



**Stockholms
stad**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Hägersten-Älvsjös hemtjänst

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2024/696

Handläggare
AnneCharlotte Persson
Telefon: 0850822565

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse VB 2024

Hägersten-Älvsjös hemtjänst

Hägersten-Älvsjös hemtjänst

Lövholmsvägen 31

0850822565

annecharlotte.persson@stockholm.se
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: 1.4 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
Uppföljning av ekonomi	12
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	12
Investeringar.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Medel för lokaländamål.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Övrigt.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Systematiskt kvalitetsarbete	13
Övrigt	14
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	15

Sammanfattande analys

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enheten har arbetat med årlig översyn och revidering av rutiner.

Vi har fortsatt och kommer fortsätta med arbetet med att utveckla arbetssättet kring rambeställning för att öka kundens inflytande och delaktighet över sina insatser genom att följa upp kundens genomförandeplaner och beställningar.

ParaSol-handledare för hemtjänsten har varit delaktiga på Utvecklingsforum under året för att diskutera social dokumentation, fortsätta arbetet med att ta del av goda exempel på genomförandeplaner och avvikelshantering och rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah.

I del av hemtjänsten har det arbetats med egenkontroller inom hygien. Det har även utförts egenkontroller i social dokumentation i del av hemtjänsten.

Del av hemtjänsten fortsätter med Stjärnmärkning i demens.

En enhet har under hösten genomgått Silviacertifiering och blir klara i början av 2025.

Demensgrupperna i Aspuddens hemtjänst och Trekantens hemtjänst har bjudit in till två anhörigträffar under året som varit uppskattade och givande för det fortsatta utvecklingsarbetet för demensgrupperna.

Kompetensutveckling

Det är 6 medarbetare som i nuläget har en pågående undersköterskeutbildning via Äldreomsorgslyftet och 2 medarbetare som blev färdiga undersköterskor under hösten. Det är 8 medarbetare som har varit involverade i EFS olika moduler under året. Det är medarbetare i 3 arbetsgrupper som deltagit i Prata om jobbet, ett projekt som ESF hållit i och även handledning för planerarna i dessa arbetsgrupper vid 10 tillfällen har ingått i projektet. Det är 10 medarbetare som gått verksamhetsförlagd språkutbildning under hösten. Det är en arbetsgrupp som är igång och Silviacertifieras. Det var 58 medarbetare som deltog i Psyk-e Bas under hösten. Det är 50 medarbetare som deltog i förflytningsutbildning under våren.





Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna har varit delaktiga och involverade under året med våra enhetsmål och hur vi kan arbeta för att förbättra de olika resultaten för målen. När det gäller själva verksamhetsberättelsen kommer den att tas upp på arbetsplatsträffar under januari månad i de olika arbetsgrupperna och syftet är att vad har vi gjort under året och vad behöver vi arbeta vidare med under nästa år.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	83 %			84 %	87 %	87 %	2024
Analys Vi har arbetat med att planerare tillsammans med kontaktman/ fast omsorgskontakt i första hand har haft första hembesöket hos nya kunder. I samband med hembesöket har kunden möjlighet att kunna påverka dagar och tider för insatsernas utföranden. Vi lämnar då även information om verksamheten med kontaktuppgifter med mera. Det har varit ett pågående arbete med att samtala med kund och att vara lyhörd och mötesgående gällande kundens behov i eget hem. Det skiljer sig mellan enheterna: Aspuddens hemtjänst har 90 %, Trekantens hemtjänst har 84 %, Kransens hemtjänst har 63 %, Hägerstensåsens hemtjänst har 86 %, Västertorps hemtjänst har 81 %, Fruängens hemtjänst har 93 % och Älvsjö hemtjänst har 84 %.							
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	13			12,02	10	Max 10 personer	2024
Analys Vi har arbetat med planeringen för att öka kontinuiteten i de olika arbetsgrupperna. Vid ökad sjukfrånvaro har det varit svårt att bemanna in och det har blivit fler olika vikarier som bokats in och då har kontinuiteten brustit. Det ser olika ut i enheterna: Aspuddens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 12, Fruängens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 11, Kransens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14, Hägerstensåsens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14, Västertorps hemtjänst har en kontinuitet i snitt 10, Trekantens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14 och Älvsjö hemtjänst har en kontinuitet i snitt 16. I de enheter där kontinuiteten är högre har det varit högre sjukfrånvaro som enheterna arbetat med under året. Enheten har flertalet kunder som har behov av dubbelbemanning som också gjort det svårt att ha samma två medarbetare vid alla insatsbesök.							

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 Hemtjänsten har åtta medarbetare som under året deltagit i ESF-projekt. Under våren gick åtta medarbetare språksatsning och under höstterminen var det tio medarbetare som gick språksatsningen. Det tillkom ett par nya medarbetare till höstens språksatsning.			
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2024-01-01	2024-12-31	
Analys Digitala nycklar är införd i hemtjänsten.			
 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	Avvikelse
Analys Vi har påbörjat den externa samverkan med regionen och har inbokat möte under januari i syfte att förbättra samverkan kring brukaren.			
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla och erbjuda insatser av god kvalitet utifrån interna och externa uppföljningsresultat.	2024-01-01	2024-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter öka kännedomen om Nationella minoriteters rättigheter.	2024-01-01	2024-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqj.	2024-01-01	2024-12-31	
Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla arbetet kring kost, nutrition och måltidsupplevelsen. I särskilda boendeformer ska arbetet för sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag, fortsätta att implementeras.	2024-01-01	2024-12-31	
Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla informationen och hanteringen av inkomna förslag, synpunkter och klagomål.	2024-01-01	2024-12-31	

Enhetsmål: Enheten arbetar för att kunden ska vara delaktig och känna sig trygg med de goda service- och omsorgsinsatser vi utför.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Enheten har en ökad personalkontinuitet utifrån stadens riktlinjer som är 10 personal. Ökad andel kunder upplever att de har möjlighet att påverka var, när och hur insatserna erbjuds i samband med upprättandet av genomförandeplanen. En ökad andel nöjda omsorgstagare som ökar med 5 %. Enheten ökar medarbetarnas kompetens i nutrition. Ökad andel kunder känner sig trygga hemma med hemtjänsten som ökar med 5 %.

Analys

Enheten har arbetat med att se över personalkontinuiteten och att man arbetar utifrån geografisk närhet. Vi har ett genomsnitt för alla arbetsgrupper på cirka 13 och arbete pågår med att minimera antalet medarbetare per kunder för att nå stadens riktlinje som är 10. Det ser olika ut i enheterna: Aspuddens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 12, Fruängens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 11, Kransens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14, Hägerstensåsens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14, Västertorps hemtjänst har en kontinuitet i snitt 10, Trekantens hemtjänst har en kontinuitet i snitt 14 och Älvsjö hemtjänst har en kontinuitet i snitt 16. I de enheter där kontinuiteten är högre har det dels varit högre sjukfrånvaro som enheterna arbetat med under året. Enheten har flertalet kunder som har behov av dubbelbemanning som också gjort det svårt att ha samma två medarbetare vid alla insatsbesök.

Några av enheterna har ökat andelen nöjda omsorgstagare från föregående år och det är Fruängens hemtjänst, Kransens hemtjänst, Trekantens hemtjänst och Aspuddens hemtjänst.

Det är fler enheter som har ökat andel kunder som känner sig trygga hemma med hemtjänstinsatser och det är Älvsjö hemtjänst, Fruängens hemtjänst, Västertorps hemtjänst, Hägerstensåsens hemtjänst och Kransens hemtjänst.

Enheten har arbetat med att utveckla innehållet i genomförandeplanerna och är lyhörd för kundens önskemål om hur och när insatserna ska utföra. Till slutet av december är det cirka 80 % genomförandeplaner som finns inlagda och godkända i Sociala systemet.

Måltidsombuden har deltagit i kompetensutvecklingsinsats av stadsdelens dietist och delgett information till sina kollegor på arbetsplatsträffar och möten. Det är även 49 vikarier som deltagit i introduktionsutbildning där mat och måltidssituation varit en del av utbildningen. Syftet var att öka kunskapen och medvetenheten hos sommarvikarierna vilket har gjorts.

Vi har fått beviljade stimulansmedel för Matlyftet och har påbörjat arbetet med Tre-i-ett som är måltiden, sociala sammanhanget och liten fysisk aktivitet för kunder som kan ha svårt att komma ut och skapa nya sammanhang. Vi har även haft midsommarfika och julfika på delar av enheten för en gemensam samvaro för de kunder som svårt att fira högtider med andra och saknar social gemenskap.

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

Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart.
Vid inköp och beställningar väljs ekologiska livsmedel och tvättmedel.
Behovet av bilar minskar i verksamheten.

Analys



Enhetens medarbetare har försökt att i största möjliga mån källsortera både hos kunderna där kunden önskar källsortering och på enhetens hemtjänstlokaler.

Vid inköp och beställningar har det valts ekologiska produkter i största möjliga mån.

De bilar enheten har är gasbilar, elbilar och hybridbilar. Vi har under året använt oss även av cyklar, elcyklar och kommunala färdmedel.

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 värdet av inköpta måltider och livsmedel	64,79 %				70 %	70 %	2024
Analys Fruängens hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 60 %, Älvsjö hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 50 %, Aspuddens hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 69 %, Trekantens hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 92 %, Kransens hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 61 %, Hägerstensåsens hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 44 % och Västertorps hemtjänst har köpt in ekologiska livsmedel med 77 %.							

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

Beskrivning

Målet nås genom att vidta åtgärder som finns beskrivna i stadens handlingsplan för biologisk mångfald och i stadsdelsvist åtgärdsförslag för biologisk mångfald. Skötselplanen för biologisk mångfald ligger till grund för arbetet med att stärka den biologiska mångfalden i Älvsjöskogens naturreservat. Reservatet fyller en viktig funktion för den biologiska mångfalden i stadsdelsområdet och i staden. Arbetet med att omvandla klippta gräsmattor till ängsmarker fortsätter. En avvägning görs med behovet av öppna ytor för rekreation och klippta gräsmattors funktion som kolsänkor.

Stadsdelsnämnden deltar i arbetet med gemensamma lekvärdesriktlinjer för förskolegårdar, som efter avslutat arbete ska implementeras. Syftet är att skapa pedagogisk kvalitet i

utemiljön och gröna gårdar. Som en del av arbetet med gröna förskolegårdar tar stadsdelen i samarbete med SISAB fram ett pedagogiskt material som ska inspirera till arbete med biologisk mångfald och odling på förskolegården.

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

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

Förväntat resultat







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




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

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	64			76	79	83	2024
Analys Handlingsplaner i de olika arbetsgrupperna är gjorda tillsammans med medarbetare och har följts upp under hösten tillsammans med medarbetarna. Det skiljer sig mellan de olika enheterna och vi har analyserat vad det berott på och vi behöver fortsätta arbetet med medarbetarskapet under 2025.							
  Sjukfrånvaro 	9,9 %			8,8 %	8,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys Sjukfrånvaron för hela enheten är 9,88 %. Den skiljer sig mellan enheterna: Aspuddens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 10,72 %, Fruängens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 10,68 %, Trekantens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 8,92 %, Älvsjö hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 7,28 %, Kransens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 7,35 %, Hägerstensåsens							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 15,54 % och Västertorps hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 8,71 %. Anledningen till enheter som har högre sjukfrånvaro är att där är fler medarbetare som är eller har varit långtidssjukskrivna och där rehabiliteringsprocessen pågått.							
  	Sjukfrånvaro dag 1-14	2,92 %		3,64 %	2,9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys Sjukfrånvaron dag 1-14 för hela enheten är 2,92 %. Den skiljer sig mellan enheterna: Aspuddens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 1,82 %. Fruängens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 3,12 %, Trekantens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 2,47 %, Älvsjö hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 4,17 %, Kransens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 3,77 %, Hägerstensåsens hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 1,53 % och Västertorps hemtjänst hade en sjukfrånvaro på 3,62 %. Enheterna har arbetat med korttidssjukfrånvaron under året.							

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

Beskrivning

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

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

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

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

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. En analys av förvaltningsorganisationen kommer att genomföras under året utifrån stadens nya riktlinjer för chefsstruktur samt riktvärde för antal medarbetare per chef. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett

närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

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

Förväntat resultat

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

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

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Ökad arbetsmiljömedvetenhet hos medarbetarna.

Det bedrivs ett systematiskt arbete med att utveckla friskfaktorer för ökad frisknärvaro.

Bemanningen består av en högre andel tillsvidareanställda, 80 %.

Ledarskapet präglas av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod.

Införandet av lokal samverkansgrupp under året.

Analys

Arbetsmiljö har varit en punkt både på arbetsplatsträffar och i den lokala samverkansgruppen. Det har gjorts incidentrapporteringar under året. Arbete behöver fortsätta med att alla enheter kommer igång med riskbedömningar ute hos kund och uppdatering vid förändringar.

Arbete har pågått under året med att öka frisknärvaro genom att ha omtankessamtal med de som har upprepad sjukfrånvaro och kontakt har tagits vid behov med företagshälsovård.

Enheten har uppmuntrat medarbetarna till att nyttja friskvårdsbidraget.

Rekrytering av tillsvidareanställda utbildade medarbetare pågår. I rullande 12 månader hade vi ett snitt på 25,5 % vikarier. Enhetens arbete fortsätter med att öka antalet tillsvidareanställda genom se över scheman och se om vi kan ha tillsvidareanställda schemalagda resurspersoner som täcker upp snabbt vid sjukfrånvaro.

Ledarskapet har präglats av att chefer är tillgängliga och närvarande för medarbetare. Vi kommer att arbeta med medarbetarskapet i början av 2025, några av enheterna började med medarbetarskapet under december.

Lokal samverkansgrupp, ESVG hade uppstart i mars i syfte för ökad delaktighet och ökad

medvetenhet om arbetsmiljö hos medarbetarna och det har varit månatliga möten inbokade under året och där protokoll finns på Samarbetsytan.

Enhetsmål: Enheten är en verksamhet som ger medarbetaren möjlighet att utvecklas och växa i sin yrkesroll.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetarna arbetar för god kvalitet och har ett professionellt förhållningssätt.

Medarbetarna upplever att de har rätt kompetens för sitt yrke samt att de fördjupar sina kunskaper.

Ombuden i de olika områdena tillvaratar sina kunskaper och vidareförmedlar till sina kollegor och även till nyanställda medarbetare.

Analys

I brukarundersökningen är det mellan 74-92 %, genomsnitt 85 % som tycker att personalen har den kunskap och kompetens som behövs i arbetet.

Det är 6 medarbetare som i nuläget har en pågående undersköterskeutbildning via Äldreomsorgslyftet och 2 medarbetare som blev färdiga undersköterskor under hösten. Det är 8 medarbetare som varit involverade i EFS olika moduler under året. Det är medarbetare i 3 arbetsgrupper som deltagit i Prata om jobbet, ett projekt som ESF hållit i och även handledning för planerarna i dessa arbetsgrupper vid 10 tillfällen har ingått i projektet. Det är 10 medarbetare som gått verksamhetsförlagd språkutbildning under hösten. Det är en arbetsgrupp som är igång och Silviacertifieras. Det var 58 medarbetare som deltog i Psyk-e Bas under hösten. Det är 50 medarbetare som deltog i förflytningsutbildning under våren.

Demensgrupperna har haft kontinuerliga reflektionsmöten ledda av reflektionshandledare. Ombuden har fått kompetensutveckling inom sina områden och de har delgett information till kollegor på gruppmöten och arbetsplatsträffar. ParaSol-handledare för hemtjänsten har varit delaktiga på Utvecklingsforum under året för att diskutera social dokumentation, fortsatta arbetet med att ta del av goda exempel på genomförandeplaner och avvikelshantering och rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah. Mat- och måltidsombuden har haft nätverksträffar och varit involverade i mat. och måltidsprojektet 3 i 1.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten har arbetat under året med att se över befintliga resurser och aktivt arbetat för att använda resurserna optimalt och så effektivt som möjligt. Enheten har haft kontinuerliga uppföljningsmöten tillsammans med economicontroller. Vi har kontinuerligt följt upp

beställda timmar mot utförda timmar för att närma oss effektivitetsmålet för enheten. Enheten genomförde en schemaförändring med varannan helg på sex-veckors schema under föregående år och under våren genomfördes schemaförändring med varannan helg på fyra-veckors schema. Enheten har under året sökt stimulansmedel för att kompetensutveckling av medarbetare. Medarbetarna har varit involverade då ekonomiarbetet har varit en stående punkt på arbetsplatsträffar och i den lokala samverkansgruppen.

Systematiskt kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

Vi har under året arbetat med resultaten utifrån olika undersökningar som brukarundersökning, verksamhetsuppföljning och kvalitetsuppföljning.

Synpunkter och klagomål

Enheten har arbetat med att uppdatera och förbättra rutiner vid behov. Synpunkterna och klagomålen har alltid tagits upp på arbetsplatsträffar i ett förbättringssyfte.

Information om Lex Sarah tas upp årligen på arbetsplatsträffar

När vi har fått en Lex Sarah i en av enheterna tar vi alltid upp den på arbetsplatsträff i hemtjänstens andra enheter i syfte att lära av varandra och att uppdatera eventuella rutiner så att inte händelsen inträffar igen.

Extern granskning/tillsyn/brukarundersökningar

Utifrån Verksamhetsuppföljningen behöver vi fortsätta arbeta med personalkontinuiteten. Vi behövde även fortsätta arbetet med att utveckla innehållet i genomförandeplanerna med hur insatserna ska utföras och att de innehåller korrekta uppgifter och även redogörelse i genomförandeplanerna gällande den enskildes färdigheter och eventuella hjälpmedel och även med att se till att man kan följa den röda tråden i sociala dokumentationen. Vi har arbetat både med att genomförandeplanerna och sociala dokumentationen blir utförligare och arbetet fortsätter under nästkommande året. I brukarundersökningen har flera enheter förbättrat resultatet mot föregående år. Det vi behöver fortsätta utveckla är meddela kunden om man inte kommer på planerad tid och att kunden behöver kunna påverka mer när insatsen ska utföras.

Resultat av genomförda egenkontroller

Vi har arbetat med den sociala dokumentationen under året och den har blivit bättre och arbetet kommer fortsätta under nästkommande år.

Övrigt utvecklingsarbete

Vi har arbetat med ombudsrollerna. Vi har arbetat med planernas roll så att de arbetar likvärdigt. Delar av hemtjänsten har kommit igång med reflektion. Demensgrupperna i Aspuddens hemtjänst och Trekantens hemtjänst har bjudit in till två anhörigträffar under året som varit uppskattade och givande för det fortsatta utvecklingsarbetet för demensgrupperna.

Kvalitetsarbete utifrån kvalitetsprogrammet

Stockholmarnas fokus: Enheten har arbetat med att utveckla arbetssätt kring synpunkter och klagomål. Delar av enheten har bjudit in till anhörigträffar under året för att närstående ska känna sig delaktiga och få informationsutbyte.

Helhetssyn: Enheten har under året arbetat med att planerarna ska ha likvärdigt arbetssätt över enheten för att ha en tydlig bild av helheten. Enheten samverkar både internt och externt för att bidra till ökad helhetssyn i vårt kvalitetsarbete.

Hållbarhet: Enheten har arbetat med hållbar ekonomi och fortsätter organisera verksamheten så resurseffektivt som möjligt.

Handlingsutrymme: Enheten har arbetat med att stärka ombudsrollerna.

Lärande: Enheten uppmuntrar medarbetare till att vara ombud i olika ombudsroller. Enheten uppmuntrar medarbetare till att utbilda sig till undersköterskor. Medarbetare har under året deltagit i flertalet olika utbildningssatsningar. Medarbetarnas erfarenhet och kompetens tas tillvara och lärande inom enheten uppmuntras.

Öppenhet: Det är viktigt med både öppenhet och dialog för enheten. Vi har både delat med oss och tagit del av andras både goda exempel och utmaningar.

Övrigt

Agenda 2030

De mål i agenda 2030 vi har arbetat med är:

Mål 2- Ingen hunger. Det vi genomfört är att uppmärksamma måltidssituationen hos kunderna och förebygga undernäring genom att vid behov kontakta dietist. Vi har även fått beviljade stimulansmedel för matlyftet för att där i projektet uppmärksamma kundernas måltidssituation. Alla kunder över 65 år ska få ta del av projektet, kunder som är undernärda, ensamma inte har någon anhörig som besöker kund regelbundet. Kunder som saknar socialt nätverk.

Mål 3- God hälsa och välbefinnande. I projektet matlyftet har vi 3 i 1 projekt där rörelse är en viktig faktor. Måltiden, sociala sammanhang och fysisk träning är grunden för att kunna främja hälsan.

Mål 5- Jämställdhet. Vare sig det gäller kunder som har hemtjänstinsatser eller medarbetare bemöts kvinnor och män jämställt inom enheten och har jämställda villkor och förutsättningar- Medarbetarna har jämställda förutsättningar till kompetensutveckling och lön.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Enheten arbetar systematiskt med kvalitetsarbetet gällande synpunkter och klagomål. Vi tar emot avvikelser, dokumenterar, utreder, åtgärdar, informerar och följer upp. Avvikelsen tas upp med medarbetare på arbetsplatsträffar i förbättringsarbete. Vi tar även lärdom av varandra. Vi återkopplar till den som inkommit med synpunkten eller avvikelserna.

Under 2024 har synpunkterna och klagomålen varit:

Bemötande: Kund har haft synpunkter på mindre bra bemötande av medarbetare och åtgärder har varit att haft samtal med berörda medarbetare och även vid behov hembesök hos kund.

Brist i rutin: Rutiner finns, medarbetare har inte följt denna och åtgärd har varit samtal med medarbetare och tydliggjort rutiner på arbetsplatsträffar.

Mat- och måltider: Kunder har varit missnöjda med matlådor och åtgärd var att byta ut matlådorna.

Teknik: Kunder tycker att det låter vid in- och utloggning med NFC-taggar och åtgärd har varit att sänka ljudet på telefon.

Utebliven/försenad insats: Synpunkter har inkommit på att medarbetare är försenade till kund och att kund inte fått sin insats på bestämd dag. Åtgärd har varit att samtal tagits med planerare och berörd medarbetare om utebliven insats eller försenad insatstid och återkoppling till kund.

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		1		1 st	
	Medarbetare	1			1 st	
Beröm	Antal beröm	25	35	3	63 st	Kunder och dess närstående ringer och berömmar hemtjänstpersonal deras sätt på att utföra insatser och bemötande i hemmet.
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)		1		1 st	
	Brukare/patient	20	6	20	46 st	När vi fått till oss klagomål/synpunkt har vi tagit kontakt med kund, vid behov gjort hembesök, samtalat med berörd personal och tar upp klagomål/synpunkten

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						på arbetsplatsträff för en förbättringsåtgärd.
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen	3	7	8	18 st	Medarbetare har synpunkter på andra medarbetares arbetsinsatser hos brukare. Kan vara till exempel sen ankomst vid dubbelbemanningar. Åtgärd har varit att dubbelbemanningar läggs så nära varandra tidsmässigt som möjligt. Kontaktpersonen påtalar att vissa insatser utförts med sämre kvalitet när hen är borta vilket har tagits upp med medarbetare och på arbetsplatsträffar.
	Närstående (anhörig, god man, etc.)	6	5	7	18 st	
	Patientnämnden					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)		3	6	9 st	Hemtjänstens medarbetare har inte kommit på utsatt tid då hemsjukvården bokat tid med planerare. Åtgärd har varit att samtal tagits med planerare och förtydligats i schemat samt att påminna medarbetaren samma dag.
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Maria					
	Lex Sarah	1	1	1	3 st	
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)			1	1 st	Klagomålet som inkom till verksamheten handlade om organisationen och om personalens arbetsvillkor.
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)			3	3 st	Synpunkten har varit att vid sjukfrånvaro har det ibland varit svårt att få tag i vikarie och då har kontinuiteten blivit drabbad.
	Bemötande	9	3	3	15 st	Synpunkter har inkommit på mindre bra bemötande av medarbetare hos kund. Åtgärd har varit att haft samtal med medarbetare

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						och även vid behov hembesök hos kunden.
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)	1			1 st	Kund upplevde att planerare inte ringde vid förändringar gällande insatser. Vi har tagit upp det med både planerare och medarbetare att det är viktigt att kontakta kund vid förändringar eller om man blir sen.
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet	10	8	20	38 st	Rutin finns, medarbetare har inte följt denna.
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens					
	Mat och måltider	8	3	2	13 st	Det har varit missnöje med matlådeleverantör och åtgärd var under året att byta matlådeleverantör.
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor			8	8 st	Kund upplever att det låter vid in- och utloggning med NFC. De kunder som extra känsliga har åtgärden varit att sänka ljudet på telefonen för medarbetare.
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet	12	3	14	29 st	Synpunkter har inkommit på att insats uteblivit eller varit försenad hos kund. Samtal har tagits med planerare och berörd medarbetare varför insatsen ej utförts på rätt tid och återkoppling har alltid skett till kund.
Vad har avvikelserna berört?	Annat					
	Bemötande		1		1 st	
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Brister i utförande av insats	1			1 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
Vem avser avvikelser?	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten	1	1		2 st	
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats	39	13	50	102 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits	40	16	50	106 st	Vid mottagande av klagomål eller synpunkt så har åtgärder vidtagits och även tagits upp på arbetsplatsträffar i vårt förbättringsarbete.