



Handläggare
Malin Hedberg
Telefon: 08-508 22 517

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse VB 2024

Beställarenheten äldre

Beställarenheten äldre

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	4
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.....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	8
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	12
Uppföljning av ekonomi.....	13
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	13
Systematiskt kvalitetsarbete.....	13
Övrigt.....	16
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	17

Sammanfattande analys

Kvalitet- och utvecklingsarbete - Beställarenheten äldre

Enhetens inriktning för året har varit att lägga ett större fokus på att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet och sitt självständiga arbete. Enheten har utvecklat det uppsökande/sociala arbetet och Tryggt mottagande, som är en del av enheten, har under år 2024 börjat arbeta mer förebyggande för att motverka hemlöshet. De har varit en stor resurs gällande det vräkningsförebyggande arbetet och undersköterskorna i Tryggt mottagande har kunnat vägleda enskilda för att motverka hemlöshet och lotsa till ett nytt boende.

Enheten har utvecklat enhetens kollegiala metodstöd avseende ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. Det kollegiala stöd som finns i befintliga grupper på enheten (vräkningsförebyggande, demens och VINR) innefattar också arbete med psykisk ohälsa. Enheten har under år 2024 använt sig av det kollegiala stödet som hjälp till handläggarna i komplexa ärenden.

När det gäller arbetet mot våld i nära relationer har majoriteten av handläggarna genomgått en utbildning i Freda - kortfrågor och handläggarna ställer Freda-kortfrågor regelbundet. Under hösten har frågor kring våld i nära relationer även börjat ställas till brottsutövare. Enhetens resultat kring att hjälpa personer som utsätts för våld i nära relationer har utvecklats enormt och enhetens handläggare arbetar aktivt med dessa ärenden.

Enheten har fortsatt det nära samarbetet med avdelningen för social omsorg och deras enhet för ekonomiskt bistånd och beroende. Samarbetet har fokuserat på arbetet med hemlösa och vräkningshotade. Enheten har även haft ett samverkansmöte med enheten för beroende för att få en större förståelse för varandras områden samt att nuvarande samverkansrutin behöver och ska revideras.

Tillsammans med enheten för utveckling och förebyggande arbete har enheten haft ett systematiskt uppsökande arbete där fokus varit att komma i kontakt med enskilda som kan ha behov av vägledning och/eller insatser i samverkan med vårdcentralerna i stadsdelen. Fokus har varit ofrivillig ensamhet. Flera träffar har skett under år 2024 och syftet har varit att ge enskilda personer väsentlig information om äldreomsorgen. Detta samverkansarbete kommer att fortsätta år 2025. Enheten har även medverkat i ett forskningsprojekt gällande ofrivillig ensamhet under år 2024. Forskningsprojektet heter KOMPASS och kommer att fortlöpa även under år 2025.

Enheten har utvecklat samverkan med såväl primärvården som slutenvården. Detta för att säkerställa en god och nära vård till de äldre enheten möter i det vardagliga arbetet. Enheten har deltagit i den geografiska samverkan som leds av Liljeholmens vårdcentral. Enheten har varit med i ett uppstartsprojekt och bidragit till att SIP - underlaget nu dokumenteras i verksamhetssystemet Lifecare. Enheten har också samverkat med slutenvården i form av regelbundna samverkansträffar. Enheten har träffat Vårbergsgeriatriken vid två tillfällen under året och haft två samverkansträffar med Karolinska sjukhuset, Huddinges kognitiva mottagning.

Ett antal nya rutiner har beslutats under år 2024 och enheten har fört in rutinerna i systemet 2C8. Enhetens dokumentationsgrupp har arbetat vidare med rutinerna för dokumentationen och under ett kvalitetsmöte under året presenterade dokumentationsgruppen ett arbetsmaterial för hur enheten ska dokumentera journalanteckningar på ett likartat och rättssäkert sätt. Enheten har även haft aktgranskningar för att säkerställa att rutinerna gällande handläggning och dokumentation följs.

Biträdande enhetschefer har haft resultatdialoger med handläggarna och fokus har varit att dels följa upp kännedom om och följsamhet med de rutiner som enheten beslutat om och dels följa upp arbetssituationen för handläggarna.

Enheten har arbetat strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och har använt sig av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Enheten har sett att antalet uppföljningar har ökat under år 2024.

Kompetensutveckling

Medarbetarna har genomfört utbildningar som erbjudits via till exempel äldreförvaltningen. Utbildningar kring psykisk ohälsa, suicidprevention, Freda kort-frågor, att ställa frågor till våldsutövaren, utbildning kring medberoende, rättshaveristiskt beteende, HLR - utbildning samt introduktionsutbildningar för nyanställda.

Enheten har haft interna utbildningar kring demens, dokumentation, det vräkningsförebyggande arbetet, våld i nära relation, avgifter, LSS - handläggning samt LUS-processen.

Medarbetarnas delaktighet

Verksamhetsberättelsen kommer att kommuniceras till samtliga medarbetare innan arbetsplatsträffen den 21 januari 2025 för såväl beställarenheten och Tryggt mottagande och behandlats vid arbetsplatsträffen den 21 januari 2025.

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

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	
Analys Enheten har inte haft sådana satsningar. Samtliga medarbetare har hög språklig kompetens.			
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2024-01-01	2024-12-31	
Analys Enheten har följt utvecklingen av verksamhetssystemet Paraplyet samt Lifecare och är uppdaterade på utvecklingen av nya digitala system såsom nyckelfri hemtjänst. Enheten har även börjat använda ett nytt IT - stöd gällande transportbeställningar.			
✓ 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	
Analys Enheten har medverkat aktivt i arbetet i samverkan med den geografiska samverkansgruppen. Enheten har bland annat			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
medverkat i ett projekt med vårdcentralerna kring ofrivillig ensamhet. Ett annat samarbete som enheten har haft under år 2024 är med Älvsjö vårdcentral och Praktikertjänst i Älvsjö avseende SIP - processen och dokumentationen av SIP - underlaget. Enheten har även samverkat med stadsdelens samordnare för god och nära vård.			
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla och erbjuda insatser av god kvalitet utifrån interna och externa uppföljningsresultat.	2024-01-01	2024-12-31	
Analys Enheten har genomfört kvalitetsuppföljningar på individnivå avseende boende på vård- och omsorgsboende och boende i ordinärt boende. Enheten har rapporterat resultaten till äldreförvaltningen och en ökning av uppföljningar har skett år 2024. Äldreomsorgsinspektörerna har regelbundna inspektioner av enheten och enheten arbetar med resultaten för att utveckla kvalitén.			
✓ Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter öka kännedomen om Nationella minoriteters rättigheter.	2024-01-01	2024-12-31	
Analys Enheten har en utsedd handläggare för dessa frågor som sprider kompetens till resten av gruppen. Handläggaren har under år 2024 gått en utbildning kring ämnet.			
✓ 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	
Analys Enheten har haft fortlöpande utbildningsinsatser för medarbetarna gällande arbetet med utsatta grupper. Enheten har metodstödjare för det arbetet. Handläggarna har gått utbildningar under året kring att ställa FREDA-kortfrågor samt att ställa frågor till våldsutövarna. Gällande HBTQI så har enheten haft en stående punkt på dagordningen vid arbetsplatsträffar som tagit upp dessa frågor.			

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.

Andelen äldre som upplever att insatsbesluten är anpassade efter deras behov ska vara 75 % i Socialstyrelsens brukarenkät.

Under 2024 avser vi att följa upp hur tillgänglig vår telefonmottagning är samt hur de som ringer uppfattar vår service. Vi kommer genomföra en telefonenkät till de som kontaktat oss och som är villiga att svara på frågor.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten, målen och aktiviteterna har uppnåtts.

Samtliga beslut har följs upp kontinuerligt under året för att säkerställa att de insatser den enskilde fått stämmer med de insatser som beviljats. Enheten har även haft en löpande kontakt med samtliga utförare via telefonkontakt, möten och inkomna genomförandeplaner.

Enhetens handläggare har genomfört resultatdialoger med biträdande enhetschefer baserat på bland annat avvikelsekundlistorna, vilket är rapporter som visar beställd tid av hemtjänstinsatser samt utförd tid och dessa uppgifter redovisas per kund. Handläggarna har, via avvikelsekundlistorna, månadsvis kunnat följa upp hur mycket av de beställda insatserna som utförts till den enskilde.

Andelen äldre som upplevde att insatsbesluten var anpassade efter deras behov, enligt Socialstyrelsens brukarenkät 2024, visade på ett resultat i Stockholm stad på 69 %. Stadsdelens resultat var något högre, men enheten behöver fortsätta att arbeta rättssäkert och likställd, men även se till det individuella behovet.

Under två veckor i maj följde enheten upp hur tillgänglig telefonmottagningen är samt hur de som ringde in uppfattade enhetens service. En telefonenkät användes till de personer som var villiga att svara på frågorna. Ungefär 30 personer ville medverka på telefonenkäten. Resultatet visar på en hög tillgänglighet och en god service (se nedan).

- 61 % uppgav att de kom fram till en handläggare direkt, 25 % fick vänta 1 minut och cirka 14 % fick vänta mer än 5 minuter.
- 72 % uppgav att de fick svar på sina frågor medan 4 % uppgav att de inte fick svar, 24 % blev hänvisade vidare då ärendets karaktär handlade om annan ansvarig aktör.
- 54 % uppgav att de fått ett mycket gott bemötande, 43 % ett bra bemötande och 3 % ett godkänt bemötande.

Enheten har arbetat vidare med och ökat antal kvalitetsuppföljningar på individnivå av beviljade insatser. Enheten har även genomfört kollegiala aktgranskningar för att säkerställa likställdheten i dokumentationen.

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.

Enhetsmål: Enheten är energieffektiv och resurssmart med en minimal klimatpåverkan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att enhetens energiförbrukning minskar samt att enheten utnyttjar plaståtervinningsmöjligheten. Öka enhetens användande av el-bil med 50 %.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten, målen och aktiviteterna har uppnåtts.

Enheten har sedan några år tillbaka återvinning av plastprodukter. Alla medarbetare inom enheten har utnyttjat möjligheten att sopsortera. Alla medarbetare har släckt lamporna då de lämnat arbetsrummet för dagen. Vid utskrifter har det i möjligaste mån använts dubbelsidig utskrift för att minska förbrukningen av papper och energi.

I det dagliga arbetet inom enheten har det eftersträvat att ha SIP-möten i hemmet, vilket har minskat behovet av transporter till sjukhus för handläggarna. Vid resor inom stadsdelen har handläggarna promenerat, rest med buss/tunnelbana eller använt förvaltningens tjänstecyklar och elbil. Taxiresor till och från möten har under året minskat då flertalet utskrivningsplaneringar genomförts via telefon.

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

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 grönare 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.

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	82			84	83	83	2024
Analys Enheten hade ett AMI för 2024 på 82.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro	7,2 %			6,7 %	8,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2024
Analys Enheten hade en sjukfrånvaro på 7,2 % i november 2024.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	1,6 %			1,19 %	2,9 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2024
Analys Enheten hade en sjukfrånvaro på 1,6 % i november 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 måloppfyllelsen 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

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.

Samtliga (100 %) av medarbetarna erbjuds kontinuerligt kompetensutveckling.

Enligt mätning av lika rättigheter och möjligheter har enheten 81,9 % som tycker att arbetsmiljön är bra och ingen åtgärd behövs.

Vi arbetar för att höja resultatet till 83 %.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten, målen och aktiviteterna har uppnåtts.

Enheten är en flexibel arbetsplats där medarbetarna under år 2024 haft möjlighet att regelbundet arbeta hemma. Handläggarna har kunnat arbeta hemma två dagar per vecka och Tryggt mottagande har kunnat arbeta hemma i samband med individuppföljningar.

Enheten har en välarbetad introduktionsplan för nyanställda så att nya medarbetare ska känna sig trygga och få relevant information och stöd. Introduktionsplanen har reviderats och använts vid nyanställningar under året.

Handläggarna och undersköterskorna i Tryggt mottagande har erbjudits utbildningar inom enhetens verksamhetsområden. Enheten har erbjudit även intern kompetensutveckling. Samtliga medarbetare har erbjudits att delta i äldreförvaltningens utbildningar.

Alla medarbetares kompetens och erfarenheter har tillvaratagits, vilket har lett till ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen. Handläggarna har under hösten fått extern handledning med fokus på att diskutera komplexa ärenden och hur handläggarna kan förhålla sig i olika situationer.

Enhetens chefer har genomfört kontinuerliga avstämningar med handläggarna i samband med resultatdialoger. I februari och i september gjordes en översyn av fördelningen av tidsbegränsade ärenden mellan handläggarna för att säkerställa att handläggarna har en rimlig mängd ärenden att arbeta med. Antal ärenden har justerats efter översynerna.

Enheten har vid varje arbetsplatsträff arbetat med jämlikhet och diskrimineringsfrågor för att hålla frågorna ständigt aktuella. Enheten gjorde en undersökning gällande lika rättigheter och möjligheter på arbetet under hösten. Resultatet visade på en upplevelse av att arbetsmiljön på enheten är relativt god. Se resultat nedan:

- Jargong/ samtalsklimat: 93 % (upplever den som bra)
- Fysisk utformning av arbetsplatsen: 74% (upplever den som bra)
- Inkludering av föräldralediga: 93 % (upplever det som bra)
- Mötestider: 95 % (upplever det som bra)
- Kunskaper om diskriminering: 86 % (upplever den som bra)

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

Nämndmål: Det socialt förebyggande arbetet bidrar till att stadsdelsområdet är tryggt att bo och vistas i

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens samordnade funktioner särskilt säkerställer en god samverkan i det förebyggande arbetet. Arbetet med lokala operativa samverkansforum vidareutvecklas. Arbetet utgår från beskrivna insatser i den lokala handlingsplanen för att förebygga och motverka att unga blir kriminella. Insatser och samverkan för att förebygga att unga dras in i kriminalitet stärks. Socialtjänstens samarbete med förskolor och skolor ska vidareutvecklas. Genom en effektiv samverkan och ett kunskapsbaserat socialt förebyggande arbete, blir stadsdelsområdet tryggare att bo, vistas och verka i.

Förväntat resultat

- Fler ungdomar känner sig trygga sent på kvällen i sitt bostadsområde
- Ökat antal ungdomar får stöd av fältassistent eller fritidsledare att påbörja en fritidsaktivitet
- Andelen elever i årskurs 9 som uppger att de är trygga ökar och deras utsatthet för hot och våld minskar

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten har under år 2024 haft en budget på 952 140 mkr.

Enheten kan se att antal äldre i stadsdelen har ökat under år 2024, vilket inneburit ett ökat behov av insatser. Enheten kan även se att antal komplexa ärenden har ökat, så som missbruk, psykisk ohälsa, våld i nära relationer, vräkningsförebyggande arbete mm. Dessa ärenden har krävt andra slags insatser, men enheten har likväl hållit budgeten i balans.

Enheten har haft en noggrann uppföljning av ekonomin månadsvis och följt hur beslutade insatser legat i linje med den beslutade budgeten. Enhetschefen har månadsvis stämt av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och beviljade hemtjänststimmar samt placeringar på vård- och omsorgsboenden. Efter det har budgetprognosen stämts av månadsvis med controller.

Enheten har en beräkningsgrupp bestående av handläggare som arbetar med att se över tidsberäkningar som är över 80 timmars hemtjänst per månad. Gruppen har en samsyn på vad som är skäligt och enhetens beställda hemtjänststimmar har legat kvar på ungefär samma snittnivå under hela år 2024.

Årsvis skapas det en rapport där det framgår hur många beslut som har tagits på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats. Denna rapport lämnas till äldreförvaltningen vid årets slut och ingår i stadens årsrapport. Detta är ett bra underlag för att se en prognos på olika insatser över ett år och hur behovet kan se ut året framöver.

Enheten har en låg personalomsättning, vilket även bidrar till enhetens ekonomiska status.

Vid varje arbetsplatsmöte har det ekonomiska läget redovisats för enhetens medarbetare. Detta för att skapa en större förståelse för det ekonomiska läget samt ge en helhetssyn på myndighetsutövningen.

Enhetens arbete under år 2024 har medfört att enheten har en budget som är i en god balans.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enhetens inriktning för året har varit att lägga ett större fokus på att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet och sitt självständiga arbete. Enheten har utvecklat enhetens kollegiala metodstöd avseende ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. Enheten har under år 2024 använt sig av det kollegiala stödet som hjälp till handläggarna i komplexa ärenden. Alla medarbetares kompetens och erfarenheter har tillvaratagits, vilket har lett till ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

Ett antal nya rutiner har beslutats under år 2024 och rutinerna har förts över i systemet 2C8. Enhetens dokumentationsgrupp har arbetat vidare med rutinerna för dokumentation. Enheten

har även haft aktgranskningar för att säkerställa att rutinerna gällande handläggning och dokumentation följs.

Kvalitetsarbete utifrån kvalitetsprogrammet

- Stockholmarnas fokus
Enheten har säkerställt en god tillgänglighet genom att ha en egen telefonmottagning utöver stadens gemensamma kontaktcenter Äldre-direkt. Telefonmottagningen resulterar i att handläggarna kan göra nya bedömningar och besluta om insatser för de äldre utan fördröjning. Under maj månad genomfördes en undersökning av hur telefonmottagningen upplevdes av de personer som ringde. Resultatet visade på en god tillgänglighet, god vägledning och ett gott bemötande.
- Helhetssyn
Handläggarna har ansvarat för hela processen i biståndshandläggningen, inklusive avgifter och fakturor. Detta innebär att handläggarna har haft en tydlig bild av helheten.
- Hållbarhet
Enheten har säkerställt att budgeten är i balans. Enheten har haft en låg personalomsättning vilket innebär en hög kompetens hos handläggarna som är hållbart över åren.
- Handlingsutrymme
Handläggarna har haft en hög delegationsnivå. Ärenden har dragits på gemensamma ärendegenomgångar.
- Lärande kompetensutveckling.
Handläggarna har haft kollegiala aktgranskningar. Enheten har använt sig av det kollegiala metodstödet vid komplexa ärenden. Samtliga medarbetare har erbjudits kontinuerlig vidareutbildning.
- Öppenhet och kommunikering
Enheten har gett den enskilde möjligheten att vara delaktig i sin utredning genom att utredningen kommunicerats. Utredningar har skickats till de enskilda och eller dess ombud, exklusive bedömningsdelen. Detta har gjorts i fall där beslut kan gå/skulle kunna gå den enskilde emot. Enheten har i vissa fall kommunicerat utredningen via e-post (avser enbart avidentifierade utredningar) vilket har ökat tillgängligheten för bland annat personer med synnedsättning.

Systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

Lex Sarah/lex Maria

Enheten har under året rapporterat in tre stycken Lex Sarah anmälningar gällande brister i handlägningsprocessen. Två av anmälningarna handlade om utskick av sekretesshandlingar som skickats till fel personer. Den tredje Lex Sarah anmälningen handlade om en muntlig ansökan om vård och omsorgsboende som inte vidarebefordrades till ordinarie handläggare, varvid utredningstiden inte varit skälig och korrekt. Enheten har med anledning av Lex Sarah anmälningarna reviderat vissa rutiner för att säkerställa/minimera att det inträffade ska ske

igen.

Enheten har årliga genomgångar av Lex Sarah och redovisar enhetens egna Lex Sarah anmälningar på arbetsplatsmöten och diskuterar hur vi kan förbättra våra arbetssätt/rutiner för att minimera att händelser upprepas.

Avvikelser

Beställarenheten äldre

Enheten har under år 2024 haft en avvikelse riktad mot enheten själv. Avvikelsen handlade om en felregistrering av räkningsmottagare i verksamhetssystemet Paraplyet. Detta har korrigerats.

Hemtjänstutförare: Sex stycken

En av avvikelseerna handlade om att hemtjänstpersonal under en promenad med en person, lämnat denne en bit ifrån hemmet. Personen hade ramlat och fick hjälp av förbipasserande att tillkalla ambulans. I flera av avvikelseerna gällande hemtjänsten framkommer det att trygghetslarm inte installerats i tid/ enligt överenskommelse när personer kommit hem från sjukhus eller korttidsvård, samt att hemtjänsten varit svåra att nå.

Slutenvård: Sju stycken

Avvikelseerna handlade om att rutinerna för LUS-processen inte efterlevts av olika anledningar.

Vårdcentraler: En avvikelse

Avvikelsen handlade om att en vårdcentral hade kallat till ett SIP-möte, men sedan inte medverkat på mötet. När en distriktssköterska slutligen kommit till mötet, efter att biståndshandläggare ringt, visste denne person inte vad syftet med mötet var.

Servicehus: En avvikelse

Avvikelsen gällde att personal på ett servicehus hade skrivit ut sekretesshandlingar på en skrivare som tillhör Tryggt mottagande.

Extern granskning/tillsyn/brukarundersökningar

En inspektion har skett under hösten 2024 gällande genomförandeplaner. Resultat visade att enheten behöver utvecklas i sitt framtida arbete med att, för det första säkerställa att en genomförandeplan inkommer samt att informationen i genomförandeplanen är korrekt. Detta utvecklingsarbete kommer att påbörjas år 2025.

Resultat av genomförda egenkontroller

Kollegial aktgranskning under hösten 2024. Resultatet visade att enheten har en god dokumentation, men att det är av vikt att påminna om gällande rutiner på enheten regelbundet. Det är även viktigt att vid introduktion för nyanställda gå igenom rutinerna noggrant.

Övrigt utvecklingsarbete

Se den sammanfattande analysen.

Övrigt

Agenda 2030

Enheten har arbetat för att tillgodose de mål som ska uppfyllas enligt Agenda 2030. För att lyfta några exempel på detta så har enheten regelbundet arbetat med frågor om jämlikhet och jämställdhet. Vid varje arbetsplatsmöte har dessa frågor tagits upp och det har till exempel handlat om diskussioner i smågrupper om olika situationer i vardagen eller att enheten sett någon film i helgrupp om ett ämne kopplat till jämlikhet/jämställdhet.

Enheten har även en biståndshandläggare som är utsedd för att sprida information om nationella minoriteters rättigheter.

Enheten har arbetat efter barnperspektivet. Enheten har en välarbetad intervjuguide där det finns utformade frågor att ställa om det skulle finnas barn i hushållet när det gäller enhetens aktuella ärenden.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Enheten har regelbundet tagit upp och behandlat inkomna synpunkter och klagomål på arbetsplatsmötena under år 2024.

Synpunkter och klagomål riktade till beställarenheten äldre: 6 stycken

Ett klagomål handlade om att en handläggare bokat ett hembesök med en person som har en demenssjukdom, utan att meddela tiden för anhöriga. Klagomålet rörde även att handläggaren skickat hem utredning och beslut till personen och inte till anhörig, som sedan lång tid tillbaka står som annan räkningsmottagare. Anhörig tyckte även att handläggaren ställt onödiga upprepande frågor till personen. Det andra klagomålet inkom från anhöriga som hade synpunkter på att en person fått en plats på ett profilboende långt ifrån Stockholm, samt att ett möte gällande denna placering skett utan att det juridiska ombudet medverkat.

Det tredje klagomålet avsåg att en person fått hem två beslut med olika slutdatum för korttidsvård, där handläggaren inte tagit kontakt och berättat om förväxlingen av datum. Det fjärde klagomålet handlade om ett agerande och bemötande gällande en person som behövde hjälp med personlig hygien, där samtal hade skett med personen som blivit väldigt ledsen i samtalet med handläggare. Det femte klagomålet rörde en orosanmälan och var ett klagomål från en anhörig på att beställarenheten tagit emot en orosanmälan från en annan anhörig. Det sjätte klagomålet handlade om att en handläggare inte dykt upp på ett inbokat hembesök då handläggaren inte varit i tjänst den dagen och brustit i enhetens rutiner gällande inbokade möten.

Positiva synpunkter riktade till beställarenheten äldre: 64 stycken

Rapportering av inkommande beröm från verksamhetens målgrupp och som berört verksamheten/enheten, exempelvis bra bemötande, kunnig och kompetent personal, bra arbetssätt med mera.

Redovisning av synpunkter och klagomål andra verksamheter

Hemtjänstutförare: 17 Stycken

Flera av de inkomna klagomålen handlade om att insatser inte blivit utförda som önskat, inte alls eller på fel tid och att det varit svårt att komma i kontakt med hemtjänsten. Klagomålen rörde även felaktig fakturering, bristande hygienrutiner, samt att hemtjänstpersonal lånat en kunds toalett.

Vård- och omsorgsboenden: 5 stycken

Ett av klagomålen handlade bland annat om att en person som var i behov av rehabilitering, inte kom iväg utan anhörig, då personal inte kunde följa med, samt att personalen varit hårdhänt. Andra klagomål handlade om att en person ramlat på boendet och att personen inte fått tillräcklig vård efter fallet, att omvårdnaden inte varit bra, samt att ett vård och omsorgsboende inte följt med en person på läkarbesök.

Utförare av transportbeställningar: 22 stycken

Begäran om vite har rapporterats in gällande brister i utförandet enligt avtal. Bristerna handlade mestadels om att medföljandet inte skett korrekt, det vill säga att chauffören exempelvis inte hämtat personerna i bostaden utan istället ringt, eller att personen blivit avsläppt på fel adress.

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 Sarah					
Avvikelsesrapporter enligt SoL - Vem har identifierat avvikelsen?	Extern samverkanspart/annan verksamhet		6	7	13 st	
	Medarbetare	7	1		8 st	
Beröm	Antal beröm	15	32	17	64 st	
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient					
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Närstående (anhörig, god man, etc.)	3		3	6 st	
	Patientnämnden					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Sarah	0		3	3 st	Enheten har under året rapporterat tre händelser som avser brister i rättssäkerheten vid handläggning och genomförande. Genom att utreda och åtgärda bristerna ökar möjligheten till skapa större trygghet och högre kvalitet i verksamheten.
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande			1	1 st	
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)	2		1	3 st	
	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					
	Kompetens			1	1 st	
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Vad har avvikelser berört?	Annat					
	Bemötande			2	2 st	
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande		7	5	12 st	
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Annat verksamhet	7	6	7	20 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Vem avser avvikelser?	Den egna verksamheten		1		1 st	
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats			3	3 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits			3	3 st	