



**Stockholms
stad**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Enheten för personligt stöd

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2024/696

Handläggare
Oraka Hanna
Telefon: 0850822000

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse 2024

Enheten för personligt stöd

Enheten för personligt stöd

0850822000

start.stockholm

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: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	7
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	8
Uppföljning av ekonomi	10
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	10
Investeringar	11
Medel för lokaländamål	11
Övrigt.....	11
Systematiskt kvalitetsarbete.....	11
Övrigt	12
Redovisning av synpunkter och klagomål	13

Sammanfattande analys

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enheten har åtgärdat de punkter och utvecklingsområden som verksamhetsuppföljningen påtalade. Många rutiner och arbetssätt har redan startats och implementerats på enheten nu arbetet gällande rutiner och nya arbetssätt kommer att fortsätta under kommande verksamhetsår.

En del av åtgärderna med fokus på att uppdatera rutiner, vidareutveckla metoder och förbättra vissa arbetssätt har genomförts och arbetet löper enligt plan. Arbetet beräknas fortskrida även under 2025.

Arbetet med att systematisera avvikelser, synpunkter och klagomål har påbörjats och fortgår under året. Under andra tertialet har det varit 53 avvikelser som rör den egna enheten. Där har enheten utvärderat och genomfört förbättringsområden så dessa avvikelser inte inträffar igen.

Enheten har aktivt arbetat med bemanningsekonomi genom att ständigt se över scheman och effektivisera verksamheten. Vi bedömer att arbetet med detta kommer behöva fortsätta under året. En annan viktig del för kvalitetsarbetet är att enheten jobbar med att se över antal timanställda och minimera dessa. När timanställda skall anställas så säkerställs det att dessa får gå introduktion på flera arbetsplatser, så de kan jobba på flera områden och där man också säkerställer bättre täckning hos brukarna. Målet är att dem tillsvidare anställda skall jobba 100% och dem som inte gör det, skall erbjudas det. Dock ser vi att inom assistans är det en utmaning då vi styrs av antalet beviljade timmar från Försäkringskassan hos respektive brukare.

Enhetens arbete med att gå in i MEDVIND har pågått under året och kommer att fortsätta under 2025. Detta system ska bidra till bättre förutsättningar för schemaläggning samt lönehanteringar.

Enhetens kontinuitetsplan är även fastställd, där en del aktiviteter kommer att behövas att ses över och övas på under 2025. Enheten har gått igenom den tillsammans samt biträdande enhetschefer kommer att gå igenom den tillsammans med sina arbetsgrupper under våren/hösten.

Kompetensutveckling

Biträdande chefer och enhetschef har gått en del utbildningar som stadsdelen har tillhandahållit, utbildningar så som rehabiliterings processen, SBA-utbildning (systematisk brandskyddsarbete) och rekryteringar i staden. Utbildningar som staden tillhandahåller kommer att prioriteras under verksamhetsåret 2025. En biträdande enhetschef har under hösten påbörjat deltagande i en utvecklingsgrupp inom staden.

Enheten har även uppdaterat sin kompetensförsörjningsplan, en plan som ses över årligen. Syftet med planen är att se över kompetens för personal och erbjuda utbildningar som staden tillhandahåller för att utveckla och säkerställa att personalen har rätt kompetens, detta arbete kommer att fortgå under 2025. Personal har påbörjat utbildning i social dokumentation

Medarbetarna kommer även få en kortare utbildning inom dokumentation då enheten kommer att starta processen med att dokumentera hos var enskild individ. Personalen kommer också att erbjudas utbildning inom HLR. Detta arbete kommer att fortgå inom 2025.

Medarbetarnas delaktighet

Personalen är aktiva och delaktiga i arbetet i verksamheten genom att bidra och komma med input gällande arbetssätt för enheten vid personalmöten, ledningsmöten samt även vid APT.

Medarbetarna har under ändring av scheman varit delaktiga både via risk och konsekvensanalys men även att tagit fram egna scheman och förslag på scheman som ska följa de nya direktiven från EU som gäller från 1 februari 2024. På detta sätt kan medarbetarna själva vara med och styra kring upplägg som skall passa både enheten men även privatlivet.

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

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

— Inga data

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.

Enhetsmål: Enheten erbjuder ett personligt utformat stöd efter brukarens önskemål och behov.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Brukares önskemål och behov tillgodoses.
- Enheten ska inom två veckor från mottagande av beställning ta kontakt med brukaren för planering av insatsen.
- Insatsen ska verkställas senast inom tre månader från beslutsdagen.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnås under året.

Enheten har arbetat aktivt med att uppfylla delaktighet samt även verkställande av insats, då vi har säkerställt att både beslut verkställs men även att brukaren/klienten är informerade kring processen.

Vi har i samband med första möte med brukaren upprättat genomförandeplaner. På så sätt får brukaren en stor delaktighet vad gäller insatsen utformning. Detta följs upp minst vid ett tillfälle per år. Utifrån brukarens önskemål etableras ett samarbete med anhöriga/god man.

Vid rekryteringsprocesser ges brukaren möjlighet att vara delaktig under rekryteringsprocessen.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

— Inga data

Nämndmål: Invånarna har tillgång till ett rikt kultur- och föreningsliv

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att kulturaktiviteter planeras för att nå nya målgrupper och bredda deltagandet i syfte att öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer. Kultur och skapande integreras i verksamheternas löpande arbete.

För att nå nya målgrupper är det angeläget att alla barn får prova olika former av skapande och kultur tidigt. Förskolan är en kulturell mötesplats där barnen får möta och själva prova olika former av kultur och skapande. Unga och vuxna får möta kultur och prova eget skapande i stadsdelsnämndens verksamheter. De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, mötesplatser och genom sina organisationer.

Föreningar har möjlighet att söka bidrag för lokal verksamhet och stadsdelsnämnden utvecklar löpande samverkan med föreningar i syfte att stärka föreningslivet i stadsdelsområdet.

Nämnden arbetar även för att underlätta för närvaron av kultur i stadsdelsområdet, utifrån Stockholms stads kulturstrategiska program.

Förväntat resultat

- Barn, unga, vuxna och äldre i stadsdelsnämndens verksamheter får möta och själva prova olika former av kultur och skapande.
- Samarbete med föreningar och nätverk mellan föreningar och verksamheter utvecklas.

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 är energieffektiv och resurssmart med en minimal klimatpåverkan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Minskade leveranser av arbetsskyddsmaterial hos brukare, maximalt fyra per år.
- Minskade leveranser av kontorsmaterial till enheten.

Analys


Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnås under året. utifrån enhetens förutsättningar.


Bedömningen är att verksamhetens påverkansmöjlighet för måluppfyllelsen är mycket liten då inköp och transporter hanteras inom ramen för stadens policyn

Verksamhetens klimatutmaning är den stora mängden användning av plasthandskar, plastförkläden, pappershanddukar mm.

Enheten har påbörjat en kartläggning av hur leveranser av arbetsskydd sker idag och brukares möjlighet att i sitt hem förvara arbetsskyddsmaterial, då enheten kan beställa direkt till brukaren/klienten. Arbetet kommer att fortskrida under verksamhetsåret 2025.

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

 Inga data

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	0 %					70 %	2024









Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
värdet av inköpta måltider och livsmedel							

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: 3.4 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	64			69	72	83	2024
  Andelen arbetade timmar av timavlönad personal i förhållande till samtliga arbetade timmar inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning						Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
  Sjukfrånvaro	11,6 %			9,5 %	9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys En analys har påbörjats och en plan för åtgärder tas fram och finns i VP 2025. I den påbörjade analysen ser vi att redan vidtagna åtgärder har fått effekt. Arbetet fortsätter under 2025.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	3,6 %			2,3 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024

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: Enhetens medarbetare erbjuds en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetare inom enheten Personligt stöd trivs och mår bra på jobbet.

Analys

Enheten arbetar aktivt för att minska sjukfrånvaron genom att kombinera flera förebyggande och stödjande åtgärder. Verksamheten har ett tydligt ansvar för att genomföra aktiviteter som introduktion, anpassad kompetensutveckling och genomgång av säkerhetsrutiner. Kompetensutveckling är en viktig del av detta arbete, då det bidrar till att stärka medarbetarnas trygghet i sitt arbete och öka deras arbetsglädje och engagemang. Genom att kontinuerligt erbjuda utbildningar och kompetenshöjande aktiviteter skapas förutsättningar för både personlig och professionell utveckling, vilket i sin tur kan bidra till minskad sjukfrånvaro.

En annan central del av arbetet är att främja friskfaktorer och skapa en god social och organisatorisk arbetsmiljö. Genom att fokusera på arbetsmiljön, både fysiskt och psykiskt, samt erbjuda friskvårdsaktiviteter strävar enheten efter att förebygga sjukfrånvaro och öka välmåendet hos medarbetarna. Detta inkluderar även att erbjuda vissa medarbetare möjlighet att bemanna fler brukare, vilket kan leda till heltidsanställning och ge större arbetsflexibilitet. Vi har också skapat sociala aktiviteter så som fika för brukare och medarbetare i samband med jul.

Verksamheten följer upp korttidsfrånvaro noggrant och har en dialog med medarbetare som har haft mer än sex frånvarotillfällen per halvår. Detta syftar till att identifiera eventuella arbetsrelaterade orsaker till frånvaron och skapa en bättre förståelse för vad som kan förbättras i arbetsmiljön.

Enheten arbetar också med ett nära och tryggt ledarskap där medarbetarna känner sig stöttade och har en klar bild av förväntningarna på dem. Genom att ge medarbetarna möjlighet att påverka sina arbetsscheman och föreslå förändringar skapas en mer flexibel och individanpassad arbetsmiljö, vilket ytterligare bidrar till att minska sjukfrånvaron.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten har fokuserat på att hålla budgeten i balans genom att genomföra strategiska åtgärder inom bemanning och kostnadskontroll. Genom att minska övertidskostnader och eliminera behovet av inhyrd personal har enheten lyckats reducera de rörliga kostnaderna. Ett omfattande arbete har också påbörjats för att genomföra en noggrann översyn av personalavtal, schemaläggning och arbetstid, vilket syftar till att optimera resursanvändningen. Detta arbete kommer att fortsätta under 2025 och förväntas ha en positiv påverkan på budgeten genom att säkerställa en mer effektiv bemanning.

Under 2023 har enheten också stått inför oväntade kostnader för utbildningstillfällen som var nödvändiga för att uppfylla krav från regionen för vissa brukare. Dessa kostnader har varit svåra att påverka, men genom ett nytt avtal med regionen, som träder i kraft den 1 februari

2024, förväntas dessa utgifter minska. Det nya avtalet omfattar justeringar för materialförbrukning samt utökade timmar för personlig assistans, vilket kommer att bidra till att minska enhetens kostnader på längre sikt och skapa en mer förutsägbar budgetstruktur.

Enheten har också arbetat med att minska sjukfrånvaro, där biträdande enhetschefer noggrant följer upp och har kontinuerlig dialog med medarbetare för att säkerställa en god arbetsmiljö. Schemalaggningsen har anpassats efter Försäkringskassans beslut, och enheten förväntar sig positiva effekter på både personalkostnader och intäkter.

För att ytterligare stärka budgetkontrollen kommer enheten att delta i månatliga uppföljningsprognoser tillsammans med economicontroller. Under 2024 kommer enheten att följa upp kostnader noggrant varje månad, särskilt för övertidsersättning, och säkerställa att Försäkringskassans beslut om arbetstid stämmer överens med de scheman som finns i systemet.

Enheten planerar också att ansöka om högre timbelopp från Försäkringskassan för att bättre täcka omkostnader för personal, jourpass, material och utbildningar. Detta arbete kommer att fortsätta under hösten och förväntas ha en positiv effekt på budgeten.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete

Enheten har systematiskt arbetat för att utveckla och säkra kvaliteten genom att skapa strukturerade processer och engagera personalen i kontinuerliga förbättringar. Genom forum som APT och verksamhetsmöten har medarbetarna haft möjlighet att framföra förbättringsförslag, vilka har analyserats och implementerats vid behov. Enheten har också prioriterat kompetensutveckling, särskilt inom socialdokumentation, för att säkerställa en god och trygg omsorg.

Arbetsätt och metoder har anpassats för att bättre tillgodose brukarnas behov, vilket har lett till en mer individanpassad och flexibel service. I enlighet med verksamhetsplanen har enheten arbetat med att förbättra den interna kommunikationen och implementera rutiner för att effektivisera arbetsprocesserna, vilket har resulterat i en förbättrad arbetsmiljö.

Genom att följa upp mål i tertiärrapporterna har enheten identifierat utvecklingsområden och implementerat förbättringar. Arbetet har präglats av de sex förhållningssätten i kvalitetsprogrammet: Stockholmarnas fokus, helhetssyn, hållbarhet, handlingsutrymme,

lärande och öppenhet, vilket har lett till en mer effektiv och engagerad verksamhet.

Avvikelser och lex Sarah/lex Maria

Enheten har hanterat totalt 56 avvikelser och 3 Lex Sarah under året, som främst har rört insatser som inte utförts enligt rutin, medarbetare som åkt till fel adress för insats samt bristande följsamhet till rutiner på enheten. Alla avvikelser utvärderas noggrant tillsammans med biträdande chefer för att identifiera orsaker och förbättringsområden. Vid behov återkopplas detta till berörda medarbetare för att säkerställa att informationen är tydlig eller för att justera rutiner inom gruppen. Arbetet med avvikelser, Lex Sara och Lex Maria fortgår, och personalen informeras kontinuerligt vid personalmöten om sin rapporteringsskyldighet. Det betonas att vid osäkerhet om händelsen utgör en avvikelse, ett tillbud eller om den ska anmälas enligt Lex Sara, bör biträdande enhetschef kontaktas för vägledning.

Synpunkter och klagomål

Enheten arbetar också aktivt med att förbättra arbetet kring synpunkter och klagomål. Detta sker genom en transparent hantering där alla synpunkter tas på allvar och noggrant analyseras för att förbättra kvaliteten på de utförda insatserna.

Extern granskning/tillsyn/brukarundersökningar

Vi saknar resultat från brukarundersökningen. Inga extern granskning och tillsyn har genomförts under året.

Resultat av genomförda egenkontroller

Enheten har också genomfört egenkontroller för att följa upp och säkerställa att verksamheten lever upp till de krav och riktlinjer som finns. Resultaten av dessa kontroller används för att göra nödvändiga justeringar och förbättra verksamheten löpande.

Övrigt

Agenda 2030

Enheten strävar efter att skapa förutsättningar för personer med funktionsnedsättningar att vara en del av samhället utifrån egna resurser. Enheten ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet, för så väl dagens som morgondagens stockholmare. Enheten strävar efter att dem insatser som tillhandahålls ska leda till jämställdhet ute i samhället för personer med funktionsnedsättningar i form av inflytande och resurser. Enheten strävar efter att utgå ifrån brukaren önskemål kring hur insatsen skall utformas och när i tid samt där brukaren själv ska ha förmågan att påverka utförandet i så stor grad det går.

Enheten jobbar aktivt för att alla människor oavsett kön, bakgrund, funktionsnedsättning eller ålder blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och demokratiska livet. Enheten jobbar aktivt när det kommer till tillsättning av ledsagning - och kontaktmanna uppdrag för personer med funktionsnedsättning, målet är att alltid annonsera efter uppdragstagare utifrån brukarens önskemål av person och intresse. Detta för att tillförsäkra att brukare kommer till önskad

aktiviteter även om initiativ behöver komma från uppdragstagare.

Vid anställningar av personal så strävar enheten efter att ha en mångfald i sina ansökningar gällande etnicitet, kön, funktionsnedsättningar samt även ålder. Enheten utgår alltid utifrån kompetensbaserad rekrytering för alla sin anställningar

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 enligt SoL - Vem har identifierat avvikelsen?	Extern samverkanspart/annan verksamhet					
	Medarbetare		7	46	53 st	46 st avser alla uteslutande i grunden missnöje med schemaläggning.
Beröm	Antal beröm					
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient					
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)			2	2 st	
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Maria					
	Lex Sarah	1		1	2 st	Lex Sarah avseende ny personal som inte har arbetat enligt introduktion.
Vad gällde klagomålet eller	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
synpunkten?	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande					
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet					
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Klagomål som gäller hälso- och sjukvård					
	Kompetens			3	3 st	
	Mat och måltider					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet	1			1 st	
Vad har avvikelsen berört?	Annat		1	46	47 st	46 st avser alla uteslutande i grunden missnöje med schemaläggning. Samtliga 100 avvikelser avser en och samma arbetsgrupp
	Bemötande					
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Brister i utförande av insats	3	6		9 st	
Vem avser avvikelsen?	Annat verksamhet					
	Den egna verksamheten	3	7	46	56 st	
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats			3	3 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits					