



**Stockholms  
stad**

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning**  
Beställarenheten för funktionsnedsättning

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2024/696

**Handläggare**  
Birgitta Morin  
Telefon: 0850822000

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2025-03-20

## **Verksamhetsberättelse 2024**

### Beställarenheten för funktionsnedsättning

**Beställarenheten för  
funktionsnedsättning**

0850822000

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	13
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>15</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	15
Investeringar .....	16
Medel för lokaländamål.....	16
Övrigt.....	16
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>16</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>18</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål .....	20

## Sammanfattande analys

### *Enhetens uppdrag*

Beställarenheten funktionsnedsättnings uppdrag är att utreda, fatta beslut och följa upp insatser på ett rättssäkert sätt där jämställdhet, anhörigperspektiv och ett barnrättsperspektiv beaktas. Fokus för arbetet är att beviljade stödinsatser ska ge stockholmare med funktionsnedsättningar möjlighet att kunna leva ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar.

I december 2024 var totalt 1741 personer aktuella vid enheten, vilket är en ökning med 112 personer jämfört med december 2023. Ärendena fördelar sig enligt följande:

- 505 personer var aktuella för insatser inom socialpsykiatri, en ökning med 40 klienter jämfört med december 2023
- 356 barn och ungdomar var aktuella för insatser inom funktionsnedsättning barn/ungdom (0-20 år), en ökning med 42 barn jämfört med december 2023.
- 880 personer var aktuella inom funktionsnedsättning vuxna, vilket innebär en ökning med 28 ärenden jämfört med december 2023.

### *Budget*

Kostnadsbudget för år 2024 uppgår till 666,7 mnkr, varav 75,9 mnkr avser socialpsykiatri och 590,8 mnkr avser funktionsnedsättning. Enheten redovisar ett överskott om 2 mnkr inom funktionsnedsättning och ett överskott om 3 mnkr inom socialpsykiatri.

Beställarenheten funktionsnedsättning beräknar att vid årets slut uppfylla tre av fyra enhetsmål, ett enhetsmål uppfylls delvis.

### **Kvalitet- och utvecklingsarbete:**

Inom enheten finns en kvalitetsgrupp med deltagare från alla arbetsgrupper på enheten. Under året har kvalitetsgruppen arbetat med systematisk kvalitetsutveckling och med att utveckla rutiner till kvalitetssystemet 2c8.

På enheten finns sedan tidigare flera tvärprofessionella arbetsgrupper som arbetar med olika utvecklingsfrågor och anordnat workshops för hela enheten. Ett exempel är arbetsgruppen som arbetar med våld i nära relationer, gruppens arbete har varit en stor del i att medarbetare vid enheten ställer freda-kortfrågor i allt fler utredningssituationer.

Enheten har tillsammans med Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning genomfört första året i projektet Viewpoint, socialpsykiatri. Projektet finansieras av lokala utvecklingsmedel från staden och målet med projektet är att öka delaktigheten vid uppföljning av insatser för vuxna personer med psykisk funktionsnedsättning med hjälp av ett digitalt kommunikationsstöd. Projektet har bland annat uppmärksammats i storstadsnätverket och av Storsthlm, kommuner i samverkan. I slutet av december 2024 beviljades Viewpoint socialpsykiatri medel för ännu ett år.

Avvikelser, klagomål och synpunkter används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Resultaten från externa uppföljningar till exempel från stadens revisorer och funktionshindersinspektörer används också systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Socialpsykiatrigruppen deltog i årets kvalitetsutmärkelse. Återkopplingen från

kvalitetsutmärkelsen kommer att användas för att ytterligare förbättra det systematiska kvalitetsarbetet inom enheten.

#### *Övriga utvecklingsområden*

- Utifrån stadens funktionshindersinspektörers tidigare granskningar av enhetens arbete med insatserna har enheten påbörjat arbetet med att förbättra beställningar och att följa upp genomförandeplaner för insatserna ledsagning, boendestöd och daglig verksamhet. Arbetet kommer att fortsätta under 2025.
- Enheten har under året utvärderat arbetet som gjorts i form av systematisk uppföljning för bostad med särskild service (SUBO), och beslutat att tills vidare pausa införandet av metoden.
- Under 2024 har den samverkansöverenskommelse som togs fram under 2023 med enheten för ekonomiskt bistånd och beroende implementerats inom enheterna och är nu en naturlig del av det dagliga arbetet enheterna emellan. Bland annat handlar det om forumet Samvux där biträdande enhetschefer från respektive enhet inklusive beställarenheten äldre träffas regelbundet för avstämning i enskilda samverkansärenden. Här deltar även biståndshandläggare och socialsekreterare.
- Arbetet med att revidera samverkansöverenskommelsen mellan beställarenheten och området barn och ungdom (BUF) pågår och kommer att fortsätta under 2025.
- Socialpsykiatrin har en struktur för samverkan med Prima Liljeholmen och har under året arbetat fram en struktur för effektiv samverkan med Prima Gröndal.
- En FUT-grupp har bildats för att motverka felaktiga utbetalningar inom personlig assistans. Gruppens arbete har bland annat inneburit en mer strukturerad granskning av timrapporter vilket minskat felaktig fakturering.
- Enheten har gjort en genomlysning av samtliga individuella avtal och har under året arbetat systematiskt med omförhandling samt bevakning av möjlighet att hitta boenden inom LOV för enskilda personer som idag bor utanför regionen.

#### **Kompetensutveckling**

Medarbetare i enheten har påbörjat en utbildning i alternativ kommunikation (AKK) samt genomfört en utbildning om våld mot barn med funktionsnedsättning. Medarbetare har vidare gått utbildning i samsjuklighet, vräkningsförebyggande arbete samt en utbildning kring återhämtning från psykisk ohälsa. Medarbetare inom arbetsgruppen funktionsnedsättning vuxen har genomfört utbildning kring hemlöshet. Medarbetare inom hela enheten har genomfört utbildningar kring rättspraxis, samordnad individuell plan (SIP), utbildning i Fredafrågor, utbildning kring kommunalt bostadsbidrag för personer med funktionsnedsättning (KBF), avgiftsutbildning, utbildning om otillåten påverkan samt utbildning om Lex Sarah. Därutöver har nyanställda medarbetare genomfört stadens och förvaltningens introduktionsutbildning.

#### **Medarbetarnas delaktighet**

Enhetens kvalitetsgrupp har arbetat med att analysera resultat till denna verksamhetsberättelse samt skrivit stora delar av verksamhetsplanen 2025. Verksamhetsberättelsen sänds ut till alla medarbetare i början av januari för synpunkter och kommer att behandlas vid APT den 15 januari 2025.











# Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

— Inga data

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare som är nöjd med sin insats - Funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	89 %	85 %	93 %	86 %	85 %	80 %	2024
<b>Analys</b> I Hägersten-Älvsjö har totalt 95 brukare av 177 svarat på brukarundersökningen vilket motsvarar cirka 54 % svarsfrekvens. Andelen brukare som är nöjda med sin insats är 3 % högre än resultatet i staden.							
  Andel personer som själva upplever att de får en förbättrad situation av insatserna de fått från socialtjänsten (socialpsykiatri)	100 %	100 %	100 %	80,77 %	80 %	Tas fram av nämnd	2024
<b>Analys</b> De flesta klienter som beviljas insatser från beställarenheten funktionsnedsättning behöver dessa insatser för att upprätthålla sina funktioner.							
  Andel personer som själva upplever att de får en förbättrad situation av insatserna de fått från socialtjänsten (vuxna missbruk, socialpsykiatri, våld i nära relation)	100 %	100 %	100 %		78 %	-	2024
  Andel utredningar av barn och unga där barnet varit delaktigt och fått återkoppling	69,38	66,67 %	73,13 %	46,2	80 %	Tas fram av nämnd	VB 2024
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	78 %	71 %	87 %	72 %	80 %	Tas fram av nämnd	2024
<b>Analys</b> I Hägersten-Älvsjö har totalt 95 brukare av 177 svarat på brukarundersökningen vilket motsvarar cirka 54 % svarsfrekvens. Andelen brukare som upplever trygghet i sitt boende är 2 % högre än resultatet i staden. Tidigare års genomlysningar har visat att brukare i gruppboende upplever en större trygghet än de som bor i servicebostad.							

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

— Inga data

### Beskrivning

Målet nås genom en effektiv samverkan, ett kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser samt intensivt stöd till barn och ungdomar och deras föräldrar med stora behov. Arbetsättet Signs of safety, som innehåller en riskbedömningsmodell och lösningsinriktat samarbete, kommer fortsätta implementeras i verksamheten. Arbetet för en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande insatser är i fokus. Resurser och arbetsätt anpassas för att möta upp införandet av en ny socialtjänstlag. Utvecklingsarbetet för att prioritera det uppsökande och förebyggande arbetet fortsätter, samt möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska förstärka samverkan med förskola och skola för att tidigare identifiera barn så att stöd kan erbjudas till föräldrar.

Arbetet omfattar såväl familjerättsliga frågor, uppsökande arbete som insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn i behov av stöd är delaktiga i sin utredning och får insatser med god kvalitet. Medarbetare är drivande i arbetet avseende jämställdhet, jämlikhet samt barns rättigheter.

### Förväntat resultat

- Färre barn och ungdomar återaktualiseras då familjen erhållit effektiva insatser.
- Antalet barn som är delaktiga i planering och genomförande av sina insatser ökar.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

Nämndmål: Personer med funktionsnedsättning tillförsäkras självbestämmande och möjlighet att kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap genom de insatser som ges

■ Uppfylls inte

### Beskrivning

Målet uppnås genom att invånare med fysisk och psykisk funktionsnedsättning i behov av stöd, erbjuds individuella stödinsatser av god kvalitet. Erbjudande om insatser utgår ifrån den enskildes egna behov och önskemål med en hög grad av delaktighet i genomförandet. Verksamheterna håller god kvalitet, är rättssäker och likställig samt bidrar till delaktighet.

Personer med funktionsnedsättning får stöd för att delta i samhällets gemenskap och arbetsliv. Behovet av stöd för barn och unga vuxna med funktionsnedsättningar tillgodoses bland annat för att säkerställa möjlighet till regelbundet deltagande i fritidsaktiviteter. Personer med en funktionsnedsättning får stöd och service i form av till exempel boendestöd, grupp- eller servicebostad, sysselsättning, daglig verksamhet och stöd till att få en anställning. Fysisk aktivitet och hälsa beaktas när genomförandeplan, individuell plan eller samordnad individuell plan upprättas och följs upp.

## **Förväntat resultat**

- En högre andel brukare med fysisk och psykisk funktionsnedsättning i behov av stöd är nöjda med sina insatser.
- Fler barn och unga med funktionsnedsättning är delaktiga i planeringen av sina insatser.
- Fler vuxna med funktionsnedsättning upplever att de kan påverka insatsens utformning.

## **Analys**

**Beställarenheten funktionsnedsättning, socialpsykiatri har inte haft möjlighet att genomföra den HBTQI-utbildning som planerades under året.**

*Enhetsmål: Enhetens arbete är rättssäkert, av god kvalitet och säkerställer individens delaktighet och möjlighet att delta på lika villkor i samhällets gemenskap*

◆ Uppfylls delvis

## **Förväntat resultat**

- 80 procent av tillfrågade brukare med hemtjänst, boendestöd och korttidsboende för barn upplever att de har blivit bra bemötta av sin biståndshandläggare
- 90 procent av brukare med hemtjänst och korttidsboende för barn vet att de kan välja utförare
- 75 procent av brukare med boendestöd vet att de kan välja utförare
- 90 procent av tillfrågade brukare med boendestöd har varit i kontakt med sin biståndshandläggare det senaste året
- 93 procent av enhetens utredningar har ett barnperspektiv

Andelen personer som får frågan om våld i nära relation ökar

## **Analys**

### Hemtjänst

Den brukarundersökning som genomförts för yngre personer med insatsen hemtjänst skickades ut till 135 personer varav 48 personer svarade. Detta motsvarar 36 % av de brukare som tar emot insatsen.

89 % svarade ja på frågan "blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt". Snittet för staden ligger på 73 %.

79 % av alla de som beviljats hemtjänst har svarat att de vet om att de kan välja utförare, vilket är en försämring med föregående år då motsvarande resultat var 91 %. Snittet för staden ligger på 88 %

### *Analys*

Andelen som upplever ett gott bemötande ligger bra även i år, enheten når målet på 80%. Funktionsnedsättning vuxna har många ärenden i LifeCare - utskrivningsärenden från

regionen där snabba beslut krävs och där vi ser att flera väljer icke vals alternativet. Dels kan enheten ha missat att informera brukaren om möjligheten att välja utförare (LOV) och dels kan brukaren aktivt ha valt icke vals alternativ, ofta rör det sig om beslut där behov av stöd behövs några månader. Handläggarna uppger att de vid högre arbetsbelastning inte alltid hinner informera brukare om att de kan välja utförare. Informationen om LOV kan behöva upprepas och informationen kan behöva ges på olika sätt utifrån brukarens behov gällande kommunikation. Enheten informerar om LOV vid första mötet, inte lika vanligt att information ges vid uppföljning av beviljat stöd om det inte finns anledning till det som exempelvis att brukaren är missnöjd och vill byta utförare.

### Boendestöd

I stadens brukarundersökning om hemtjänst har 183 personer svarat av 638 möjliga, vilket motsvarar 29 % av de brukare som är tar emot hemtjänst.

87 % av de som svarat på brukarundersökningen anser att "biståndsbedömaren behandlar mig väl". Snittet för staden är 91 % och enhetens mål för 2024 var 80%.

63 % av de som svarat instämmer i påståendet "jag har fått information om möjligheten att välja utförare", snittet för staden var 69 %.

80 % av de brukare som svarat på enkäten uppger att de har varit i kontakt med sin biståndshandläggare det senaste året. Målet är 90%.

### *Analys*

Inom socialpsykiatri är LOV något man arbetat med aktivt och handläggarna upplever inte att detta resultat speglar verkligheten. När det gäller kontakt med brukare har socialpsykiatri uppföljning var sjätte månad och oftare utifrån behov, med andra ord rätt så tät kontakt. Idéer finns i arbetsgruppen om att vi i samtal med brukarna behöver bli tydligare med vad som menas med lagen om valfrihet kopplat till det stöd som brukaren är beviljad samt vad brukarna lägger in i begreppet "kontakt", exempelvis räknas telefonkontakt som kontakt med tanke på att telefonuppföljningar görs vid behov och högre arbetsbelastning. Att utveckla språket i kontakt med brukare mer mot klarspråk kan vara ett utvecklingsområde för 2025.

### Korttidshem

Brukarundersökningen om korttidshem skickades ut till 95 personer varav 43 svarade, vilket motsvarar 45 %

75 % av de som svarade anser att biståndshandläggaren behandlat dem väl, snittet för staden är 78 % och enhetens mål är 80%.

På frågan "jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem" instämmer 83 % vilket motsvarar snittet för staden. Enhetens mål för året var 90 %.

### *Analys*

Vid analys av resultatet reflekterar handläggarna över att de inte alltid är omtyckta av vårdnadshavare och brukare när beslut om avslag någon gång gjorts i ett individärende. Det finns heller inte alltid platser på korttidshem, något som enheten inte kan påverka. Inom stadsdelsområdet är vårdnadshavare ofta välutbildade och har höga krav på handläggning, det



stöd vi beviljar och på verkställighet.

Att få vårdnadshavare att välja utförare är inte så enkelt. Handläggarna påminner brukare och vårdnadshavare genom att ringa och skicka brev. De flesta av enhetens ej verkställda beslut är ett resultat av brukare med beslut om korttidshem som tackar nej i avvaktan på verkställighet av insatsen enligt deras egna önskemål. Att välja korttidshem innebär att man får välja det korttids som man önskar plats på och det är ofta fullt på helger, då flest har behov av detta stöd.

### *FREDA-frågor*

Arbete med att ställa FREDA-frågor i alla ärenden inom funktionsnedsättning vuxen och socialpsykiatri har pågått sedan 2023. Till verksamhetsåret 2024 har ett enhetligt arbetssätt tagits fram gällande att ställa FREDA-frågor i alla ärenden där det är möjligt och att ansvariga chefer sammanställer detta på ett enhetligt sätt. Freda-kortfrågor har ställts till 474 av våra vuxna brukare vilket motsvarar 34 % av samtliga aktuella brukare 2024. Arbetet med att förbättra resultatet kommer att fortsätta under 2025.

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

— Inga data

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

— Inga data

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

— Inga data

#### **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 arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan*

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Kostnader för taxiresor ligger på en låg nivå  
Användandet av plastartiklar hålls på en låg nivå inom enheten.  
Vi minskar på antalet pappersutskrifter där det är möjligt


### **Analys**

Enheten fortsätter samverka med lokala restauranger och mataffärer för att öka möjligheten att köpa lunch och ta med i medhavd matlåda. Där det är möjligt använder vi oss att digitala lösningar för att minska antalet resor i tjänsten.  
Under 2024 har medarbetare rest med taxi till en total kostnad om 22 100 och med tåg till en kostnad om 5112 kr. Detta är en halvering av kostnaderna sedan 2023 då motsvarande kostnad för taxi uppgick till 41 300 kr och för tåg till 11 000 kr.


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

 Inga data

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med**

 Inga data

Nämndmål: Invånarna ges förutsättningar till ett hållbart boende

 Inga data

## Beskrivning


Målen nås genom att personer med osäkra boendeförhållanden ges stöd till långsiktiga boendelösningar. Nämnden erbjuder ett socialt stöd som är effektivt, samordnat och av god kvalitet. Barnfamiljer som lever i otrygga boendeförhållanden erbjuds stöd utifrån barnens behov.

Ett samordnat vräkningsförebyggande arbete bedrivs. Vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd. Alla personer som beviljas tillfälligt boende av socialtjänsten får en individuell boendeplan som bland annat syftar till att undanröja de hinder som finns för den enskilde att komma vidare till eget boende.

Uppsökande och förebyggande samverkansarbete bedrivs för att i ett tidigt skede komma i kontakt med invånare som riskerar att förlora sin bostad.







## Förväntat resultat

- Fler vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd för att klara ett varaktigt boende.
- Antalet bostadslösa minskar.
- Kostnader för tillfälligt boenden minskar och fler långsiktiga boendeplaneringar görs.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska förbättra metoder och arbetssätt för försöks- och träningslägenheter samt stödboenden med fokus på socialt stöd och förvaltning av bostaden.	2023-01-01	2024-12-31	
<b>Analys</b> Enhetschef, biträdande enhetschefer och samordnare deltar i arbetet med att utveckla metoder och arbetssätt för stadsdelens försöks- och träningslägenheter.			

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	80			79	78	83	2024
  Sjukfrånvaro	3,5 %			4 %	6 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
<b>Analys</b> Sjukfrånvaron inom enheten är mer än 5 % lägre än i stadsdelsförvaltningen och mer än 4 % lägre än i avdelningen för socialpsykiatri och funktionsnedsättning.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	1,5 %			1,4 %	2 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
Korttidsfrånvaron inom enheten ligger betydligt under sjukfrånvaron i stadsdelen respektive inom avdelningen för socialpsykiatri och funktionsnedsättning. Grunden till detta är att medarbetare har kunnat arbeta från hemmet vid förkylningssymtom							

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

— Inga data

### 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 med en god arbetsmiljö*



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Sjukfrånvaron är lägre än i stadsdelen i övrigt  
Att AMI i medarbetarenkäten ligger i linje med stadsdelsförvaltningen i övrigt

### **Analys**

Sjukfrånvaron inom enheten är lägre än i stadsdelen i övrigt.

AMI i enhetens medarbetarenkät uppgår till 80 och ligger högre än snittet i stadsdelsförvaltningen.

Medarbetare har möjlighet att arbeta hemma två dagar per vecka.

Handläggare inom enheten har erbjudits extern handledning var fjärde vecka.

Biträdande enhetschefer har regelbundna avstämningar av medarbetarnas arbetsmiljö i grupp och individuellt.

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

— Inga data

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

— Inga data

### **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

Nämndmål: Stöd erbjuds till unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil

— Inga data

### **Beskrivning**

Invånare som har en kriminell livsstil och är brottsligt aktiva erbjuds stöd för att lämna en kriminell miljö. Medarbetare ska ha goda kunskaper om kriminalitet och dess konsekvenser samt erbjuda stöd. Metoder och arbetssätt ska vara kända hos berörda i stadsdelsnämnden och hos samarbetsaktörer. Nämnden samverkar med polis och kriminalvård genom metoden Trefas, ett arbetssätt kring enskilda individer.

Informationsutbyte mellan socialtjänst, polis och andra relevanta myndigheter fungerar väl med syfte att barn och ungdomar får rätt stöd i rätt tid. Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer har god kännedom om orosanmälningar och hur sekretess/informationsutbyte kan ske. Kompetensutveckling erbjuds samarbetsaktörer vad gäller orosanmälningar.

### **Förväntat resultat**

- Fler barn och ungdomar som är brottsligt aktiva, får stöd och hjälp.
- Fler vuxna är motiverade till att lämna ett liv med kriminalitet.
- Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer ökar sin kunskap om sekretessbrytande bestämmelser vilket leder till ett bättre informationsutbyte för målgruppen.
- Anhöriga till kriminella personer erbjuds socialt stöd

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget**

Total budget för beställarenheten funktionsnedsättning uppgick inför 2024 till 666,7 mnkr varav 590,8 mnkr avser funktionsnedsättning och 75,9 mnkr avser socialpsykiatri.

Resultatet för socialpsykiatrien visar ett överskott om 3 mnkr och funktionsnedsättning visar

ett överskott om 2 mnkr.

Beställarenheten har en ekonomisk utmaning i och med att ärendeantalet ökar varje år, särskilt inom funktionsnedsättning barn. Mest kostnadsdrivande är nya placeringar och beslut om personlig assistans. De senaste åren har antalet ärenden som rör placering av yngre personer med demenssjukdomar ökat troligen av demografiska skäl då personer födda på 60-talet utgör en stor del av befolkningsstrukturen

Under 2024 har beställarenheten funktionsnedsättning betalat en särskild avgift om 700 000 kr. Inspektionen för vård och omsorg begärde i början av året särskild avgift om 1 mnkr för ett icke verkställt beslut som gäller särskilt boende enligt LSS 9.9 där förvaltningsrätten har valt att sänka avgiften till 700 000 kr.

#### *Arbete för att hålla budget i balans*

Handläggare lämnar in kostnadseffektiva förändringar varje månad som granskas av biträdande enhetschefer och enhetschef.

Enhetschef och biträdande enhetschefer deltar i budgetuppföljning med controller en gång per månad. Här uppmärksammas om kostnader för vissa verksamhetsområden ökat eller minskat och utifrån detta gör vi en åtgärdslista.

Kostsamma placeringar identifieras inför varje år och här finns individuella handlingsplaner för att minska kostnaderna genom till exempel förhandling eller att hitta annat boende. Enhetschef har strukturerade resultatdialoger minst en gång i månaden med biträdande enhetschefer och samordnare inom personlig assistans för att följa upp dessa ärenden.

FUT-gruppens arbete har bland annat inneburit en mer strukturerad granskning av timrapporter vilket minskat felaktig fakturering.

Varje tertial görs en presentation av budgetutvecklingen för medarbetare. Här utgår vi från det bokföringssystem som finns vid enheten där kostnadsutvecklingen för varje verksamhetsområde inom enheten finns redovisat i staplar.

En medarbetare arbetar med verksamhetsuppföljning, avtalsuppföljning och förhandling av individuella avtal. I uppdraget ingår även att söka boenden med god kvalitet till en kostnad inom budget.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

### **Övrigt**

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

#### *Digital utveckling och innovation*

Enheten har tillsammans med Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning startat ett projekt, Viewpoint socialpsykiatri - ett digitalt kommunikationsstöd. Projektet finansieras av lokala

utvecklingsmedel från staden och målet med projektet är att öka delaktigheten vid uppföljning av insatser för vuxna personer med psykisk funktionsnedsättning. Genom workshops med brukare får de själva ta fram frågor för uppföljning av socialpsykiatrins insatser och anpassa det digitala verktyget Viewpoint för målgruppen. En brukare är med i projektgruppen för att säkerställa att projektet genomgående har ett brukarperspektiv. Projektet samverkar med nationell samverkan för psykisk hälsa i Stockholms län (NSPH) utifrån deras uppdrag om att öka brukarinflytandet i kommuner. Stockholms universitet har i uppdrag att genomföra följeforskning.

Projektet har bland annat uppmärksammats i storstadsnätverket och av Storsthlm, kommuner i samverkan. I slutet av december 2024 beviljades Viewpoint socialpsykiatri medel för ännu ett år.

Enheten har påbörjat arbetet med att införa säker e-post.

#### *Stockholmarnas fokus*

Vi arbetar med att ständigt förbättra den enskildes delaktighet i utredning, beslut och uppföljning av insatser. Synpunkts- och klagomålshanteringen är viktig för vårt kvalitetsarbete. Avvikelser, klagomål och synpunkter används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet, bland annat tar vi upp klagomål och synpunkter som inkommit till enheten vid varje APT. Resultaten från externa uppföljningar till exempel från stadens revisorer och funktionshindersinspektörer används också systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Under 2024 har vi haft fokus på beställningar och att se till att genomförandeplaner kommer in i tid utifrån revisorernas granskning 2023.

#### *Helhetssyn*

För att bidra till en helhetssyn i kvalitetsarbetet samverkar beställarenheten både internt och externt. Verksamheten deltar i flera olika samverkansmöten med representanter från andra verksamheter, där vi delar med oss av goda exempel och får ta del av goda exempel. Vi diskuterar även trender, mönster och eventuella utmaningar och tittar på möjligheter att arbeta tillsammans för att möta dem.

Under 2024 har vi fortsatt arbetet med att implementera samverkansöverenskommelsen med enheten för ekonomiskt bistånd och beroendefrågor. Vi har genomfört workshops på temat samsjuklighet, för alla handläggare på beställarenheten funktionsnedsättning och enheten för ekonomiskt bistånd och beroendefrågor, En skriftlig överenskommelse har tagits fram och använts för delade placeringar för personer som har en psykisk funktionsnedsättning och ett beroende - det vill säga personer med samsjuklighet.

Arbetet med att revidera befintlig samverkansöverenskommelse med barn, unga och familj påbörjades under våren och kommer att fortsätta under 2025.

Socialpsykiatrin har sedan tidigare en struktur för samverkan med Prima Liljeholmen och har i början av året arbetat fram en struktur för effektiv samverkan tillsammans med Prima Gröndal.

#### *Hållbarhet*

Verksamheten arbetar för att hitta hållbara arbetssätt och tillvarata resurser på ett effektivt sätt. Detta sker främst genom att förbättra rutiner och genom att ta intryck av andra



stadsdelsförvaltningar och kommuner samt övrig omvärldsbevakning. Vi är öppna för nya lösningar (innovation) och att lära av varandra. Verksamheten ställer sig positiv till att ta emot praktikanter för framtida kompetensförsörjning och har gjort detta under våren.

Enheten arbetar aktivt med mottagande av socionomstudenter och bidrar till förvaltningens årsmål om att ta emot 12 studenter per år. På enheten har en av medarbetarna i uppdrag att samordna förvaltningens mottagande av socionomstudenter.

Arbetsgruppen funktionsnedsättning barn har tidigare genomfört utbildning i metoden Signs of safety i arbetsgruppen och fortsätter under året med att implementera metoden vid ärendedragningar som gäller barn och unga.

En FUT-grupp har bildats för att motverka felaktiga utbetalningar inom personlig assistans. Arbetsgruppen består av samordnare för personlig assistans, enhetschef för beställarenheten, enhetschef Enheten för personligt stöd och administratörer.

Arbete med att systematiskt arbeta med omförhandling av individuella avtal pågår. Det pågår även bevakning av möjlighet att hitta boenden inom LOV för enskilda personer som idag bor utanför regionen.

### *Handlingsutrymme*

Verksamhetens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra till kvalitetsutveckling. Verksamheten är lyhörd för medarbetarnas idéer och förslag.

Genom ett tillitsbaserat ledarskap verkar ledningen för en kultur som präglas av tillit och öppenhet. Verksamheten tar tillvara på fel och misstag som uppstår för att lära och utvecklas.

Det finns flera tvärprofessionella arbetsgrupper inom enheten som arbetar med olika utvecklingsfrågor. I varje arbetsgrupp finns representation från samtliga grupper; socialpsykiatrin, vuxengruppen och barngruppen. Det finns en grupp som arbetar med suicidprevention, en arbetsgrupp arbetar med frågor rörande våld i nära relation, en kvalitetsgrupp som arbetar med systematiskt kvalitetsarbete och en nystartad grupp som arbetar med barnrättsfrågor.

De tvärprofessionella arbetsgrupperna utvecklar rutiner och metoder för att utveckla enhetens arbete inom respektive fokusområde och har genomfört workshops för hela enheten under hösten 2024.

### *Lärande*

Verksamheten tar årligen fram en kompetensutvecklingsplan för att ständigt utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten erbjuder både externa och interna utbildningar. Verksamheten tar tillvara på medarbetarnas erfarenhet och kompetens och uppmuntrar till ett lärande inom organisationen. Arbetsgrupperna inom enheten arbetar med kvalitetsutveckling genom att i början av året sätta upp mål för respektive arbetsgrupp och följa upp detta vid så kallade metoddagar.

Enheten har kommit långt i att bygga upp det digitala kvalitetsledningssystemet 2c8 som publicerades under våren. Arbetet med att uppdatera samtliga av enhetens rutiner har genomförts och i skrivande stund pågår ett arbete att lägga in samtliga i verktyget 2c8.

- Öppenhet

Verksamheten tar gärna del av andra verksamheters kvalitetsarbete för att få inspiration och idéer för fortsatt kvalitetsutveckling.

#### *Metoder för uppföljning*

Enheten arbetar med metoden "kollegiegranskning" med hjälp av en strukturerad mall där vi granskar dokumentation i enskilda ärenden.

Vi gör statistik för att följa upp verksamheten exempelvis för insatsen ledsagning samt antal ärenden där vi ställer så kallade Freda-frågor

Enheten tar del av de nationella brukarundersökningar som genomförs årligen och identifierar utvecklingsområden.

Biträdande enhetschefer genomför dokumentgranskning med hjälp av standardiserade mallar en gång per år i samband med medarbetarsamtal.

## Övrigt

### **Agenda 2030**

Beställarenheten funktionsnedsättning utreder, fattar beslut och följer upp insatser på ett rättssäkert sätt där vi beaktar jämställdhet och ett barnrättsperspektiv. Grunden för arbetet är att beviljade stödsatser ska ge personer med funktionsnedsättningar möjlighet att kunna leva ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar i enlighet med FN:s konvention om mänskliga rättigheter

År 2015 fattade FN beslut om Agenda 2030 som innehåller sjutton globala mål för en hållbar utveckling. Enheten bidrar till att uppfylla mål i Agenda 2030 genom sin ordinarie verksamhet med exempelvis samverkan, trygghetsarbete, jämställdhetsintegrering, barnrättsperspektiv, tillgänglighet och delaktighet för kvinnor och män med funktionsnedsättning, klimat- och miljöarbete.

#### *Arbetet med barns rättigheter*

Barnrättsperspektivet är väl inarbetat både i utredningar och insatser som direkt rör barn och ungdomar samt i utredningar och insatser som riktas till vuxna som har barn i hushållet.

Barns rättigheter enligt Barnkonventionen har tagits tillvara bland annat genom att barnkonsekvensanalyser genomförs i alla ärenden som berör barn. Enheten har särskilt utsedda barnombud och förvaltningen har en särskilt utsedd barnrättssamordnare som tagit fram en lokal implementeringsplan för arbetet med barnrättsperspektivet och stadens stödmaterial.

Enheten arbetar med internkontroll för att kontrollera huruvida barnens situation framgår i journal samt om handläggarna gör barnkonsekvensanalyser i utredning och bedömning. 1

Barns rättigheter gällande samverkan och samordning stärks genom enheternas arbete med samordnad individuell plan (SIP).

#### *Tillgänglighet och delaktighet*

Personer som får stöd och service utifrån funktionsnedsättning tillförsäkras integritet, självbestämmande och möjlighet att kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap i de insatser som ges. Myndighetsutövningen sker utifrån rättssäkerhet för den enskilde och är lättillgänglig, samordnad och likställig.

### *Jämställdhet*

Där det finns könsuppdelad statistik och andra verksamhetsuppgifter analyseras resultat och uppgifter utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Utredning och erbjudande om insatser utgår från den enskildes behov och den enskildes kön saknar betydelse för vad som erbjuds. Om verksamheterna uppmärksammar omotiverade könsskillnader i bedömningar, nöjdhet eller insatsernas framgång analyseras detta.

Brukarundersökningarna analyseras utifrån ett kvalitets- och jämställdhetsperspektiv.

### *Egenkontroller*

Alla arbetsgrupper använder metoden "kollegiegranskning" där vi med hjälp av en strukturerad mall granskar dokumentation i enskilda ärenden samt för statistik i syfte att följa upp verksamheten utöver de brukarundersökningar som genomförs under året. Inom socialpsykiatri genomfördes handläggarna under våren en granskning av dokumentationen. Samtliga handläggare granskade kollegors ärenden utifrån en granskningsmall och resultatet sammanställdes och analyserades av gruppen. Ett identifierat utvecklingsområde var att det i utredningen ska framgå om ansökan skett skriftligt eller muntligt samt i vilken omfattning den enskilde har ansökt om en insats. Ett annat utvecklingsområde att arbeta vidare med är att formulera den enskildes personliga mål med insatsen i utredningen, antalet personliga mål hade ökat sedan granskningen 2023. Socialpsykiatri ska arbeta med att använda Stockholms stad framtagna autotexter i bedömningen i varje utredning.

## **Synpunkter och klagomål**

### *Synpunkter förslag och klagomål*

För synpunkter, förslag och klagomål från enskilda brukare och anhöriga som handlar om vår egen enhet använder vi den gemensamma blankett som avdelningen tagit fram. Dessa synpunkter sammanställs centralt för hela avdelningen.

Vi tar upp de synpunkter och klagomål som kommit in till enheten vid varje APT.

Enhetschef och biträdande enhetschefer dokumenterar systematiskt synpunkter, förslag samt klagomål och gör en sammanställning i samband med verksamhetsberättelsen för att kunna ta in förbättringsåtgärder i verksamhetsplanen.

Under den andra tertialen 2024 finns två dokumenterade avvikelser, bägge rör utförare som inte utfört uppdrag enligt beställning.

Eventuella synpunkter som inkommer kring bemötande tar biträdande enhetschef upp till diskussion enskilt med handläggare, därefter försöker vi eventuellt hitta lösningar vid gruppernas ärendedragningar. De allra flesta klagomål som kommer till enheten gäller olika utförare och hur de utför sina uppdrag. Enheten har ett eget system för uppföljning för den typen av synpunkter. Vi har utarbetat en egen blankett där vi fyller i den enskildes synpunkter och där det finns utrymme för utföraren att skriva vilken åtgärd som man vidtagit. Därefter ska utföraren återkoppla till vår enhet och handläggaren återkopplar till enskilde.

### Lex Sarah

Beställarenheten funktionsnedsättning har gjort en Lex Sarah-anmälan under den andra tertialen. Anmälan gällde en personuppgiftsincident där sekretesshandlingar skickats till fel adress och har inneburit att vi ytterligare förtydligat våra rutiner kring sekretess samt att de ska förtydligas i enhetens introduktionsplan.

I enhetens årshjul för APT ingår att informera om Lex Sarah under mars månad. Inför APT den 20 mars uppmanades medarbetare vid enheten att genomföra den digitala utbildning om Lex Sarah, på samma sätt som enheten gör varje år. På APT gick vi igenom rutinen och regelverket kring Lex Sarah och medarbetarna gavs utrymme att ställa frågor. För nyanställda ingår det i introduktionsprogrammet att genomföra digital utbildning om Lex Sarah.

### Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Under 2023 startade enheten en Kvalitetsgrupp med deltagare från alla arbetsgrupper på enheten. Kvalitetsgruppen arbetar systematiskt med kvalitetsutveckling och bidrar bland annat i arbetet med enhetens verksamhetsplan. Under andra tertialen 2024 har arbetsgruppen tagit fram en rutin för distansarbete, tagit fram mallar för förenklad utredning av ansökan av vissa mindre omfattande insatser samt reviderat rutiner som en del av arbetet med det digitala kvalitetsledningssystemet 2c8.

## 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	0	0		0 st	
Avvikelse rapporter enligt SoL - Vem har identifierat avvikelserna?	Extern samverkanspart/annan verksamhet					
	Medarbetare		2		2 st	
Beröm	Antal beröm					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient	2			2 st	
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Sarah	1	2		3 st	
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.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)	1			1 st	
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet					
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Vad har avvikelser berört?	Annat					
	Bemötande					
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Brister i utförande av insats		2		2 st	
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Vem avser avvikelser?	Annan verksamhet		2		2 st	
	Den egna verksamheten					
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats	2			2 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits					