



**Stockholms  
stad**

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning**  
Älvsjögårdens vård och omsorgsboende

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2024/696

**Handläggare**

Helene Yngström  
Telefon: 0850821544

**Till**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2025-03-20

## **Verksamhetsberättelse 2024**

### **Älvsjögårdens vård- och omsorgsboende**

**Älvsjögårdens vård och  
omsorgsboende**

0850821544

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys</b> .....	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål</b> .....	<b>4</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet.....	4
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	11
<b>Uppföljning av ekonomi</b> .....	<b>13</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	13
<b>Systematiskt kvalitetsarbete</b> .....	<b>14</b>
<b>Övrigt</b> .....	<b>15</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	16

# Sammanfattande analys

## Kvalitet- och utvecklingsarbete

Verksamheten har under året arbetat för att stärka ombuds- och handledarrollerna. Verksamhetens ombud och handledare har under året deltagit i äldreomsorgens utvecklingsforum där framgångsrika exempel och arbetsmetoder lyfts fram och spridits. Rutiner och olika dokument har utvecklats. Eftersom medarbetarskapet är en väsentlig del av utvecklingsarbetet, har fokus varit på att förbättra detta. SNUD har fått ett klaggjort uppdrag och har spelat en viktig roll i utvecklingsarbetet av mat och måltider.

Samtal baserade på DöBra-kortleken har under året varit en del av baspersonalens dagliga arbete. Enheten har också under året initierat "etik-luncher" där diskussioner förts utifrån frågeställningarna på DöBra-korten.

Enheten har under året arbetat med kvalitetsutveckling och har förbättrat dokumentationen, rutinföljsamheten, den team-baserade palliativa vården, smärtskattningen och munhälsobedömningen.

Nattfastan har varit under 11 timmar för nästan alla boende och enheten har erbjudit proteinrika mellanmål. Enheten har under året haft en enkätundersökning där resultatet visade på övervägande nöjda brukare. Även om måltidssituationerna under året har förbättrats kvarstår vissa utvecklingsområden som verksamheten planerar arbeta vidare med.

Månadsvisa analyser på kvalitetsrådet av uppkomna avvikelser har lett till nya rutiner för läkemedelshantering och fallprevention.

Reflektionsövningar kring värdegrund och ökat stöd för självbestämmande har resulterat i större trygghet och respekt för de boende, det finns dock ett fortsatt behov av att öka brukarnöjdheten.

Årets brukarenkät visar på både styrkor och utvecklingsmöjligheter. Verksamheten fick bland annat positiva svar från de äldre inom områdena "Trygghet och förtroende" samt "Språk och kompetens", mindre positiva svar inom till exempel områdena "Boendemiljö" samt "Mat och måltider". Verksamheten har en låg (40-60 %) svarsfrekvens på brukarenkäten. Verksamheten kommer att arbeta för att försöka höja svarsfrekvensen 2025 genom att påminna och uppmuntra de äldre och deras anhöriga att svara på brukarenkäten då brukarenkäten är ett viktigt verktyg för att säkerställa att verksamheten lever upp till målgruppens behov och förväntningar.

Verksamheten har under året arbetat med att stärka hanteringen av synpunkter och klagomål. Vid varje hiss finns foldern "Tyck till" tillgänglig för både de äldre och anhöriga. Personalen har fått information om hur de ska agera när synpunkter framförs muntligen.

Resurstjänster har implementerats under året för att minska antalet visstidsanställda. För närvarande har enheten ungefär 60 resursspass per månad, vilket har bidragit till en minskning av timanställda, förbättrad kontinuitet och möjligheten för alla att arbeta heltid.

*Gott exempel*

Arbetet utifrån vägledningen ett hållbart vård-och omsorgsboende har pågått under året och verksamheten har samarbetat med miljöförvaltningen för att minska användandet av plast. Alla avdelningar använder nu flergångsunderlägg och flergångshaklappar.

### Kompetensutveckling

Två vårdbiträden har påbörjat undersköterskeutbildning, två medarbetare har genomfört USK 3 och 4, en medarbetare deltar på SFI- undervisning. En medarbetare har under hösten sökt utbildningen specialistundersköterska.

Anhörigombuden har under året genomgått en tre-dagars utbildning om kultur i vården anordnad av Äldreförvaltningen.

Sjuksköterskor har under året genomfört olika digitala utbildningar som erbjudits via PKC. SBAR-utbildning och kompetensutveckling om psykisk ohälsa och LHBTQI har under året genomförts av all personal. Den palliativa kompetensen har förbättrats genom att verksamheten under året har arbetat med DöBra-kortleken.

### Medarbetarnas delaktighet




Verksamheten har arbetat för att öka förutsättningarna för medarbetarna att bidra till kvalitet och förändring genom att bland annat utse handledare- och ombudsroller. Utsedda handledare- och ombudsroller har varit delaktiga i arbetet med att följa upp verksamhetsplanen, dess mål och förväntade resultat.

Verksamhetsberättelsen har behandlats på APT den 8 januari.

## 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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
   Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs på vård- och omsorgsboende	67 %			64 %	79 %	79 %	2024
<b>Analys</b> Årsmålet nås delvis. Brukarundersökningen visar dock att fler äldre upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs än föregående år. Individuuppföljningen visar samma resultat som brukarundersökningen, att 67 procent upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs. Brukarundersökningens svarsfrekvens ligger på mellan 40-60 procent. Verksamheten har under året arbetat aktivt med att utveckla den personcentrerade vård och omsorgen genom att stärka teamarbetet och den enskildes inflytande. Detta är ett arbete som kommer att fortsätta under 2025.							

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

## Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens verksamheter och insatser utgår från ett salutogent förhållningssätt där trygghet, hälsa och välbefinnande står i fokus. Äldre i behov av stöd erbjuds insatser av god kvalitet. Utgångspunkten är den enskildes behov och önskemål med en hög grad av delaktighet i utformandet av sin omsorg. Verksamheterna är rättssäker och likställig, bidrar till delaktighet samt håller god kvalitet och hög kontinuitet.



Stadsdelsnämndens uppsökande och förebyggande arbete är viktigt för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Mötesplatserna och aktivitetscentren för seniorer erbjuder möjlighet till social samvaro och att delta i olika former av aktiviteter som syftar till att främja en god hälsa. Äldre erbjuds möjlighet till olika former av aktiviteter och dagliga utevistelse. Äldreomsorgens verksamheter deltar i stadens satsning på kulturevenemang för äldre.

Maten och måltidsupplevelsen inom stadsdelsnämndens äldreomsorg ska fortsätta att utvecklas för att förebygga undernäring och bibehålla en god hälsa. Vidare fortsätter utvecklingsarbetet inom hälso- och sjukvården för en personcentrerad vård. Anhörigstödet kommer att utvecklas inom verksamheterna för att stärka anhörigperspektivet.

Medarbetare erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling utifrån sina behov. Satsningar fortsätter för att stärka kompetensen för språk, demensvård, geriatrik, psykisk ohälsa, palliativ vård, hbtqi, våld i nära relation och missbruksproblematik. Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen erbjuds att utbilda sig via Äldreomsorgslyftet samt kompetenssatsningen via ESF-projektet, för att möta kommande kompetenskrav avseende undersköterskor och vårdbiträden.

## Förväntat resultat

- Ökad andel äldre som känner sig trygga och nöjda med utformandet av sin äldreomsorg.
- Ökat välbefinnande och meningsfullhet hos seniorer genom förebyggande verksamhet.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla hälso- och sjukvården för att säkra en patientsäker och personcentrerad vård för den äldre.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet för att kvalitetssäkra insatserna för den äldre.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska arbeta för att säkerställa äldreomsorgens kompetensförsörjning samt erbjuda medarbetare utbildning enligt kompetensutvecklingsplanen med särskild satsning på språk och yrkesutbildning.	2024-01-01	2024-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2024-01-01	2024-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla den interna och externa samverkan för en god och nära vård samt förebyggande och hälsofrämjande insatser.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla och erbjuda insatser av god kvalitet utifrån interna och externa uppföljningsresultat.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter öka kännedomen om Nationella minoriteters rättigheter.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska stärka och utveckla teamarbetet inom verksamheterna samt samverka med läkarorganisationen för en personcentrerad vård och omsorg om den äldre.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqi.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla arbetet kring kost, nutrition och måltidsupplevelsen. I särskilda boendeformer ska arbetet för sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag, fortsätta att implementeras.	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla informationen och hanteringen av inkomna förslag, synpunkter och klagomål.	2024-01-01	2024-12-31	

*Enhetsmål: Äldre får personcentrerad vård och omsorg av god kvalitet som främjar trygghet, hälsa och välbefinnande*

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Äldres upplevelse av trygghet och nöjdhet ska vara hög.

De äldre ska ges delaktighet i vårdens utformning

Måltidssituationer ska vara trevliga och ge stimulans och motverka undernäring

Äldre ska erbjudas utevistelser och dagliga aktiviteter utifrån önskemål

Äldre upplever att de bemöts med respekt och blir lyssnad på.

Enheten ska arbeta systematiskt för att utvecklas och HSL- arbetet ska vara säkert och följas upp systematiskt

### Analys

Enheten bedömer att målet har uppnåtts till viss del. Denna bedömning baseras på att de förväntade resultaten endast delvis har uppnåtts, trots att aktiviteterna har genomförts.

Sammantaget har enheten därmed bara delvis nått målet.

Under året har enheten arbetat med att utveckla följande för att förbättra kvaliteten och personcentreringen:

Egenkontroller har genomförts enligt årshjulet vad gäller dokumentation, vård i livets slut och nattfasta. Resultatet för året är att dokumentationen har förbättrats både inom SOL och HSL.

Den palliativa vården är fullt ut teambaserad och smärtskattning och munhalsbedömningar utförs i högre utsträckning.

Endast ett fåtal personer har en nattfasta över 11 timmar. Verksamheten har med stöd av Dietist genomfört en enkätundersökning där de äldre har fått svara på frågor om hur de upplever måltiderna och vad de tycker om maten. Resultatet visar på att de äldre till största delen är nöjda med den mat som serveras. Dock behöver enheten förbättra hur verksamheten serverar maten så att den är tillräckligt varm. Enligt brukarundersökningen och individuppföljningen är mat och måltidssituationen ett fortsatt utvecklingsområde, vilket verksamheten utgått från i framtagandet av verksamhetsplanen 2025.

Avvikelse som identifierats har behandlats på kvalitetsrådet varje månad där analyserna har lett till handlingsplaner och förändrat arbetssätt för att minimera riskerna att händelserna upprepas. Då verksamheten har sett att de flesta läkemedelsavvikelse skett på eftermiddagarna har verksamheten upprättat en rutin för att det ska finnas ansvarig namngiven person som administrerar läkemedel vid 14-tiden. De flesta fallolyckor som inträffar sker vid egen förflyttning. Ofta är den äldre på väg till toaletten. Rutin finns nu för ett arbete med toalettassistans för att minska oron och förhoppningsvis fallolyckor.

Riskbedömningar har utförts på individnivå för att minimera oönskade händelser.

Vid inflyttningen så lämnas både skriftlig och muntlig information om hur den äldre och anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål. Verksamheten har förtydligat för medarbetarna hur de förfar vid muntliga synpunkter och klagomål. Broschyren: Tyck till finns vid alla hissar och entréer samt tillgänglig på alla avdelningar. Brukarenkäten visar att 38 procent av de svarande vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Verksamheten har under året arbetat med värdegrunden och flera reflektionsfrågor har diskuterats på APT utifrån värdegrundens andemening: Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet.

Teamarbete är väl utvecklat på enheten och pågår hela tiden. Strukturerade möten har genomförts varje vecka där alla personalkategorier har deltagit.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Aktivt arbete vad gäller kompetensförsörjning och upprätta kompetensutvecklingsplan	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Fortsatt implementering av beslutsstöd; Visam	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Fortsätta utveckla den palliativa vården	2023-12-31	2024-12-31	
✓ Kvalitetssäkra kontinensvården	2023-12-31	2024-12-31	
✓ Medarbetarna ska genom utbildning öka sina kunskaper i lågaffektivt bemötande	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Medarbetarna ska genomföra utbildning kring bemötande av sårbara grupper-våld i nära relation och Hbtqi	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Riskbedömning arbetsmiljö den äldre/den äldres lägenhet ska implementeras	2024-01-01	2024-05-31	
✓ Strukturerat arbetssätt utifrån uppföljningars resultat för att utveckla kvaliteten i verksamheten	2024-01-01	2024-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Säkerställa att de äldre/närstående känner till hur man kan lämna synpunkter och klagomål	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Utveckla hälso-och sjukvårdsdokumentationen	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Utveckla SOL-dokumentationen	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Utveckla uppdraget för SNUD	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Öka kännedomen om nationella minoritets rättigheter	2024-01-01	2024-12-31	
🚨 Ökad kunskap och användning av digitala hjälpmedel	2024-01-01	2024-12-31	Avvikelse
<b>Analys</b>			
Detta arbete är inte påbörjat då det måste genomföras i ett gemensamt arbete med staden och äldreförvaltningen.			

## 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

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt 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 utbildningar som till exempel hållbara vård- och omsorgsboenden samt en utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

#### Förväntat resultat

- Klimatpåverkan från konsumtion minskar och stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation.
- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Avfall som uppstår mäts och sorteras och tas om hand på ett resurseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar med hälften av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämndens särskilda boendeformer inom äldreomsorgen arbetar med vägledningen hållbara vård- och omsorgsboenden	2024-01-01	2024-12-31	



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens verksamheter som serverar mat ska mäta sitt matsvinn samt arbeta för att minska svinnet.	2024-01-01	2024-12-31	

*Enhetsmål: Enheten är energieffektiv och resurssmart med en minimal klimatpåverkan*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat



- Att enheten minskar sin användning av plats
- Att enhetens matsvinn minskar
- Att enheten ökar andelen ekologiska produkter

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet uppnås helt. Bedömningen grundar sig på de förväntade resultaten och att målen i indikatorerna är uppfyllda. Därtill att aktiviteterna har genomförts.

Sedan slutet av 2023 har enheten minskat användningen av engångshaklappar och underlägg. Alla avdelningar använder nu så få som möjligt av dessa. Det finns alternativa produkter, som till exempel pappersmuggar istället för plast för administrering av medicin, men dessa är för närvarande inte inköpta. Matavfallet har minskat då verksamheten beställer portioner med färre kolhydrater, vilket har varit den största källan till svinn. Tallrikssvinn har även minskat enligt mätningen som genomfördes i oktober månad. Verksamheten har endast använt produkter som finns listade i Chemsoft. Verksamheten följer baslistan vid inköp för att säkerställa att de flesta produkter är ekologiska. Verksamheten uppfyller målet för andelen ekologiska livsmedel.

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	72,88 %				70 %	70 %	2024

Nämndmål: Parker, förskolegårdar och naturmark utvecklas med fokus på biologisk mångfald och klimatanpassning

### Beskrivning

Målet nås genom att vidta åtgärder som finns beskrivna i stadens handlingsplan för biologisk mångfald och i stadsdelsvist åtgärdsförslag för biologisk mångfald. Skötselplanen för

biologisk mångfald ligger till grund för arbetet med att stärka den biologiska mångfalden i Älvsjöskogens naturreservat. Reservatet fyller en viktig funktion för den biologiska mångfalden i stadsdelsområdet och i staden. Arbetet med att omvandla klippta gräsmattor till ängsmarker fortsätter. En avvägning görs med behovet av öppna ytor för rekreation och klippta gräsmattors funktion som kolsänkor.

Stadsdelsnämnden deltar i arbetet med gemensamma lekvärdesriktlinjer för förskolegårdar, som efter avslutat arbete ska implementeras. Syftet är att skapa pedagogisk kvalitet i utemiljön och gröna gårdar. Som en del av arbetet med gröna förskolegårdar tar stadsdelen i samarbete med SISAB fram ett pedagogiskt material som ska inspirera till arbete med biologisk mångfald och odling på förskolegården.


Arbetet med att öka andelen ekologiska livsmedelsinköp och måltider vidareutvecklas där forum för att främja lärande och utbyte mellan verksamheter kommer att vara prioriterat. Parallellt med detta kommer det att pågå en utredning inom förskolan angående möjligheten att starta en ny enhet som arbetar med frågor inom hållbar kost och livsmedelshantering. Inom äldreomsorgen fortsätter utvecklingsarbetet för att underlätta kloka livsmedelsinköp bland annat genom att ta fram en gemensam baslista över hållbara livsmedel tillsammans med äldreomsorgens dietist.

Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden arbetar med anpassa stadsdelsområdet till ett förändrat klimat i enlighet med handlingsplanen för klimatanpassning.

### Förväntat resultat







-Stadsdelsnämnden stärker den biologiska mångfalden genom att vidta flertalet åtgärder utifrån de förslag som anges i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald (SÅF) 2022.

-Stadsdelsnämnden vidtar klimatanpassningsåtgärder utifrån behov och arbetar i enlighet med handlingsplanen för klimatanpassning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska ta fram en baslista för hållbara och näringsrika livsmedel inom de särskilda boendeformerna inom äldreomsorgen	2024-01-01	2024-12-31	

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	86			83	83	83	2024
  Sjukfrånvaro	6,5 %			9,3 %	8,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2024
  Sjukfrånvaro dag 1-14	1,8 %			2,1 %	2,9 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2024

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

### Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt 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. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. En analys av förvaltningsorganisationen

kommer att genomföras under året utifrån stadens nya riktlinjer för chefsstruktur samt riktvärde för antal medarbetare per chef. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

### **Förväntat resultat**

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 79

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Stockholms Stad personalpolicy är känt hos medarbetare och verksamheten arbetar i enighet med policy.

Medarbetare i verksamheten har en hög frisknärvaro.

Medarbetare i verksamheten har den kompetens som krävs för sitt yrke.

### **Analys**

Enheten bedömer att enhetsmålet uppnås helt. Bedömningen grundar sig på de förväntade resultaten och att målen i indikatorerna är uppfyllda. Där till att aktiviteterna har genomförts.

Verksamheten har arbetat proaktivt för att förbättra medarbetarnas möjligheter att bidra till kvalitet och förändring. För att uppnå en klar arbetsstruktur och säkerställa kvalitativa arbetsprocesser har verksamheten implementerat ombuds- och handledarroller. Sedan 2023 har äldreomsorgen i stadsdelen etablerat ett nytt nätverk, "Utvecklingsforum", som adresserar frågor kring kvalitetsarbete i Hägersten-Älvsjö. Deltagarna får ta del av framgångsrika exempel på arbetssätt, metoder och verktyg, samt dela med sig av egna erfarenheter. Nätverket arbetar också med att utveckla gemensamma rutiner och dokument. Det är främst personer i roller som ombud och handledare inbjudna. Under året har anhörigombud från äldreomsorgens särskilda boenden i stadsdelens regi samlats för att diskutera stöd till anhöriga. Mötena har inkluderat diskussioner om anhörigombudens uppdragsbeskrivning, målgruppen för uppdraget, webbutbildningen "Stöd till anhöriga" (NKA), anhörigperspektivet och delning av framgångsrika exempel.


Alla ParaSoL-handledare från äldreomsorgens särskilda boenden i stadsdelens regi har bjudits in till ett möte under våren för att diskutera genomförandeplaner, dela framgångsrika exempel på sådana planer samt diskuterat rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah, baserat på önskemål från handledarna. Under hösten ersattes utvecklingsforum av verksamhetsbesök, under besöket granskades innehållet i Parasol-pärmen och ett gott exempel togs fram.

Reflektionstid har genomförts regelbundet för att diskutera inte bara arbetet med de äldre, utan även personalsituationer. Genom reflektion blir medarbetarna medvetna om sina egna attityder, värderingar och känslor. Enligt medarbetarna har reflektionstiden hjälpt dem i sin yrkesroll och i mötet med den äldre.

Verksamheten har under året arbetat aktivt med arbetsklimatet på APT.

Kompetensutveckling sker regelbundet genom utbildningar som erbjuds. Under året har medarbetare gått USK 3 och 4, genomfört utbildningsinsatser kring psykisk ohälsa hos äldre, webbutbildning: Mat och måltider. Två medarbetare genomför språkutbildning via SFI för att kunna studera vidare till undersköterska. Verksamheten ser ett fortsatt behov av kompetensutveckling avseende geriatrisk vidareutbildning för legitimerad personal. Verksamheten ser även ett fortsatt behov av ökad digital förmåga hos baspersonalen.

Utifrån den schemaförändring som genomfördes 2023 har antalet timanställda nästan halverats. Under årets första månader ersätts en stor del av korttidsfrånvaron av resurspass som utfördes av månadsanställd personal. Längre frånvaro ersättes av vikarierande personal med månadsanställning. Verksamheten har identifierat utmaningar som är en relativt hög sjukfrånvaro där inte resurspassen räcker till utan verksamheten måste anställa så kallade sävor. Där med har verksamheten utökat resurspassen med ytterligare 5 pass/månad. Sommarvikarier har anställts på månadslön under sommaren för att minska nyttjandet av visstidsanställda.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla medarbetarskapet för att öka delaktigheten	2024-01-01	2024-12-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

För att upprätthålla en balanserad budget och följa våra riktlinjer har vi ökat antalet resurspass istället för att anställa fler än nödvändigt. Verksamheten betraktar personalen som en enhet och samarbetar över verksamhetsgränserna för att fullt utnyttja allas kompetenser. Detta har resulterat i en minskning av visstidsanställningar, vilket i sin tur har lett till ett positivt utfall för personalkostnaderna under året. I april ökade verksamheten antalet resurspass något för att möta behovet av att ersätta korttidsfrånvaro. Dessa pass bidrar också till att hålla nere kostnaderna för introduktion av visstidsanställda. Inför sommaren har verksamheten anställt undersköterskor på månadslön för att stödja enheten under semesterperioden. Verksamheten har även strävat efter att anpassa personalstyrkan efter antalet upptagna platser.

Verksamheten har inte haft något lager av förbrukningsmaterial och har under året granskat

alla livsmedelsbeställningar mot en baslista för att minska kostnaderna. Tre avdelningar har upphört med användningen av engångsunderlägg och haklappar, vilket också har bidragit till lägre kostnader för förbrukningshjälpmedel.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Resultaten från alla typer av undersökningar har under året presenterats vid APT och kvalitetsråd. Verksamheten har reflekterat över och analyserat dessa resultat, och baserat på analyserna har man beslutat vilka åtgärder som bör vidtas för att höja verksamhetens kvalitet.

### **Externa undersökningar**

#### *Brukarenkäten 2024*

62 procent av respondenterna är generellt nöjda med verksamheten. Dock noterar verksamheten att en stor andel (75 %) av de äldre har förtroende för personalen och att en majoritet (69 %) känner sig trygga i boendet. En stor andel (77 %) av de äldre anser att personalen har tillräckliga kunskaper i svenska för ömsesidig förståelse. Majoriteten (69 %) känner även att personalen bemöter dem på ett bra sätt. Brukarenkätens analys visar på utvecklingsbehov inom områden som boendemiljö, mat och måltider, aktiviteter samt utförandet av hjälpen. Svarsfrekvensen på brukarenkäten 2024 var mellan 40 - 60 procent. Verksamheten siktar på att öka antalet svarande under 2025.

#### *Kvalitetsuppföljning på individnivå 2024*

Enligt individuppföljningen är 73 procent av respondenterna generellt nöjda med verksamheten. Uppföljningen visar att en stor majoritet (95 %) känner att personalen behandlar dem respektfullt. 67 % anser att de kan påverka utförandet av hjälpen. 77 % är nöjda med maten som serveras och 61 % är nöjda med måltidssituationen.

### **Egenkontroller**

#### *Måltidsobservationer 2024*

Verksamheten har under året följt upp måltidssituationerna. Resultatet visar att verksamheten uppfyller flera åtaganden utifrån framtagna uppföljningsmall. Utifrån resultat har dock enheten uppmärksammat att verksamheten behöver bättre belysning, bli bättre på att göra den äldre delaktig samt i högre utsträckning uppmärksamma speciella dagar i kalendern som till exempel Nobeldagen, kanelbullens dag med mera. Som en åtgärd har verksamheten uppmärksammat alla speciella dagar och markerat dessa i verksamhetens kalendrar, aktivitetsombudet tillsammans med måltidsombuden har hjälpts åt med att uppmärksamma dessa dagar. Till exempel bakades det kanelbullar till kanelbullens dag. Verksamheten har planerat för att arbeta vidare med resultatet.

#### *Granskning av dokumentationen 2024*

Resultaten av genomförda granskningar visar på ökad följsamhet till rutiner.

Genomförandeplaner finns i högre utsträckning och är upprättade i tid. Planerna är mer detaljrika och den äldres önskemål framgår.

Hälsoplaner har följts upp. Det palliativa arbetet är mycket välfungerande och verksamheten kan se i palliativregistret att smärtskattning och munhälsobedömningar sker där plan finns upprättad.

### **Övrigt utvecklingsarbete**

Under året har verksamheten fortsatt att utvecklas med fokus på teamarbete för att säkerställa personcentrerad vård och omsorg för äldre.

Verksamheten har även fortsatt att arbeta med ombudens uppdrag för att säkerställa deras förståelse för uppdragets innehåll.

SBAR: Utbildning har getts till baspersonalen om viktiga observationer vid förändringar i äldres hälsotillstånd innan kontakt tas med sjuksköterska. Flera medarbetare har under året deltagit i heldagsutbildningar om psykisk ohälsa hos äldre samt digitala utbildningar om LHBTQI.

## **Övrigt**

### **Agenda 2030**

För att bidra till de globala målen i Agenda 2030 har enheten arbetat med:

#### *Mål 3, God hälsa och välbefinnande*

För att de äldres hälsa ska vara så god som möjligt har enheten arbetat teambaserat där den äldre har haft huvudrollen och alla professioner har bidragit. De äldres behov har utgjort grunden för vården och omsorgen. Verksamheten har arbetat för att öka den äldres delaktighet samt känsla av självständighet och välbefinnande. Mat och måltider är centrala begrepp och tillsammans med dietist har verksamheten erbjudit de äldre en näringsrik måltid för att bidra till en god hälsa.

#### *Mål 5, Jämställdhet*

Oavsett om det är de boende eller de anställda, behandlas kvinnor och män lika inom enheten och har lika villkor och möjligheter. Det är personcentreringen som är ledande i vården och omsorgen, inte kön. Anställda har lika förutsättningar för kompetensutveckling och lön.

#### *Mål 13, Bekämpa klimatförändringarna*

Verksamheten har arbetat aktivt tillsammans med stadsdelens miljösamordnare för att identifiera var enheten kan minimera platsanvändning samt ersätta mindre hållbara produkter mot bättre alternativ. Enheten har arbetat med sopsortering och sortering av matavfall. Allt för att bidra till att minska klimatförändringarna.

#### *Mål 10, Minskad ojämlikhet*

Enheten har aktivt arbetat för att förbättra kunskapen om landets minoriteter och sårbara grupper, inklusive LHBTQI. Syftet är att säkerställa kvalitativ vård, omsorg och bemötande för dessa grupper.

### **Redovisning av synpunkter och klagomål samt avvikelser**

Under året har verksamheten samlat in och använt sig av inkomna synpunkter och klagomål för att förbättra och öka kvaliteten i verksamheten. Feedback till personalen har lämnats löpande under året. Respons har getts på alla mottagna åsikter och klagomål, oavsett om de är positiva eller negativa. Dessutom, när oönskade händelser inträffat, har dessa tagits upp med personalen för att förebygga att liknande situationer uppstår igen.

Rutinen för avvikelshantering har under året tydliggjorts utifrån inkomna synpunkter från socialtjänstens medarbetare.

### *Synpunkter och klagomål*

Enheten har under året tagit emot 19 synpunkter och klagomål, varav 12 beröm, vilket är fler än år 2023 då verksamheten tog emot 8 synpunkter och klagomål, varav 5 beröm. Utifrån inkomna synpunkter och klagomål samt utifrån resultatet av brukarenkäten 2024 planerar verksamheten att arbeta med att förbättra informationen om tillfälliga förändringar. Till exempel vid byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etcetera. Verksamheten planerar även att arbeta vidare med att förbättra informationen om synpunkter och klagomål.

### *Lex Sarah*

Enheten har under året rapporterat en händelse enligt Lex Sarah och utifrån bakomliggande orsaker till händelsen har verksamheten vidtagit åtgärder.

Personalen har under året fått information på APT om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

## **Redovisning av synpunkter och klagomål**

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Antal rapporter som bedömts som allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande och anmälts till IVO	Lex Maria					
	Lex Sarah					
Avvikelse rapporter ing enligt SoL - Vem har identifierat avvikelserna?	Extern samverkanspart/annan verksamhet					
	Medarbetare			1	1 st	
Beröm	Antal beröm	5	5	2	12 st	Berömmen har bland annat handlat om upplevelsen av ett gott samarbete med



Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						personalen.
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient					
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen			1	1 st	
	Närstående (anhörig, god man, etc.)	1		2	3 st	
	Patientnämnden					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Maria					
	Lex Sarah		1		1 st	
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande	1		2	3 st	Verksamheten har utrett inkomna klagomål och samtalat med berörd personal om respektive händelse.
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet			1	1 st	
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Klagomål som gäller hälso- och sjukvård					
	Kompetens					
	Mat och måltider					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)						

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet	1		2	3 st	Verksamheten har tittat på varje enskilt klagomål och samtalat med berörd personal om respektive händelse.
Vad har avvikelser berört?	Annat					
	Bemötande					
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Brister i utförande av insats			1	1 st	Verksamheten har utrett avvikelserna och vidtagit åtgärder.
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
Vem avser avvikelserna?	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten			1	1 st	
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats	1		2	3 st	Återkoppling har givits via mail och/eller samtal.
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits	1			1 st	