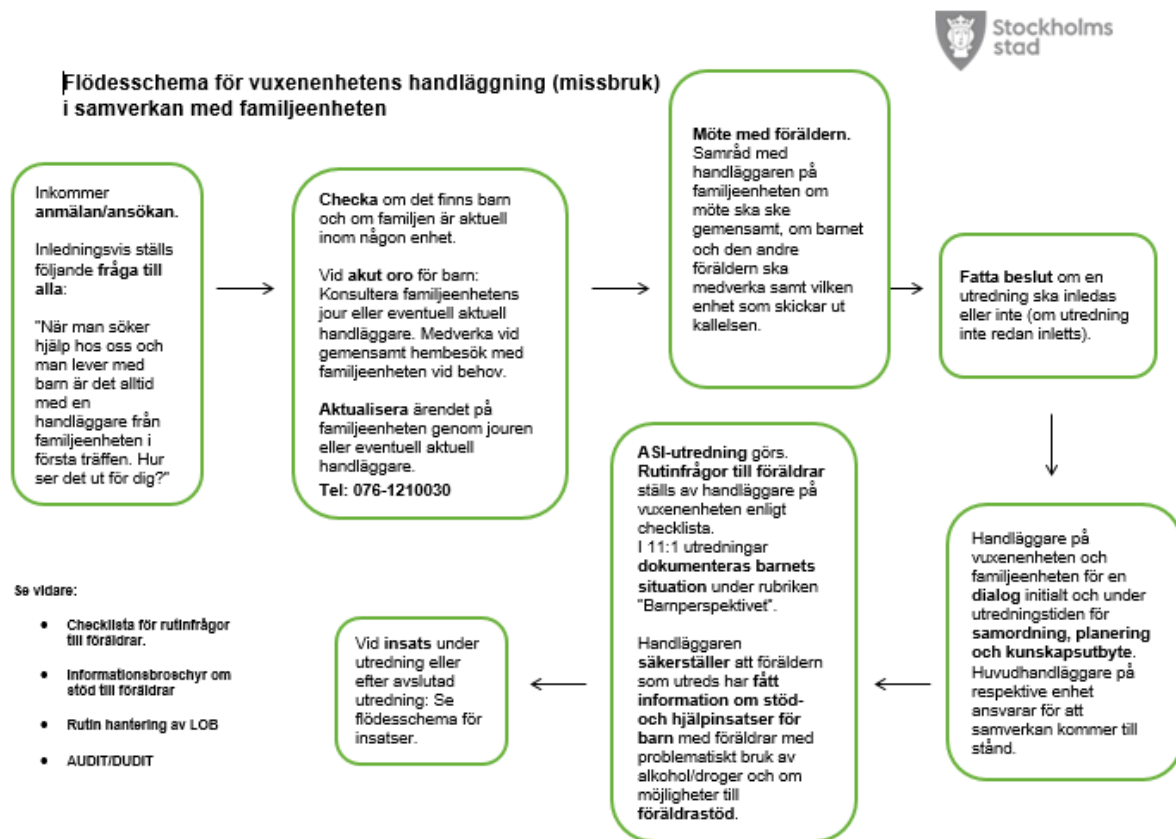
### 21. Beskriv hur ni utvecklar verksamheten utifrån era analyser av uppföljningar och resultat.

Vi får återkoppling på vår verksamhet på olika sätt, dels genom uppföljning av ekonomin och av våra indikatorer, samt genom uppföljning av insatser i enskilda klientärenden. Vi har även resultatet från "kompiskollen" och "boendestödkollen", synpunkter från brukarråd, resultat från brukarundersökningar och brukarstyrda brukarundersökningar samt klagomål och synpunkter. Därtill har vi även resultatet från medarbetarenkäten. Utöver detta händer saker i vår omvärld som vi behöver förhålla och anpassa oss till. Vi har också följt upp och analyserat samarbetet med andra enheter inom socialtjänsten för att bättre möta upp våra brukares behov. Utifrån den återkoppling och input vi får på vår verksamhet uppdaterar vi våra rutiner och utvecklar arbetssätt för att både blir bättre ur ett brukar- och medarbetarperspektiv.

Här har vi valt att beskriva exempel på utvecklingsprocesser som enheten genomgått de senaste åren.

**Samarbetet med familjeenheten.** Tidigare arbetade enheterna i stuprör, där familjeenheten fokuserade på barnen och vi inom vuxenenheten på föräldern i ärenden där det fanns missbruk alternativt psykisk ohälsa hos en förälder. I samband med ett projekt vid namn "förstärkt barnperspektiv och föräldrastöd", påbörjades en process att förändra våra arbetssätt. Numera arbetar vi efter flödesscheman som tydligt beskriver hur vi ska samarbeta i ärenden där det finns barn. Samverkan har medfört att vi har gemensamma möten i ärenden där det finns misstanke om att en förälder har ett missbruk och/eller psykisk funktionsnedsättning. En annan del av projektet var att vi skulle utveckla barnperspektivet i vuxenutredningar. Vilket vi har gjort och det följs upp genom enhetens "kompiskoll". För att vidmakthålla vårt arbetssätt ses medarbetare från båda enheterna två gånger per år och stämmer av. Dessa möten förbereds av utvalda medarbetare från båda enheterna.





**Barnkonsekvensanalyser.** I och med att barnkonventionen blev lag har arbetet med att uppmärksamma barnperspektivet utvecklats till att vi också är ålagda att göra barnkonsekvensanalyser. Genom kompiskollen har vi sett ett behov av att utveckla våra barnkonsekvensanalyser. Förutom att vi haft särskilda metoddagar samt att vi har ett stödmaterial för arbetet har vi även börjat dela med oss av goda exempel genom att socialsekreterarna sparar sina barnkonsekvensanalyser i en särskild mapp för kollegorna att ta del av. Vi har också skapat ett nytt mål för årets verksamhetsplan, som innebär att barnkonsekvensanalyser ska finnas i 90% av våra utredningar, vilket kommer följas upp under höstens ärendegenomgång.

**Arbetet med våld i nära relationer.** Inom enheten har vi under flera år haft som mål att nå ut till flera våldsutsatta och när vi jämfört oss med andra stadsdelar har vi konstaterat att vi haft färre kända våldsutsatta på Östermalm. Inom stadsdelen har vi en rutin där det bland annat beskrivs vem som gör vad i dessa ärenden. Denna rutin har följts upp och reviderats och vuxenenheten har sedan några år ett tydligare uppdrag riktat till de våldsutsatta, som ibland tidigare fastnade inom familjeenheten och inte fick ett eget stöd som brottsoffer. Vi såg ett behov av att förstärka kunskapen inom enheten och från att ha varit en handläggare som haft särskilda kunskaper i dessa frågor, utbildades ytterligare en person. I samband med att relationsvåldscentrum innerstan (RVCI) öppnades har ännu fler personer på Östermalm som utsatts för våld i nära relationer uppmärksammat och fått hjälp. RVCI har marknadsfört sin verksamhet och personer har vänt sig dit direkt för stöd och därefter aktualiserats på vuxenenheten då de ansökt om att få stöd på RVCI. I och med RVCI:s öppnande har även våldsutövare vänt sig dit för hjälp och enheten har fått ansökningar från våldsutövare som efterfrågar fortsatt stöd.

**Ökat brukarinflytande på Startpunkten.** Enheten har sedan 2016 Peer Support anställd i verksamheten. Enheten har även sökt och beviljats lokala utvecklingsmedel till Startpunkten. Syftet med utvecklingsmedlen är utveckla brukarmedverkan på Startpunkten och att verksamheten till större del ska ledas av brukarna själva. För att stärka rollen som Peer Support anställdes ytterligare en Peer support 2018 med placering både i enhetens stödboende och på Startpunkten. De har tillsammans startat studiecirkel utifrån brukarnas önskemål. En dag i veckan håller de öppet verksamheten själva tillsammans med brukarna. De har även fått uppdraget att sammankalla deltagarna till ett brukarråd. I brukarrådet träffar deltagarna biträdande enhetschef och framför sina åsikter och idéer om verksamheten. Vi hade en idé att deltagarna skulle vilja ha verksamheten igång själva på helgerna. I brukarrådet framkom dock att deltagarna ville vara "lediga" på helgerna. Däremot har sällskapsspel och karaokemaskin köpts in till verksamheten efter att önskemål framförts i brukarrådet

**Samarbetet med stöd och serviceenheten.** Vi har haft vissa svårigheter i gränsdragningar mellan enheterna, eftersom båda enheterna jobbar med personer med funktionsnedsättning. Det gäller främst personer som dels har en LSS-diagnos såsom autism och samtidigt en psykiatrisk diagnos. Av den anledningen har vi haft gemensamma planeringsdagar, vilket resulterade i en ny överenskommelse. I den har vi bland annat tydliggjort hur ett nytt ärende ska hanteras mellan enheterna. Biträdande enhetschefer från båda enheterna har veckomöten där ärenden diskuteras som vi behöver samarbeta kring. Dessa möten och klargöranden underlättar den fortsatta handläggningen för socialsekreterarna. I och med att vi nu har tydligare gränsdragning mellan enheterna får våra klienter snabbare besked och på så sätt en bättre service.

**Förstärkning av personligt ombud.** Enhetens ombud har haft en stadigt ökad efterfrågan på sina tjänster de senaste åren. Den vanligaste kontaktorsaken är att personerna behöver stöd i kontakten med myndigheter. Enheten sökte därför och beviljades medel genom "Uppdrag psykisk hälsa" för att förstärka verksamheten. Sedan slutet av 2017 har enheten ytterligare ett personligt ombud anställd och i början av 2019 permanentades den lösningen. Ombuden har i och med att det även utvecklats sina arbetssätt. För att skapa en likställighet och för att lära av varandra i större utsträckning har ombuden ändrat sitt arbetssätt och numera arbetar samtliga med uppdrag i hela innerstan istället för som tidigare indelat mot en specifik stadsdel. I samband med ärendegenomgång hösten 2019 konstaterades att ombuden till viss del fortsätter att arbeta med ärenden från den stadsdel man arbetat tidigare i. Beslut togs därför att ombuden skulle bevaka att det blev en spridning av ärenden i samband fredagsmötena när nya ärenden delas ut.

## **22. Beskriv hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.**

### **Risker och sårbarheter ur ett verksamhets- och brukarperspektiv**

En väsentlighets- och riskanalys (VoR) genomförs årligen och utifrån denna fastställs internkontrollplanen. Alla chefer deltar i förvaltningens gemensamma VoR-arbete. Analysen genomförs i flera steg. Först identifieras de viktigaste processerna och arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Utifrån arbetssätten identifieras oönskade händelser. Dessa värderas utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Beroende på det sammantagna riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen, som beskriver

hur de löpande kontrollerna ska följas upp.

Processerna inom vuxenenheten har identifierats utifrån ett yttrande till IVO och en Lex Sarah utredning. Det gäller handläggningsprocessen inom missbruk rörande bedömning och beslutsfattande gällande inkomna orosanmälningar och LVM-anmälningar vilket ska ske inom två veckor. Det gäller också utförarprocessen inom socialpsykiatrin. Genomförandeplan upprättas tillsammans med klienten utifrån socialsekreterarens beställning och insatsen ska därefter genomföras utifrån genomförandeplanen, vid avvikelser ska det dokumenteras och meddelas till beställaren. Ytterligare en process som identifierades i väsentlighets- och riskanalysen är samverkan inom socialtjänstavdelningen och följsamhet gällande interna rutiner för samverkan mellan enheter.

Genom enhetens egenkontroller minimerar vi risker och sårbarheter i verksamheten. Årligen genomförs kollegiala granskningar och även individuella ärendegenomgångar både på myndighetssidan och utförarsidan då dokumentation och handläggning går igenom i samtliga ärenden.

Ett annat exempel på hur vi arbetar med att identifiera risker är genom enhetens personliga ombud. I deras arbete synliggörs olika systembrister som drabbar personer med psykiska funktionshinder, vilket sammanställs i en rapport till Länsstyrelsen. Syftet med systemfelsrapportering är att på sikt ska strukturella problem åtgärdas så klienterna får den hjälp och det stöd de har rätt till.

Risker i vår verksamhet kan också som nämnts ovan identifieras genom granskningar från inspektionen för vård och omsorg (IVO) och genom avvikelser i form av Lex Sarah. Risker kan också uppmärksammas av stadens socialtjänstinspektörer, funktionshinderinspektörer och revisorer. Utöver det identifieras risker och sårbarheter inom enheten genom brukarundersökningar, inkomna klagomål och synpunkter och ej verkställda beslut.

### **Risker och sårbarheter ur ett arbetsgivarperspektiv**

Medarbetarsamtal och medarbetarenkäter genomförs löpande. Där vi fångar upp risker och sårbarheter i vår verksamhet. Vi gör även årliga arbetsmiljöronder, som kompletterar medarbetarenkäten med frågor som rör den fysiska arbetsmiljön.

En återkommande fråga för socialarbetare är risken för hot och våld, då våra klienter många gånger mår dåligt. Vi har rutiner för hot och våld vilket bland annat innebär att inte gå på hembesök ensam till okänd klient och att inte gå hem efter hembesök utan att meddela kollega att besöket är avklarat. Vid hembesök används bärbara larm. Genom att vi använder oss av MI i möten med våra klienter försöker vi minimera risken för hot och våld. Eventuella incidenter tas alltid upp vid arbetsplatsträffar och rapporteras i ett incidentrapporteringssystem, IA.

För att minimera eventuella risker i arbetsmiljön för medarbetarna görs risk- och konsekvensanalyser inför eventuella organisationsförändringar. Förvaltningen bytte lokaler efter årsskiftet 2020 och delar av enheten sitter numera i kontorslandskap. I samband med flytten gjordes en risk- och konsekvensanalys och risker i arbetsmiljön identifierades och åtgärder vidtogs för att minimera dessa risker. Sedan flytten följs dessa åtgärder upp månadsvis och utvärderas i samband med APT. Enheten har också i samband med pandemin och covid-19 upprättat en risk- och konsekvensanalys, flera åtgärder är vidtagna för att minska smitta, så som att arbeta hemifrån i större utsträckning och att använda oss av digitala möten i första hand.

### **23. Beskriv vilka utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.**

I vårt dagliga arbete medvetandegör vi *utmaningar* och *möjligheter* i diskussioner med arbetsgrupperna, på APT och våra gemensamma planeringsdagar, dessa kan såklart ändras över tid.

**Låg personalomsättning -en möjlighet.** Enheten har över tid haft en låg personalomsättningen som medför att vi kan räkna med att den kompetens vi investerar i stannar kvar och kommer verksamheten tillgodo även över tid. Vi har möjligheten att arbeta med verksamhetsutveckling och behöver inte ägna oss åt ständigt pågående rekryteringar. Den låga personalomsättningen innebär en trygghet och stabilitet för våra klienter.

**Många verksamhetsområden- en möjlighet och en utmaning.** Enheten ansvarar för flera olika verksamheter och har en rad olika funktioner, vilket kan gagna samverkan och våra klienter. Skulle en klient som är aktuell hos en socialsekreterare inom missbruk också vara utsatt för våld i nära relationer sitter handläggare med särskilt kompetens om våldsutsatthet precis intill. Bosamordnaren kan i sitt uppdrag att verka vräkningsförebyggande träffa en person med psykisk funktionsnedsättning, det är då lätt koppla på socialsekreteraren inom socialpsykiatri som sitter intill. Enhetens olika delar bidrar till en dynamik och energi genom medarbetarnas olika perspektiv och infallsvinklar och samtidigt en helhetssyn. De olika delarna inom enheten kan också vara en utmaning. Medarbetarna har olika funktioner och olika uppdrag, vilket kan bli svårt att få ihop i en verksamhetsplan och i gemensamma mål och arbetssätt för enheten.

**Samverkan med andra- en möjlighet och en utmaning.** Många gånger fungerar samverkan med andra enheter inom socialtjänsten väl. I dessa fall leder till det till en samsyn och helhetssyn i våra gemensamma ärenden, vilket gynnar våra klienter då det innebär en tydlighet och de kan se oss som en enad socialtjänst. När samverkan inte fungerar tillfredsställande drabbar det istället våra klienter, som kan hamna i att vänta på besked och beslut från oss och en otydlighet kring vad som gäller. De är också påfrestande för medarbetarna, då det försvårar handläggningen och det är både frustrerande och otillfredsställande att inte "lyckas" i klientarbetet.

**Coronapandemin- en möjlighet och en utmaning.** Vi har ännu inte konstaterat några större ekonomiska eller verksamhetsmässiga konsekvenser av Covid -19. Vi har dock förändrat vårt arbetssätt och arbetar mera hemifrån och använder oss i hög utsträckning av digitala möten. Vi har lärt oss att bli mer digitala, vilket vi kommer ha nytta av i framtiden. Eftersom uppföljningar av insatser till stor del sker per telefon med våra brukare nu, som annars t ex sker genom hembesök, finns det en risk att behov av förändringar av beviljade insatser kan missas. Våra klienter som är aktuella inom socialpsykiatri har också påverkats av Covid -19 då vissa sysselsättningar har stängt sina verksamheter. Startpunkten har till stor del haft öppet, men tvingats stänga vid ett par tillfällen pga sjukdom bland personalen. Vårens ledningsgrupp för personligt ombud, där systembrister ska rapporteras, har ställts in till följd av Covid-19. På så sätt synliggörs inte systembristerna hos ansvariga myndigheter. Flertalet inplanerade utbildningar och samverkansmöten har med anledning av pandemin avbokats vilket gör att delar av verksamhetsutvecklingen stannar upp och/eller skjuts på framtiden. Det finns farhågor om att våld i nära relationer kommer öka i och med Covid-19, då familjer i större utsträckning isolerar sig och håller sig hemma. Försäljningen på Systembolaget har ökat i och

med Covid-19 och vi kan befara ett ökat missbruk och en ökad ärendemängd. Inom psykiatrin har personer som söker slutenvård och öppenvård minskat. Vi kan dock befara att ensamhet och isoleringen på sikt kan leda till ökad psykisk ohälsa och en ökad ärendemängd.

**24. Beskriv hur ni delar med er av era goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.**

Inom enheten delar vi gärna med oss av våra kunskaper och erfarenheter. Vi har deltagit i stadens Goda exempelmässa där vi fick vi tillfälle att berätta om vårt arbete med brukarstyrda brukarrevisioner. Vi har informerat tillsammans med familjeenheten om vårt samarbete utifrån flödesscheman på Länsstyrelsens nätverksträff för frågor som rör våld i nära relationer.

Enhetens chefer deltar i stadens chefsinternat och chefsnätverk där vi hämtar inspiration och idéer från andra stadsdelar. Ett exempel är att Norrmalms stadsdelsförvaltning har berättat om stödmaterial som de använder för att göra barnkonsekvensanalyser, vilket vi har tagit med till våra metodmöten och börjat använda. I det dagliga arbetet vänder sig vi oss till chefskollegor i stadens nätverk för tips och råd. Vi har tex i chefsnätverket för utförarfrågor fått idéer om hur man kan lösa bemanning i våra stödboenden på kvällstid och helger. Till chefsnätverk för våld i nära relationer har vi nyligen vänt oss för att tips om hur man kan utveckla verksamheten med stöd av ett årligt statsbidrag som delas ut av socialförvaltningen.

Inom socialtjänsten har vi haft återkommande frukostseminarium där enheter vid olika tillfällen har berättat för sina kollegor inom avdelning om sin verksamhet, på så sätt har vi fått insyn i varandras arbeten med ökad förståelse och nyfikenhet för varandras arbete.

I arbetet med att skapa ett bidrag till stadens kvalitetsutmärkelse lär vi oss av andra genom att läsa tidigare vinnande bidrag. Vi har tex påbörjat en utveckling av jämställdhetsanalyser efter att ha tagit del av andra goda exempel i vinnande bidrag.