



**Stockholms
stad**

Beställarenheten äldre

Tjänsteutlåtande
Dnr: HÅ 2023/643

2024-02-19

Handläggare
Kerstin Malmport
Telefon: 08-508 22 517

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-03-21

Verksamhetsberättelse 2023 Beställarenheten äldre

Beställarenheten äldre

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	7
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	7
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	10
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	19
Uppföljning av ekonomi	21
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	21
Investeringar	22
Medel för lokaländamål.....	22
Övrigt.....	22
Systematiskt kvalitetsarbete.....	22
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	22
Övrigt	23

Sammanfattande analys

Enhetens uppdrag

”Med ett gott bemötande erbjuder vi delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av hög kvalitet.”

Stadsdelsnämnden ska erbjuda de äldre som är i behov av bistånd insatser i form av exempelvis hemtjänst, vård- och omsorgsboende, servicehusboende, korttidsvård, dagverksamhet, avlastning, avlösning, boendestöd, ledsagarservice och trygghetslarm. Stadsdelsnämnden beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksferdtjänst samt utreder rätten till tandvårdsstöd.

Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp ska den skyndsamt följas av utredning, bedömning och beslut. En ansökan kan resultera i ett bifalls- eller avslagsbeslut. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar ska dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

Sammanfattande analys

Enheten har uppfyllt samtliga mål vid årets slut.

Ett gott exempel är vårt nyligen påbörjade arbete med uppsökande verksamhet i samverkan med enheten för utveckling och förebyggande arbete tillsammans med vårdcentralerna i stadsdelen.

Kvalitets- och utvecklingsarbete 2023

De flesta av våra rutiner är uppdaterade och enheten har en tydligare gemensam grund att arbeta utifrån. Inriktningen under 2023 har varit att fokusera på att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet samt sitt självständiga arbete. Utöver detta har vi påbörjat vårt uppsökande arbete.

Vi har fortsatt utvecklingen av gemensamma rutiner för enheten. Merparten av våra rutiner är omarbetade och under 2023 har enhetens dokumentationsgrupp arbetat med rutiner för vår dokumentation. Gruppen har tagit fram en modell för kollegial aktgranskning. Den kollegiala aktgranskningen genomfördes i oktober. Huvudsyftet var att det skulle vara ett kollegialt lärande för handläggarna. Till 2024 drar vi lärdomen att ha mer begränsade områden som aktgranskas. Övrig aktgranskning sker i samband med de biträdande enhetschefernas resultatdialoger med samtliga handläggare. Biträdande enhetschefer har under 2023 i resultatdialoger också följt upp kännedom om och följsamhet med de rutiner som enheten beslutat om. Vi har också betonat vikten av att följa regelverket kring ramtidsbeslut. Vi arbetade vidare med att säkerställa rättssäkerheten och likställdheten i myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom yrkesområdet via äldreförvaltningen, heldag med juridiska enheten, stöd av biträdande enhetschefer i det dagliga arbetet samt utveckling av stöddokument.

Enheten har ett nära samarbete med avdelningen för social omsorg och deras enhet för ekonomiskt bistånd och beroende. Samarbetet har fokuserat på arbete med hemlösa och vråkningshotade. Enheten deltar i samvux möten där myndighetsutövande enheter i stadsdelen diskuterar komplexa ärenden avseende vuxna personer och samverkar för att hitta bra

lösningar. Vi hade bokat in en gemensam dag med beroendeenheten till hösten för att utveckla vår samverkan men efter chefsbyte på beroendeenheten planerar vi att genomföra heldagen under våren 2024. Beställarenheten funktionsnedsättning har i och med lagförändringen i LSS fortsatt att göra personkretsbedömningar för personer till och med det året personerna fyller 66 år.

Tillsammans med enheten för utveckling och förebyggande har vi påbörjat ett systematiskt uppsökande arbete där fokus för beställarenheten blir att i samverkan med enheten för utveckling och förebyggande kontakta enskilda som kan ha behov av insatser. Båda enheterna har beviljats medel via äldreförvaltningen. Det är statliga medel för att minska ensamhet genom hälsosamtal vi sökte om. Tillsammans med stadsdelens vårdcentraler startade vi upp arbetet på en workshop i augusti. En arbetsgrupp har utsetts och de har tagit fram dokument och rutiner för samverkan.

LUS, lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvård. Regionen och Storstockholm har tagit fram en överenskommelse som började gälla från den 1 januari 2020. Vi har arbetat med att utveckla vår samverkan med såväl primärvården som slutenvården, i första hand med Vårbergsgeriatriken. Vi har genomfört ett antal workshops ihop med vårdcentralerna med fokus på egenvård och SIP. Utvecklingen av samverkan i Life-Care har varit långsammare än önskvärt i huvudsak på grund av hög arbetsbelastning hos primärvården och vi behöver arbeta mer kring detta kommande år.

Enheten har deltagit i de geografiska samverkansmöten som leds av Liljeholmens vårdcentral. Denna samverkan har under 2023 utökats med psykiatri och beroendemottagningen i Liljeholmen.

Samverkan med slutenvården sker i huvudsak via Life-Care som är det nya verksamhetssystemet. Införandet av Lifecare har fungerat bra men under 2023 planerade vi att på olika sätt försöka fördjupa samverkan med slutenvården. Vi har haft regelbundna möten med Vårbergsgeriatriken och har kunnat genomföra fler planeringar på sjukhusen och kunnat få mer korrekta underlag av de äldres behov inför utskrivningar.

Vi har också implementerat arbetssättet att vid behov och i komplexa ärenden ta med undersköterskor från Tryggt mottagande på planeringar på sjukhus.

För att utveckla likartade arbetssätt har de biträdande enhetscheferna genomfört regelbundna resultatdialoger med handläggare baserade på bland annat på avvikelser i kundlistorna. Rapporterna visar beställd tid av hemtjänstinsatser och utförd tid och redovisas per kund. Resultatdialogerna syftar även till att stämma av arbetssituationen för handläggarna.

Under hösten 2023 genomförde äldreförvaltningens inspektörer en granskning av enhetens arbete med fokus på hur vi arbetar med ofrivillig ensamhet och social dagverksamhet. Inspektörerna konstaterade att vi har ett individuellt fokus, att vi har erfarna och kunniga handläggare och att vi i stort arbetar bra med att hitta stöd för personer som befinner sig i ofrivillig ensamhet. Inspektörerna menade att vi kunde utveckla vårt arbete med insatsen social dagverksamhet samt att jobba mer medvetet med den information vi förmedlar till äldre och anhöriga.

Enheten har under året fortsatt arbetet med vårt kollegiala metodstöd i arbetsgruppen. Vi hade planerat ett arbete med kollegialt metodstöd avseende personer med psykisk ohälsa som skulle startas under hösten 2023 men där har vi fått prioritera och då lagt mer insatser på vårt uppsökande samarbete med vårdcentralerna. Psykisk ohälsa är ett brett område och vi har sett att det kan vara bättre att bryta ned och arbeta med mer konkreta områden som de grupper vi redan arbetar i. Vi har fortsatt att ha kollegialt metodstöd i ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande och saneringar, uppsökande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. VINR gruppen har hållit i en halvdag för arbetsgruppen för att utveckla våra rutiner och samverka kring våld i nära relationsarbetet. Vi har haft en halvdag med internutbildning med dödsboscen i staden.

Ett annat utvecklingsområde är Tryggt mottagande där enheten har ett team av undersköterskor som möter upp äldre i samband med att de kommer hem från sjukhus och där teamet dels ska arbeta med omvårdnaden av den äldre under en kortare period men också agera som koordinatörer för de insatser som behövs runt den äldre. Tryggt mottagandeteamet, består av en arbetsledare på halvtid som också arbetar som biståndshandläggare på enheten och sex undersköterskor som arbetar mot Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning och Skärholmens stadsdelsförvaltning. Under året har det varit möjligt för medarbetarna att börja söka om skyddad yrkestitel. År 2023 har vi i större utsträckning haft med medarbetare från Tryggt Mottagande vid ärenden som kan kräva bedömningar av behov t.ex. vid mer komplicerade ansökningar om hemvårdsbidrag. Tryggt mottagandes medarbetare genomför individuppföljningar i ordinärt boende i samarbete med biståndshandläggarna.

Kompetensutveckling

Vi har ansökt och beviljats medel från Äldreförvaltningen inom området demenssjukdomar för att kunna Silvia-certifiera ytterligare handläggare. Tre handläggare har utbildats under året och de examineras till våren 2024. Under de senaste åren har ett flertal av enhetens handläggare Silvia-certifierats och vi har startat en arbetsgrupp med de Silvia-certifierade biståndshandläggarna för att de ska arbeta fram metoder och rutiner kring kollegialt metodstöd i arbetet med personer med demenssjukdom.

Vi arbetar strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och använder oss av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Vi har handläggare som på halvtid arbetar med individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden. Tryggt mottagandes medarbetare genomför individuppföljningar i ordinärt boende i samarbete med biståndshandläggarna.

Enheten har fortsatt vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fortsättning av samverkan med utförare inom hemtjänsten samt det kommunala boendestödet. Vi har även haft flera gemensamma möten med privata och kommunala hemtjänstutförare i syfte att utveckla vår samverkan.

Enheten har under 2023 arbetat med att utveckla kompetensen inom området psykisk ohälsa, demens, och våld i nära relationer.

Vi ansökte om KUS medel för att HBTQIA+ diplomera vår verksamhet under 2023 men fick

avslag på denna ansökan.

Några medarbetare har under 2023 ansvarat för att ta fram underlag och förslag på handledning för enheten. En ny upphandling av handledare blev klar först i november 2023 vilket innebär att vi kan börja söka handledare i början av 2024.

Medarbetarna har erbjudits utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetsituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Agenda 2030

Vi har fortsatt utveckla vårt arbete mot våld i nära relationer. Våra erfarenheter från pandemin är att vi kommit i kontakt med fler personer än tidigare som utsatts för våld i nära relationer. Vi har därför bedömt att vi behöver utveckla vårt arbete med våldsutsatta. Flera handläggare har vidareutbildats inom området. Vi har fortsatt vår samverkan med Relationsvårdscentrum RVC. Handläggarna ställer frågor om våld utifrån Freda kortfrågor och uppmärksammar tillstånd av försummelse. Enheten har en gemensam rutin för hur och när frågor ska ställas. Enheten har fortsatt att arbeta med HBTQIA+ frågor. Vi har en stående punkt för dessa frågor i kombination med jämlikhetsfrågor. Detta arbete fortsätter trots att vi fick avslag på vår ansökan om att HBTQIA+ diplomera vår verksamhet.

Organisationsbeskrivning

Beställarenheten äldres målgrupp är personer 65 år och äldre med nedsatt fysisk, psykisk eller social funktion. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), politiska mål, stadens riktlinjer och i enstaka fall även lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vid enheten handläggs riksfärdtjänst enligt lagen om riksfärdtjänst.

Inom enheten arbetar en enhetschef, fyra biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på heltid, 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst, en biståndshandläggare som arbetar med administration kring boende och avgiftsfrågor samt en biståndshandläggare som arbetar med utredningar om nedsättning av avgifter samt komplicerade avgiftsfrågor. En handläggares arbetsuppgifter är att på en heltidstjänst till hälften ha uppdraget individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden och till den hälften ha rollen som arbetsledare för Tryggt mottagande. Inom Tryggt mottagande arbetar sex undersköterskor.

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna ansvarar för geografiskt fördelade områden. Var tredje vecka arbetar de i enhetens mottagningsgrupp som hanterar alla brådskande ärenden. Målet är att samtliga biståndsbeslut är aktuella. För att kunna sträva emot att ha en budget i balans är det viktigt att enheten arbetar med rättssäkra och likvärdiga biståndsbedömningar och att tidsbegränsade beslut är aktuella. Målet är också att erbjuda medarbetarna en rimlig arbetsituation.

I november månad 2023 hade 2853 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1562 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 32 äldre bodde i servicehus och 652 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, samtliga insatser beräknade i helmånadsinsatser.

Enhetens bruttobudget har uppgått till 852 mnkr.

Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna har läst och tagit del av enhetens verksamhetsberättelse.

Verksamhetsberättelsen har behandlats och diskuterats vid arbetsplatsträff (APT) den 23 januari 2024 samt för Tryggt mottagande på arbetsplatsträff (APT) den 23 januari 2024.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Nämndmål: Äldre har ett tryggt, hälsosamt och självständigt liv samt en god personcentrerad vård och omsorg

Beskrivning

Äldres hälsa och välbefinnande ska stå i fokus, med utgångspunkt i ett salutogent förhållningssätt, för äldreomsorgens verksamheter och insatser.

Äldreomsorgens förebyggande arbete är viktigt för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Äldreomsorgen har 10 mötesplatser varav två aktivitetscenter för alla äldre över 65 år i stadsdelsområdet. Genom Seniorhälsans verksamhet erbjuds ett välorganiserat och brett utbud av olika aktiviteter, och äldreomsorgen fortsätter att utveckla möjligheter till ökat samarbete med pensionärsorganisationerna, föreningar och civilsamhället. Arbetet med hälsa och motion fortsätter att utvecklas i samarbete med vårdcentralerna och för att nå ut till äldre som inte är kända av äldreomsorgen.

Verksamheterna arbetar efter stadens mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsmodellen Five Aspects Meal Model (FAMM). Arbetet med maten och måltiden är viktig för att förebygga undernäring samt bibehålla en god hälsa hos de äldre där äldreomsorgens dietist har en viktig roll. I samarbete mellan hemtjänst och primärvårdsrehabiliteringen pågår ett utvecklingsarbete där personal inom hemtjänsten ska bli bättre på att identifiera äldre som löper risk för undernäring. Inom vård och omsorgsboende och servicehus utbildas sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag (SNUD). Matlyftet fortsätter och hemtjänsten kommer utbilda måltidsobservatörer i syfte att förbättra måltidssituationen.

Hemtjänsten fortsätter att utveckla arbetet med att stärka kontinuiteten, bemanningen planeras så att brukaren får hjälp av samma personal så långt som möjligt för att bidra till ökad trygghet och nöjdhet samt att möta kravet på att den fasta omsorgskontakten är en undersköterska. Hemtjänsten arbetar för att Stjärnmärka hemtjänsten och profilera hemtjänsten till målgruppen äldre med psykisk ohälsa och/eller missbruk.

De äldre vid vård- och omsorgsboende ska erbjudas daglig utevistelse, sociala aktiviteter, mötesplatser och kulturupplevelser. För att främja sociala och kulturella upplevelser deltar verksamheterna i stadens satsning på kulturevenemang, ungdomsbesök samt vårddjur på vård- och omsorgsboendena och servicehus. En välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar en god och nära vård till den enskilde. Det är också en förutsättning för det tvärprofessionella teamarbetet. Vård- och omsorgsboendena och servicehusen ska vidareutveckla teambaserat arbetssätt där olika professioners kompetens tas tillvara och ger bästa möjliga effekt för den enskilde.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov och resurser. Utredningar görs enligt stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument vilket ger ett allsidigt underlag inför beslut. Arbetssättet tryggt mottagande för en säker och trygg hemgång efter sjukhusvistelse fortsätter.

Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen ska erbjudas möjlighet att vidareutbilda sig för att möta kommande kompetenskrav avseende undersköterskor och vårdbiträden. Undersköterskor erbjuds kompetensutveckling inom geriatrik och demens, sjuksköterskor erbjuds utbildning i geriatrisk specialkompetens. Satsningen på ökade språkkunskaper fortsätter under året. Under året erbjuds och genomförs utbildningsinsatser i bland annat förflyttningsteknik, ergonomi och palliativ vård.

Förväntat resultat

- Äldre känner sig trygga och är nöjda samt är delaktiga i utformandet av sin äldreomsorg.
- Kvinnor och män har en likvärdig äldreomsorg och att hög kontinuitet präglar insatserna.
- Äldre stärks i sin förmåga att leva värdig och självständigt.
- Äldres välbefinnande ökar med god kost och nutrition samt är nöjda med mat- och måltidssituationen.
- Verksamheterna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och att hälso- och sjukvården är patientsäker och följs upp systematiskt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter uppmärksamma nationella minoritetsdagar.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska se över, samordna och utveckla informationen samt det uppsökande arbetet inom äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Beställarenheten äldre			
Enheten har utsett representanter till en arbetsgrupp som i augusti genomförde en workshop tillsammans med representanter från enheten för utveckling och förebyggande arbete och vårdcentralerna i stadsdelsområdet.			
Syftet med workshopen var att ta fram nya samverkansvägar för att nå ut till äldre som ännu inte har kontakt med kommunen och att motivera dem till att ta del av det utbud och de insatser stadsdelsförvaltningen har att erbjuda.			
Efter workshopen bildades en gemensam arbetsgrupp mellan stadsdelsförvaltningen och primärvården och under hösten har arbetsgruppen tagit fram en strategi och planerat hur samverkan och samtal ska genomföras. Under våren kommer gruppen			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
att starta med samtal.			
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqi+ personer.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.	2023-01-01	2023-12-31	

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Beställarenheten organiseras så att handläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten. Biståndshandläggarna informerar om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har. Enhetens arbetsrutiner finns tillgängliga internt digitalt och uppdateras regelbundet. Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattar utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuella domar, rättspraxis, lagstiftning och forskning. Enheten arbetar kontinuerligt med ett inkluderande arbetsätt och har bearbetat om vår intervjuguide utifrån det. Vi har också anpassat intervjuguiden så att vi inkluderat barnperspektivet. Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under utredningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall. Biståndshandläggarna informerar om insatser och erbjuder stöd till anhöriga. Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella. Utredningar kommuniceras innan beslut fattas. Detta sker genom att utredningen, exklusive

bedömningsdel, skickas till den sökande eller dennes företrädare/ombud. De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde ska vara tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna. För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschefer fattar beslut i ärenden om vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsvård. Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef och de biträdande enhetscheferna. Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar överklaga beslut.

Resursanvändning

Enheten har 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst. Enheten organiseras så att arbetssätten innebär att samtliga beslut är aktuella.

Uppföljning

Samtliga beslut följs upp kontinuerligt för att säkerställa att de insatser den äldre får stämmer med de insatser som beviljats. Enheten har en löpande kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomförandeplaner samt avvikelsekundlistor gällande den enskildes hjälpinsatser. Enheten ansvarar för att bjuda in de utförare som har kunder inom stadsdelsområdet till kontinuerliga möten för att utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna. Enheten genomför regelbundna resultatdialoger med biträdande enhetschefer och handläggare baserat på bland annat avvikelse kundlistorna, vilket är rapporter som visar beställd tid av hemtjänstinsatser samt utförd tid och dessa uppgifter redovisas per kund. Enheten arbetade vidare med kvalitetsuppföljningar på individnivå av beviljade insatser under året.

Utveckling

Enheten har fortsatt att utveckla arbetet med likställd och rättssäker myndighetsutövning.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån stadens klimathandlingsplan samt miljöprogrammet i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och klimathandlingsplan sträcker sig fram till slutet av 2023. Stadsdelsnämnden tar med sin handlingsplan ett krafttag vad gäller miljö- och klimatfrågorna, och växlar nu upp arbetet ytterligare i och med skärpta miljö- och klimatmål.

Stadsdelsnämnden arbetar med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av bland annat utbildningar i energieffektivt beteende i storkök och hållbara kontor, samt utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

När upphandlingen av ny parkentreprenad görs under 2023 ska tydliga miljökrav ställas för att minska nämndens indirekta klimatpåverkan.

Verksamheter som köper in livsmedel ska genom ökad medvetenhet minska livsmedels negativa klimatpåverkan. Genom verktyget Hantera Livs och regelbunden uppföljning ska stadsdelsnämnden få ner sina utsläpp från livsmedel ytterligare under 2023. Livsmedelsinköp är stadsdelsnämndens största källa av växthusgaser.

Stadsdelsnämnden kommer att utveckla former för att inkludera civilsamhälle och näringsliv i klimatarbetet i större utsträckning. En del i detta är att arbeta med utökad medborgardialog.

Förväntat resultat

-Stadsdelsnämnden har slutfört samtliga aktiviteter i den lokala miljö- och klimathandlingsplanen.

-Klimatpåverkan från konsumtion har minskat, stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation och klimatanpassningsåtgärder har vidtagits.

-Avfall som uppstår tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin och matavfall sorteras i alla lokaler där det är möjligt.

-Stadsdelsnämndens energiförbrukning har minskat med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en 10 procentig minskning.

-Användningen av plast och engångsartiklar har minskat.

Enhetsmål: Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att enhetens energiförbrukning minskar samt att enheten utnyttjar plaståtervinningsmöjligheten.

Analys

Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

Användandet av plastartiklar minskar under 2023 samt att enhetens energiförbrukning minskar.

Arbetsätt

Enheten har sedan några år tillbaka återvinning av plastprodukter.

I det dagliga arbetet inom enheten eftersträvas att utöka antalet SIP-möten i hemmet vilket minskar behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna. Alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummet för dagen. Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera. Vid utskrifter ska i möjligaste mån dubbelsidig utskrift användas för att minska förbrukningen av papper och energi. Vid resor inom stadsdelen promenerar handläggarna, reser med buss/tunnelbana eller använder förvaltningens tjänstecyklar. Taxiresor till och från möten har under året minskat då flertalet planeringar genomförts via telefon.

Resursanvändning

Samtliga medarbetare på enheten arbetar med energiminskande åtgärder.

Uppföljning

Kostnaden för enhetens taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för enheten.

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

Beskrivning

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

Nämndens lokalförsörjningsplan tas fram i samband med Underlag för budget 2024-2026. I lokalförsörjningsplanen slås nämndens långsiktiga arbete med lokaler fast, i syfte att tillgodose verksamheternas krav på ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler. Inriktningen framåt är att hyra lokaler av stadens fastighetsägande bolag. Under 2023 kommer nämnden att öppna en ny förskola om sex avdelningar i kvarteret Zachrisberg nära Årstabergets pendeltågsstation.

Förväntat resultat

- Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämnden hyr lokaler som är ändamålsenliga och kostnadseffektiva

Enhetsmål: Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram



Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Enheten är organiserad så att antalet medarbetare är anpassat för att på ett kostnadseffektivt sätt kunna göra professionella behovsbedömningar. Enheten arbetar med en likställd myndighetsutövning i enlighet med lagstiftningen, stadens riktlinjer och följer noggrant domslut avseende äldreomsorg. Arbetet med lika bedömningar sker genom att ansökningar som avser boende beslutas av enhetschef eller biträdande enhetschefer. Även hemtjänstinsatser på mer än 99 timmar per månad eller mer beslutas av enhetschef, biträdande enhetschefer eller av en särskilt utsedd grupp av biståndshandläggare. Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten samt resultatdialoger baserade på avvikelsekundrapporten.

Äldreomsorgens controller har haft genomgångar med hela enheten för att beskriva hur enhetens ekonomi utvecklats och hur de insatser vi beviljar påverkar vårt budgetutfall.

Resursanvändning

Enheten använder stadens IT-system för att ta fram statistik. Samarbete sker med äldreomsorgens controller för genomgång av månadsprognoserna men även för att inhämta budgetunderlag från bokföringen.

Uppföljning










Enhetschefen stämmer månadsvis av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och beviljade hemtjänsttimmar och vård- och omsorgsboenden. Efter det stäms budgetprognosen av månadsvis med controller. Årsvis görs en rapport där det framgår hur många beslut som har tagit på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats. Vid varje APT redovisas det ekonomiska läget för enheten.

Utveckling

Enheten har under 2023 utvecklat effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten med inriktning uppföljning av beviljade hemtjänstinsatser. Enheten har arbetat för att utveckla förbättrade underlag för prognosarbetet avseende såväl hemtjänst- som vård- och omsorgsboendekostnader.

Enheten har haft en budget på 881 miljoner kronor under 2023. Under året har antalet placeringar på särskilda boenden stadigt ökat vilket har varit förväntat efter pandemin. Enheten har fokuserat på att arbeta med att de beviljade hemtjänstinsatserna varit bedömda utifrån de enskildas behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	84			83	83	83	2023
Analys Enheten hade ett AMI för 2023 på 84.							
  Sjukfrånvaro 	6,7 %			7,7 %	9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
Analys Enheten hade en sjukfrånvaro på 6,74 % i november 2023.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,19 %			2,1 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
Analys Enheten hade en korttidsfrånvaro på 1,19 % i november 2023.							

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet att ha fokus inom områdena; anställningar, arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap.

Goda och trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. Rekryteringsprocessen säkerställer att rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med verksamhetens kompetensförsörjningsplan och bemanningsstrategi.

Systematiskt arbete inom arbetsmiljöområdet är ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. För skyddsombud och chefer hålls gemensam utbildning i grundläggande systematiskt arbetsmiljöarbete regelbundet.

Att arbeta främjande och förebyggande med friskfaktorer för att sänka sjukfrånvaron och skapa en god social och organisatorisk arbetsmiljö är prioriterat. Friskvård är en viktig del inom arbetsmiljöarbetet för att skapa förutsättningar för medarbetare att må bra. Som personalförmån kan medarbetare i stadsdelsnämnden ta ut friskvård på arbetstid när arbetet och verksamheten så tillåter. Förvaltningen arbetar systematiskt med kort- och långtidsfrånvaro enligt den rehabiliteringsprocess som är gemensam för staden.

Under perioden augusti – november utför alla enheter arbetsmiljöronder som även inkluderar ett avsnitt rörande årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av den årliga uppföljningen summeras på avdelnings- respektive nämndnivå och följs upp i samverkansgrupper tillika arbetsmiljökommittéer. Resultatet analyseras och eventuella åtgärder som är gemensamma för en stor del av stadsdelsnämnden samordnas.

Ett aktivt strategiskt kompetensförsörjningsarbete utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. Varje verksamhet planerar kompetensutvecklingsinsatser och för att bibehålla en kontinuitet i verksamheten och stärka försörjningen av chefer och nyckelkompetenser är det även viktigt med en strategisk successionsplanering. Inom äldreomsorgen kommer den genomförda kartläggningen av formell kompetens ligga till grund för vidare utvecklingsinsatser för att säkerställa kompetensbehovet på kort och lång sikt. Vid rekrytering av chefer är det även viktigt att de fem kompetenserna i stadens chefsprofil är vägledande i rekrytering och urval.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Ledarskapet ska vara präglad av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod. Chefer ska stöttas och stärkas i detta för att på bästa sätt kunna leda sin verksamhet och i det uppmuntra medarbetare att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus.

Chefer som är nya i sin chefsroll, genomgår chefsintroduktion för att få en god grund till vad som förväntas i uppdraget kopplat till personalansvar och att vara arbetsgivarföreträdare. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom stadens chefsutvecklingsprogram och upphandlade insatser.

Förväntat resultat

- För de anställningar som ingås ska normen vara tillsvidareanställning på heltid.
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet.
- Planering av kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål.
- Nya medarbetare och chefer får en god introduktion i uppdraget.

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Nya medarbetare genomgår en introduktion.

Enhetens medarbetare har tillgång till arbetsledare under arbetstid.

Medarbetarna har goda arbetsförhållanden.

Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

Analys

Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten. Medarbetarna har goda arbetsförhållanden. Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

Arbetsätt

För att erbjuda en flexibel arbetsplats så har medarbetarna möjlighet att regelbundet arbeta hemma. För biståndshandläggarna gäller att de kan arbeta hemma två dagar per vecka och för Tryggt mottagande att de kan arbeta hemma i samband med individuppföljningar.

Handläggarna har erbjudits utbildningar inom enhetens verksamhetsområde. Vi erbjuder även intern kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjuds att delta i äldreförvaltningens utbildningar. Enheten har valt att vid varje arbetsplatsträff arbeta med jämlikhet och diskrimineringsfrågor för att hålla frågorna ständigt aktuella. Vi tar årligen emot studenter (VFU) som handleds av utsedda biståndshandläggare. Under 2023 kommer vi ta emot två VFU:are. Biståndshandläggarna som varit handledare erbjuds också utbildning i handledning via högskolan. Enheten har en trivselgrupp som planerar och genomför aktiviteter för samtliga medarbetare.

Resursanvändning

Alla medarbetares kompetens och erfarenhet tillvaratas vilket leder till ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

Uppföljning

Vi har genomfört kontinuerliga avstämningar med handläggarna i samband med resultatdialoger. Två gånger per år görs en översyn av fördelningen av tidsbegränsade ärenden mellan handläggarna för att säkerställa att handläggarna har en rimlig mängd ärenden att arbeta med. Antal ärenden justeras så att de som arbetar deltid ansvarar för färre ärenden än de som arbetar heltid. Enheten upprättar årligen en handlingsplan utifrån resultatet på medarbetarenkäten och handlingsplanen följs upp under året. Kompetensutvecklingsbehov

följs upp i samband med de årliga medarbetarsamtalen där också den enskilde medarbetarens arbetsituation följs upp.

Utveckling

Enheten arbetar vidare med att utveckla kompetensen inom området demens, våld i nära relationer och psykisk ohälsa. Medarbetarna har fått utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetsituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Vi genomför de flesta av våra möten som hybridmöten.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden utför ett genomgripande arbete för att identifiera och analysera viktiga och samhällsviktiga verksamheter och processer. Stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Kunskapshöjande insatser inom krisberedskap och civilt försvar genomförs i stadsdelsnämndens verksamheter. Arbetet med krisstödsorganisation fortsätter, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser. Stadsdelsnämnden avsätter resurser för att implementera de lokala tillämpningsanvisningarna för informationssäkerhet. Stadsdelsnämndens beredskap att hantera kriser och samhällsstörningar stärks genom ett systematiskt planeringsarbete samt övning.

De lokala anvisningarna för informationssäkerhet ska implementeras och alla medarbetare ska känna till hur nämnden arbetar med informationssäkerhet och dataskydd. Detta sker bland annat genom att de obligatoriska utbildningarna genomförs för samtliga medarbetare och genom det nätverk av informationssäkerhets- och dataskyddsambassadörer som finns på förvaltningen.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämndens verksamheter har en hög beredskap inför kommande kriser.
- Risk- och sårbarhetsanalysen är genomarbetad, dynamisk och välkänd för relevanta funktioner.
- Samhällsviktiga verksamheter och de verksamheter som är av vikt för dessa har en kontinuitetsplan som är övad.
- Stadsdelsnämnden har tre permanenta trygghetspunkter.
- Nödändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått och är begriplig för samtliga medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Beställarenheten äldre			
Samtliga medarbetare har under våren genomgått utbildningarna. Nyanställda gör utbildningen under sin introduktion.			
✓ Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Beställarenheten äldre			
Samtliga chefer inom enheten har genomgått utbildningarna.			
✓ Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Beställarenheten äldre			
Enheten har en kontinuitetsplan som är kommunicerad till enheten.			
✓ Stadsdelsnämndens verksamheter som bedöms vara samhällsviktiga eller är av vikt för dessa ska ha en uppdaterad kontinuitetsplan som är övad	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Beställarenheten äldre			
Enheten har en kontinuitetsplan som övats i juni 2023.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Nämndmål: Det sociala preventionsarbetet bidrar till att stadsdelsområdet är tryggt att bo och vistas i

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens socialsekreterare hos polis, trygghetssamordnare, strateg för förebyggande arbete och samverkan samt fältassistenter utgör samordnade funktioner för stadsdelsnämnden som särskilt säkerställer en god samverkan i det förebyggande arbetet. Vad gäller samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid (SSPF) förstärks det operativa arbetet ytterligare. Arbetet med lokala operativa samverkansforum vidareutvecklas liksom förstärkt arbete för samhandlingsplanen mot droger.

Insatserna i den lokala handlingsplanen för att förebygga och motverka att unga blir kriminella följs upp och förbättras vid behov. Samverkansmodellen SIG, social insatsgrupp etableras. Under året deltar stadsdelsnämnden i Socialstyrelsens satsning "Spridning och kunskapshöjande insatser för att motverka normbrytande beteende och återfall i brott". Stadsdelsområdet erhåller dessutom stadsbidrag för att stärka sociala insatser för barn och unga i utsatta områden där ett särskilt fokus ligger på Solberga och Älvsjö centrum.

Förväntat resultat

- Fler unga väljer ett liv utan missbruk eller kriminalitet.
- Samverkan leder till att ungdomar i behov av stöd, upptäcks tidigt och erbjuds kunskapsbaserade stödinsatser.
- Genom en effektiv samverkan och ett kunskapsbaserat socialt förebyggande arbete blir stadsdelsområdet tryggt att bo, vistas och verka i.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska arbeta för att minska risken för att sårbara grupper som äldre och funktionshindrade ska drabbas av brott eller utsättas för våld.	2023-01-01	2023-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är öppen, jämställd och demokratisk

Beskrivning

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamhets arbete med mänskliga rättigheter. Som beskrivs under respektive verksamhetsmål arbetar nämndens verksamheter med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. I detta sammanhang kommer nämnden se över och uppdatera handlingsplanen mot rasism och förvaltningens tjänsteutlåtande genomförs både en jämställdhetsanalys och en barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Arbetet med att nå klimat- och miljömålen sker systematiskt inom de verksamheter där det är möjligt och tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Äldreomsorgen verkar för att skapa forum för dialog med målgruppen inom särskilda boende samt med seniorerna i den öppna verksamheten. I arbetet för en Äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose de äldre medborgarnas behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras för att stärka lokaldemokratin och nämnden ska även utreda möjlighet och genomföra medborgarbudet som ett sätt att utveckla det demokratiska inflytandet. Ett led i det är att arbetet med det lokala utvecklingsprogrammet ska återupptas och nämndens ambition är att programmet kommer att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända. Nyanlända erbjuds samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet via mobil

samhällsvägledning. Samhällsvägledarna förmedlar information om var det finns föreningsdrivna aktiviteter som ger möjlighet till språkträning, socialt nätverk och en meningsfull fritid. Utvecklingen av stödet till nyanlända fortgår i samarbete med Arbetsmarknadsnämnden och SHIS där frågor om arbete och bostad har särskilt fokus. Samverkan med föreningar och civilsamhället ska stärkas genom gemensamma aktiviteter på Medborgarkontoret. Vidare planerar medborgarkontoret att införa besöksräkning och genomföra en kundundersökning.

Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade. Nämnden arbetar med att få bort lätt avhjälpna hinder från lekplatser och bevakar tillgänglighetsfrågan i samtliga processer.

Förväntat resultat

- Att nämndens dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling ger nämnden tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov
- Att nämndens verksamheter har kunskap om stadens kvalitetsprogram och har stärkt sitt systematiska kvalitetsarbete
- Stadsdelsområdets invånare är nöjda med den service som medborgarkontoret erbjuder.
- Nyanlända som flyttat in i genomgångsbostäder i vårt stadsdelsområde har skaffat eget varaktigt boende.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enhet : Beställarenheten ÄO
Enhetschef: Kerstin Malmport

Beloppen
anges i tkr

	Utfall i bokslut 2023	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter	36 183	0	36 183
Hysesintäkter	443	0	443
Bidrag	159	0	159
Försäljning av verksamhet	36 771	26 500	10 271
Övriga externa intäkter	600	0	600
Summa intäkter	74 156	26 500	47 656
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	34 836	37 700	2 864
Övriga personalkostnader	453	500	47
Lokalkostnader	3 941	4 300	359
Entreprenader och köp av verksamhet	863 257	834 100	-29 157
Övriga kostnader	4 669	2 000	-2 669
Summa kostnader	907 156	878 600	-28 556
Summa netto	833 000	852 100	19 100

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Beröm	Antal beröm		4		4 st	
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient					
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)	1			1 st	
	Patientnämnden					
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelser?	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande					
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet					
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter			2		2 st
Kompetens						

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Teknik, verksamhetsystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)	1			1 st	
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Varav antal avvikelser som lett till (ej incidenter som rapporteras i IA)	Lex Sarah		2		2 st	En av rapporterna registrerades under tertial 1. Rapporten som registrerades under tertial 1 utreddes i enlighet med lex Sarah. Händelsen bedömdes dock inte var ett missförhållande eller risk för missförhållande. Rapporten som registrerades under tertial 2 avskrevs.
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats		3		3 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits		3		3 st	

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål för 2023

Avvikelser 11 st

Samtliga avvikelser förutom fem var riktade till regionen utifrån avvikelser kopplade till främst LUS processen. En av dessa var riktade till en vårdcentral där en distriktssjuksköterska hade uppmanat den enskilde att byta hemtjänstutförare.

En avvikelse var riktad till beställarenheten äldre där mailadress till ordinarie biståndshandläggare var felstavad, varvid utförare vid försök till mailkontakt med biståndshandläggare mejlade en annan person verksam i staden.

En avvikelse var riktad till en hemtjänstutförare som utförde insatser som den enskilde inte var beviljad. Ytterligare två avvikelser riktade till hemtjänstutförare gällande utförande av insatser och tidsregistrering av dessa som inte utfördes å korrekt sätt.

En avvikelse riktad till transportutförare av turbundna resor där resorna hade kommit igång en vecka för tidigt vilket medfört flertalet onödiga bomresor.

Klagomål 13 st

9 klagomål riktade till hemtjänstutförare gällande uteblivna insatser och att det varit svårt att få kontakt med utföraren per telefon. Ett klagomål riktat till ett vård- och omsorgsboende utifrån hur omsorgen utförs och kring kontakt med en sjuksköterska på boendet.

Klagomål riktade till beställarenheten äldre

Tre stycken. Ett klagomål riktat till beställarenheten äldre gällande handläggning av ett ärende. Ett annat där fel datum för när överklagan senast ska vara inkommen var angivet i ett brev från biståndshandläggare.

Det tredje klagomålet är ett samlat klagomål riktat till beställarenheten äldre, hemtjänstutförare och leverantör av turbundna resor. Klagomålet handlar om att anhörig upplever att tillgängligheten inte varit tillfredsställande i kontaktförsök med biståndshandläggare som inte var i tjänst under en längre period. Anhörig har då ringt till handläggaren och inte försökt någon annan kontaktväg förrän klagomålet inkom per mejl. Till hemtjänsten riktat utifrån att dörren behöver låsas i samband med avresa till och från dagverksamhet och till transportleverantör utifrån att transporten kommer vid olika tider trots upprepade justeringar i transportbeställning från beställarenheten äldre.

Beröm till beställarenheten äldre och tryggt mottagande

Fyra stycken. Tryggt mottagande fått beröm från två brukare där tryggt mottagandes insatser och närvaro medfört trygghet för den enskilde, tryggt mottagande har vidare haft ett gott bemötande som uppskattats av den enskilde.

Beställarenheten äldre har fått beröm av tre äldre alternativt anhöriga i tre olika ärenden avseende att vi alltid är hjälpsamma och kunniga samt att den enskilde upplever att de fått ett gott bemötande i kontakten med oss.

Externa granskningar/tillsyner/brukarundersökningar

Inspektion av äldreförvaltningens inspektörer hösten 2023.

Egenkontroller

Kollegial aktgranskning under hösten 2023.

Övrigt utvecklingsarbete

Se den sammanfattande analysen.