



Stockholms  
stad

Beställarenhet 1

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2025/815

**Handläggare**  
Linn Söderling  
Telefon:08-508 22 512

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2026-03-26

# Verksamhetsberättelse 2025

## Beställarenhet 1

Beställarenhet 1

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: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	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: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	15
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>16</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	16
Investeringar .....	17
Medel för lokaländamål .....	17
Övrigt.....	17
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>17</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>20</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål .....	20

# Sammanfattande analys

## **Kvalitets- och utvecklingsarbete**

Områdets inriktning för hela året har bestått av olika delar och ett stort fokusområde har handlat om implementeringen av den nya Socialtjänstlagen, vilket inneburit nya arbetssätt samt att några av områdets rutiner har reviderats. Nya Socialtjänstlagen lägger ett stort fokus på det förebyggande och hälsofrämjande arbetet. Området har därför fortsatt att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet och självständighet. Se beskrivning av fokusområdena nedan och vad området arbetat med under året.

### Stöddokument - rutiner

Området har reviderat rutinerna efter behov och dokumentationsgruppen har arbetat vidare med rutinerna för dokumentationen. Detta arbete har presenterats för övriga medarbetare på ett basgruppsmöte under året. Området har även reviderat vissa av processerna i systemet 2c8.

### Kollegiala metodstödet

Området har använt sig av det kollegiala metodstödet avseende ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande/ uppsökande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. Det kollegiala metodstödet har sett över ansvarsgruppernas gällande rutiner och när det gäller våld i nära relationer har Relationsvåldscentrum (RVC) besökt området under året för att informera om deras verksamhet. Stadsdelsförvaltningens anhörigkonsulent har under ett basgruppsmöte i april informerat om arbetet med anhöriga, kopplat till personer med en demenssjukdom.

### Hälsofrämjande samtal

Två biståndshandläggare på området har arbetat med att vägleda enskilda personer i samverkan med vårdcentraler och den Hälsofrämjande enheten. Ämnet har varit ofrivillig ensamhet och tre träffar med seniorer har skett. Området har även utformat rutiner och arbetsmaterial gällande det hälsofrämjande samtalet och syftet är att nå enskilda i ett tidigt skede för att ge relevant information, förebyggande. Två utskick till personer födda år 1939 och 1940, gällande det hälsofrämjande samtalet, har gjorts under året. Ett flertal hälsofrämjande samtal har sedan skett efter de olika utskicken.

### God och nära vård - samverkan

Området har fortsatt att utveckla samverkan med såväl primärvården som slutenvården. Området har deltagit regelbundet i den geografiska samverkan som leds av Liljeholmens vårdcentral. Biståndshandläggarna har medverkat på SIP- möten i hemmet och området ser att mötena är av vikt då det handlar om god och nära vård, att ha den enskilde i centrum. Området har även samverkat med stadsdelsförvaltningens samordnare för god och nära vård för att fortsätta utvecklingen inom området. Under hösten har även en samverkan med Dalens geriatrik påbörjats i form av att en biståndshandläggare är fysiskt på plats på Dalens geriatrik två eftermiddagar i veckan. Detta för att underlätta utskrivningsplaneringarna samt att ge den enskilde relevant information om äldreomsorgens insatser och utskrivningsprocessen.

### Genomförandeplaner

En medarbetare har under året granskat rapporten gällande genomförandeplaner i verksamhetssystemet Paraplyet. Där det saknats genomförandeplaner har en kontakt tagits med utförarna för att säkerställa att genomförandeplanerna inkommer. Vid nyprövningarna av besluten har genomförandeplanerna sedan granskats för att säkerställa att insatserna stämmer överens med beviljade insatser. En ökning av inkomna genomförandeplaner har skett under året som gått.

### Kvalitetsuppföljningar

Området har arbetat strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på vård och omsorgsboenden som inom hemtjänsten och använt Äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Området har under året ökat i statistiken gällande genomförda individuppföljningar på såväl på vård och omsorgsboenden som inom hemtjänsten.

### Tryggt mottagande

Tryggt mottagande har arbetat mer förebyggande för att motverka hemlöshet samt att undersköterskorna i vissa ärenden försökt motivera personer, som inte vill ha insatser trots att behov finns, att faktiskt vilja ansöka om bistånd.

### Välfärdsbrott

Området har flera medarbetare som deltagit i stadsdelsförvaltningens arbetsgrupp kring välfärdsbrott, kopplat till våra hemtjänstutförare. På ett kvalitetsmöte under året har arbetsgruppen implementerat nya tankesätt/rutiner som biståndshandläggarna ska använda vid hembesök hos områdets aktuella hemtjänstärenden. Detta för att uppmärksamma välfärdsbrott kopplat till hemtjänstutförarna. Områdets medarbetare har även i grupp genomfört den digitala utbildning som staden tagit fram gällande välfärdsbrott.

### God arbetsmiljö

Medarbetarna har erbjudits att delta på utbildningar via Äldreförvaltningen/Socialförvaltningen samt att området haft interna utbildningar gällande aktuella och relevanta ämnen. Enhetscheferna har under året haft resultatdialoger med biståndshandläggarna med fokus att följa upp arbetssituationen. Området har arbetat utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Områdeschef har regelbundet deltagit i styrgruppsmöten gällande handlingsplanen för bättre arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare.

### **Kompetensutveckling**

Medarbetarna har genomfört utbildningar som erbjudits via Äldreförvaltningen samt utbildningar kring psykisk ohälsa, SIP - processen, Freda kort-frågor, information kring nya Socialtjänstlagen samt introduktionsutbildningar för nyanställda.

Området har även haft interna utbildningar kring avgifter, nationella minoriteter, välfärdsbrott, otillåten påverkan, dokumentation, nya Socialtjänstlagen, skadligt bruk och beroendefrågor och anhörigperspektivet. Området har bjudit in olika verksamheter som har

informerat om sina verksamheter; Överförmyndarförvaltningen, Afasiföreningen, anhörigkonsulent i stadsdelsförvaltningen, Relationsvårdscentrum och Transammans.

#### **Medarbetarnas delaktighet**

Verksamhetsberättelsen kommer att kommuniceras till samtliga medarbetare innan arbetsplatsträffarna under december för såväl beställarenheten och Tryggt mottagande och behandlas vid arbetsplatsträffarna den 16 samt 18 december.

## **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: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet**

— Inga data

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

— Inga data

#### **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 rättssäkra och likställiga, bidrar till delaktighet samt håller god kvalitet och hög kontinuitet.

Stadsdelsnämndens uppsökande och förebyggande arbete spelar en viktig roll i att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Mötesplatser och aktivitetscenter för seniorer ger möjligheter för socialt umgänge och deltagande i olika aktiviteter som främjar god hälsa. Äldre har tillgång till ett brett utbud av aktiviteter och erbjuds dagliga utevistelser. Äldreomsorgens verksamheter tar del av stadens satsning för kulturevenemang riktade till äldre.


Maten och måltidsupplevelsen inom äldreomsorgen ska fortsätta att förbättras för att förebygga undernäring och främja god hälsa. Utvecklingen av en personcentrerad vård inom hälso- och sjukvården kommer också att fortsätta. Dessutom kommer stödet till anhöriga fortsätta att utvecklas för att stärka anhörigperspektivet inom verksamheterna.

Medarbetare erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling utifrån behov. Satsningar fortsätter för att stärka kompetensen för språk, demensomsorg, geriatrik, psykisk ohälsa, palliativ vård, hbtqi, våld i nära relation och missbruksproblematik. Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen erbjuds kompetensutveckling via ESF-projektet "Kompetensförsörjning inom äldreomsorgen" 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 en patientsäker och personcentrerad vård och omsorg.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla nya arbetssätt och det systematiska kvalitetsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla den interna och externa samverkan för en god och nära vård och omsorg samt förebyggande och hälsofrämjande insatser inom äldreomsorgen.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Området har medverkat aktivt i samverkan med den geografiska samverkansgruppen.</li> <li>• Området har medverkat på ett projekt med vårdcentralerna om ofrivillig ensamhet samt ett forskningsprojekt (KOMPASS) som syftar till att lotsa personer över 65 år till rätt instans.</li> <li>• Området har samverkat med stadsdelsförvaltningens samordnare för god och nära vård.</li> <li>• Området har arbetat med hälsofrämjande samtal.</li> <li>• Området har inlett en samverkan med Dalens geriatrik. En biståndshandläggare är två eftermiddagar i veckan fysiskt på geriatriken. Syftet är att underlätta för den enskilde och få smidigare utskrivningsplaneringar.</li> <li>• Området har anställt en äldrelots som påbörjat en samverkan med områdets större vårdcentraler. Äldrelotsen ska regelbundet besöka vårdcentralerna för att ge enskilda personer information om äldreomsorgens insatser.</li> </ul>			
 Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation, hbtqi och psykisk ohälsa.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Området har haft pågående och fortlöpande utbildningsinsatser för medarbetarna gällande arbetet med utsatta grupper.</li> <li>• Området har metodstödjare för arbetet kring särskilt sårbara grupper.</li> <li>• Biståndshandläggarna har gått utbildningar kring att ställa FREDA-kortfrågor samt att ställa frågor till våldsutövarna.</li> <li>• Gällande HBTQI så har området en stående punkt på arbetsplatsträffsdagordningen som tar upp dessa frågor.</li> </ul>			
 Stadsdelsnämnden ska öka kännedom och tillgänglighet för Nationella minoriteters rättigheter inom äldreomsorgens verksamheter.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Området har en utsedd biståndshandläggare för dessa frågor som sprider kompetens till resten av gruppen.</li> <li>• Samtliga medarbetare har på ett basgruppsmöte under året genomfört en digital utbildning kring nationella minoriteter.</li> <li>• Området har informationsmaterial utskriva och på samarbetsytan som ska lämnas till enskilda personer som inkluderas i nationella minoriteter.</li> </ul>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens verksamheter inom äldreomsorgen ska följa upp hur de idag arbetar med avvikelser samt lex Sarah och utifrån resultatet vidareutveckla sina arbetsätt	2025-01-01	2025-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p>Området har vid arbetsplatsmöten gått igenom inkomna Lex Sarah och avvikelser och diskuterat hur vi kan förbättra våra arbetsätt/rutiner för att minimera att händelser upprepas.</p>			

*Enhetsmål: Den enskilde får ett gott bemötande och enheten erbjuder delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser så att enheten uppnår en rättssäker och likställd myndighetsutövning av god kvalitet.*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

1. Den enskilde upplever att hen får ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.
2. Den enskilde ska vara i centrum då enheten arbetar efter god och nära vård och förebyggande i enlighet av den nya Socialtjänstlagen.
3. Under 2025 avser enheten att öka antalet inkomna genomförandeplaner gällande ärenden med hemtjänstinsatser. En ökning ska ske med 25 %.

### Analys

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de tre förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*

#### Punkt 1:

Samtliga beslut har följts upp kontinuerligt för att säkerställa att de insatser den enskilde får stämmer med de insatser som beviljats.

Området har haft en löpande kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomförandeplaner.

Biståndshandläggarna har haft tillgång till avvikelsekundlistor gällande den enskildes hjälpinsatser månadsvis och har följt upp hur mycket av de beställda insatserna som utförts till den enskilde.

Områdets snitt på beställda hemtjänsttimmar ligger kvar på ungefär samma nivå under året.

Området har arbetat vidare med kvalitetsuppföljningar på individnivå av beviljade insatser.

#### Punkt 2:

Området har medverkat på SIP- möten i hemmet och upplever att mötena är av vikt då det handlar om god och nära vård, att ha den enskilde i centrum.

Området har samverkat med vårdcentralerna och Praktikertjänst via KOMPASS - projektet

som handlar om att lotsa personer till rätt verksamhet. Ett delprojekt av KOMPASS är SAMhälsa, ett samverkansprojekt som området startat under året med Älvsjö vårdcentral och Praktikertjänst i Älvsjö. Verksamheterna har hittat ett bra arbetssätt för lotsningen av personer över 65 år. Detta arbetssätt ska presentas för övriga vårdcentraler på ett geografiskt samverkansgruppsmöte.

Området har utformat rutiner och arbetsmaterial gällande det hälsofrämjande samtalet och syftet är att nå enskilda i ett tidigt skede för att ge relevant information, förebyggande. Två utskick till personer födda år 1939 och 1940, gällande det hälsofrämjande samtalet, har gjorts under året. Ett flertal hälsofrämjande samtal har sedan skett efter de olika utskicken.

### **Punkt 3:**

En medarbetare har under året granskat rapporten gällande genomförandeplaner i verksamhetssystemet Paraplyet. Där det saknats genomförandeplaner har en kontakt tagits med utförarna för att säkerställa att genomförandeplanerna inkommer. Vid nyprövningarna av besluten har genomförandeplanerna sedan granskats för att säkerställa att insatserna stämmer överens med beviljade insatser. Området kan se att en ökning av inkomna genomförandeplaner skett under året som gått.

## **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 klimatsmarta

● Uppfylls helt

#### **Beskrivning**

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. Samtliga verksamheter ska ha goda möjligheter att kunna analysera sitt klimatavtryck samt kunna agera handlingskraftigt i den gröna omställningen.

#### **Förväntat resultat**


- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Klimatpåverkan från inköpta livsmedel minskar.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar under 2025 med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.
- Nämndens chefer och andra relevanta funktioner känner till och jobbar mot målen i stadens

nya miljöprogram.

- Livsmedel och måltider som köps in till förvaltningen vid konferenser, planeringsdagar, seminarier, möten, frukostar etc har gått över till att vara vegetarisk.

## Analys

Samtliga chefer inom området har gått utbildningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga chefer inom området har gått utbildningen.			

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

## Analys

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de två förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*


### Punkt 1:



Alla medarbetare inom området har utnyttjat möjligheten att sopsortera. Alla medarbetare har släckt lamporna då de lämnat arbetsrummet för dagen. Vid utskrifter har det i möjligaste mån använts dubbelsidig utskrift för att minska förbrukningen av papper och energi.

### Punkt 2:

Medarbetarna har börjat använda förvaltningens el-bil och området bedömer att användandet kommer fortsätta att öka.

**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 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	69,23 %				70 %	70 %	2025

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

— Inga data

### Beskrivning

Målet nås genom att nämndens enheter beställer ekologiska livsmedel, inklusive fika. Nämnden kommer under året utveckla stödet till verksamheterna för att öka andelen ekologiska livsmedel genom att bland annat lyfta goda exempel och skapa forum för kunskapsutbyte mellan exempelvis förskolor och daglig verksamhet. Ekologiskt producerade livsmedel gynnar den biologiska mångfalden bland annat genom att inte använda kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel.

### Förväntat resultat

- Samtliga enheter bidrar till att nå målet om att ekologiska livsmedel utgör 70 % av inköpta livsmedel.
- Flertalet åtgärder som föreslås i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald vidtas.

*Enhetsmål: Enheten ska arbeta för att stödja den biologiska mångfalden*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

1. Att enhetens inhandlade produkter är ekologiska.

### Analys

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att det förväntade resultatet har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*

### Punkt 1:




Området har i möjligaste mån inhandlat ekologiska livsmedel gällande fika och dylikt.

## 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 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	80				83	83	2025
 Sjukfrånvaro	8,2 %	5,2 %	8,6 %		7,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2025
 Sjukfrånvaro dag 1-14	1,6 %	1,2 %	1,6 %		1,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2025

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. 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 80

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

1. Medarbetarna har goda arbetsförhållanden, tillgång till arbetsledare under arbetstid och har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten. Samtliga (100 %) av medarbetarna erbjuds kontinuerligt kompetensutveckling.

2. Nya medarbetare genomgår en introduktion.

3. Samtliga medarbetare involveras i hälsoaktiviteter.

Enligt en mätning år 2024 av lika rättigheter och möjligheter på arbetet hade enheten, på frågan om kunskaper om diskriminering, ett resultat på att 86 % upplevde kunskapen på enheten som bra. Enheten vill höja resultatet till 87 %.

### **Analys**

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de tre förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*

### **Punkt 1:**

Enhetscheferna har haft resultatdialoger med biståndshandläggarna för att följa upp och stämna av varje biståndshandläggares arbetssituation.

Anpassningar har gjorts utifrån medarbetarnas individuella behov.

Samtliga medarbetare har erbjudits att delta i Äldreförvaltningens och Socialförvaltningens utbildningar. Området har även erbjudit intern kompetensutveckling och medarbetarna har haft regelbunden extern handledning.

Området har arbetat med de handlingsplaner som skapats efter årets medarbetarenkät. Ämnen; återkoppling från chefer samt förbättra/bevara arbetsmiljön.

### **Punkt 2:**

Nyanställda medarbetare och VFU-studenter har fått en introduktion i form av områdets beslutade introduktionsrutin.

Nya medarbetare har tilldelats en fadder.

Området har under året haft tre studenter som handletts av utsedda biståndshandläggare som deltagit i utbildning gällande handledning via högskolan.

### **Punkt 3:**

Områdets trivselgrupp har under året planerat och genomfört olika aktiviteter för samtliga medarbetare.

Området har arbetat vidare på arbetsplatsträffar med jämlikhet och diskrimineringsfrågor för att hålla frågorna ständigt aktuella. Mätningen år 2025 av lika rättigheter och möjligheter gällande frågan om, kunskaper om diskriminering, fick ett resultat på att 86.5 %.

## **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden**

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

— Inga data

### **Beskrivning**

Målet nås genom att stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Stadsdelsnämnden ökar sin förmåga inom civil beredskap genom att arbeta med åtgärder i Risk- och sårbarhetsanalyserna (RSA) samt genom att arbeta för att stärka de kritiska beroenden/resurser som de samhällsviktiga verksamheterna behöver för att de ska kunna upprätthållas och stärkas. Under 2025 kommer fokus inom RSA att ligga på att genomföra åtgärder för att hantera identifierade risker inom samhällsviktig verksamhet.

Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden uppdaterar sin krisledningsplan samt övar, utbildar och utvecklar krisledningsorganisationen utifrån lärdomar och erfarenheter för att bli




ännu bättre på att hantera oväntade händelser. Minst en krisledningsövning kommer att hållas under 2025. Arbetet med krisstödsorganisationen fortsätter att utvecklas, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser.

Beredskapsarbetet riktat till invånare i stadsdelsområdet utvecklas genom framtagande av arbetssätt för kommunikation kring hemberedskap. Nämndens trygghetspunkter hålls aktuella och redo att startas upp vid behov.

I arbetet med informationssäkerhet kommer informationssäkerhetsklassningar vara fortsatt prioriterat. Arbetet med behörighetshantering fortsätter genom stickprovskontroller och den lokala anvisningen för informationssäkerhet uppdateras och görs känd i förvaltningen.

### Förväntat resultat

- Aktiviteterna i nämndens risk- och sårbarhetsanalys är genomförda
- Enheternas kontinuitetsplaner är verklighetsanpassade och testade.
- Resurser som är av vikt för stadsdelsnämndens beredskap är inventerade och kända för de som behöver ha informationen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Områdets samtliga medarbetare har genomfört utbildningen under året.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Områdets samtliga medarbetare har genomfört utbildningen under året.			
 Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Området har haft inledande workshops kring RSA arbetet. Arbetet kommer att fortlöpa under år 2026.			

**Enhetsmål:** Målet är att enhetens medarbetare ska ha en god kännedom om stadens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

1. Att enhetens medarbetare ska ha en god kännedom gällande rådande rutiner och arbetssätt.

### Analys

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att det förväntade resultatet har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*

### **Punkt 1:**

Området har ökat kunskapen om åtgärder för att hantera identifierade risker inom samhällsviktig verksamhet. Detta genom att samtliga chefer inom området deltagit i en workshop med säkerhetssamordnaren inom stadsdelsförvaltningen.

Området har även börjat se över de föremål som området är i behov av vid samhällsviktiga kriser.

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

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

— Inga data

### **Beskrivning**

Nämnden strävar efter att förebygga och minska risken för välfärdsbrott genom att höja kunskapsnivån och medvetenheten bland medarbetarna, samt förbättra rutinerna för att upptäcka och hantera avvikelser. Det är viktigt att medarbetarna har en gedigen kunskap om välfärdsbrott, inklusive felaktig folkbokföring, identitetsbrott, falska intyg, samt bedrägeri och oegentligheter i stadens upphandlade tjänster. Det strategiska arbetet inriktas på att förebygga risker och minska brottslighet genom ett strukturerat tillvägagångssätt där risker utvärderas och krav fastställs för att på så vis arbeta förebyggande. Nämnden genomför även avtalsuppföljningar med verksamheter som ligger på entreprenad. Regelbunden uppföljning sker på individ- och verksamhetsnivå för att säkerställa att insats och debiteringar sker i enlighet med den enskildes behov och gällande avtal.

Kompetensökning sker om otillåten påverkar genom att medarbetarna gör den utbildning som finns på området under året.

### **Förväntat resultat**

- Fler kontroller genomförs med syfte att motverka förekomsten av välfärdsbrott
- Noggrannare uppföljningar av avtal.
- Samtliga medarbetare har genomgått utbildning om otillåten påverkan

*Enhetsmål: Enheten ska öka kunskapen bland medarbetarna samt vara delaktiga i stadens arbete kring välfärdsbrott.*

● Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

1. Uppmärksamma välfärdsbrott kopplat till hemtjänstutförarna.
2. Uppmärksamma ärenden där det förekommer otillåten påverkan.

## **Analys**

*Området bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt. Bedömningen grundar sig på att de två förväntade resultaten har uppnåtts. Som stöd för bedömningen har området även vägt in att tillhörande indikatorerna och aktiviteter har uppfyllts och genomförts under året.*

### **Punkt 1:**

Området har flera medarbetare som deltagit i stadsdelsförvaltningens arbetsgrupp kring välfärdsbrott, kopplat till våra hemtjänstutförare. På ett kvalitetsmöte under året har arbetsgruppen implementerat nya tankesätt/rutiner som biståndshandläggarna ska använda vid hembesök hos områdets aktuella hemtjänstärenden. Detta för att uppmärksamma välfärdsbrott kopplat till hemtjänstutförarna.

Områdets medarbetare har även i grupp genomfört den digitala utbildning som staden erbjuder gällande välfärdsbrott.

### **Punkt 2:**

Områdets medarbetare har vid ett kvalitetsmöte tillsammans gått igenom den information som årligen ska tas upp på arbetsplatsmötena gällande otillåten påverkan. Samtliga medarbetare har även i grupp genomfört en digital utbildning kring otillåten påverkan.

## **Uppföljning av ekonomi**

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

**Området har under året haft en budget på 959 500 mkr.**

Området har haft en noggrann uppföljning av ekonomin månadsvis och följt hur beslutade insatser ligger i linje med den beslutade budgeten.

Området kan se att antal äldre i stadsdelen har ökat under år 2025, vilket inneburit ett ökat behov av insatser. Området kan även se att antal komplexa ärenden har ökat, så som missbruk, psykisk ohälsa, våld i nära relationer, vräkningsförebyggande arbete mm. Dessa ärenden har krävt andra slags insatser, men området har likväl hållit budgeten i balans.

Områdeschefen och enhetscheferna har månadsvis stämt av områdets statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och beviljade hemtjänsttimmar och placeringar på vård- och omsorgsboenden. Efter det har budgetprognosen månadsvis stämts av med controller.

Området har en beräkningsgrupp bestående av biståndshandläggare som arbetat med att se över tidsberäkningar som är över 80 timmars hemtjänst per månad. Gruppen har haft en samsyn på vad som är skäligt och områdets beställda hemtjänsttimmar har legat kvar på ungefär samma snittnivå under året.

Området har haft en låg personalomsättning, vilket även bidrar till områdets ekonomiska status.

Vid varje arbetsplatsmöte har områdeschef redovisat det ekonomiska läget för områdets medarbetare.

Områdets arbete under år 2025 har medfört att området har en budget som är i en god balans.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

### **Övrigt**

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Områdets inriktning för hela året har bestått av olika delar och ett stort fokusområde har handlat om implementeringen av den nya Socialtjänstlagen, vilket inneburit nya arbetssätt samt att några av områdets rutiner har reviderats. Nya Socialtjänstlagen lägger ett stort fokus på det förebyggande och hälsofrämjande arbetet. Området har därför fortsatt att utveckla det sociala arbetet och att stödja medarbetarna i att utveckla sin professionalitet och självständighet. Området har även anställt en äldrelots för att kunna tillmötesgå kraven i nya Socialtjänstlagen.

Området har under året utvecklat det kollegiala metodstödet avseende ärenden med våld i nära relationer, ärenden som innefattar vräkningsförebyggande arbete samt arbetet med personer med demenssjukdom. Området har under året använt sig av det kollegiala stödet som hjälp till biståndshandläggarna i komplexa ärenden. Alla medarbetares kompetens och erfarenheter har tillvaratagits, vilket har lett till ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

Området har arbetat kontinuerligt med att skapa nya samt revidera redan befintliga rutiner i och med de förändringar som skett i och med den nya Socialtjänstlagen. Detta för att säkerställa att medarbetaren har en bra grund i myndighetsutövningen och att handläggningen ska vara likställd och rättssäker. Medarbetarna har via olika mötesforum fått diskutera och kommit med förbättringsförslag på rutiner och styrdokument inom området.

### **Arbetet med kvalitetsprogrammet med fokus på nedan två områden:**

#### Helhetssyn

Biståndshandläggarna har ansvarat för hela processen i handläggningen, inklusive avgifter och fakturor. Detta innebär att biståndshandläggarna har en tydlig bild av helheten. Området har även haft ett nära samarbete med avdelningen för social omsorg och deras enhet för ekonomiskt bistånd och beroende. Området har deltagit i Samvuxmöten där myndighetsutövande enheter i stadsdelen diskuterat komplexa ärenden avseende vuxna personer och samverkat för att hitta bra lösningar. Det handlar om att den enskilde ska vara i fokus och inte "bollas" mellan olika enheter/aktörer.

#### Handlingsutrymme

Biståndshandläggarna har haft en hög delegationsnivå, men det har funnits utrymme/forum att diskutera och "bolla" ärenden som varit komplexa. Detta har till exempel skett med enhetschefer via resultatdialoger. Ärenden, utöver skälig levnadsnivå, har dragits på gemensamma ärendegenomgångar. Ärendegenomgångar har skett dagligen på området och

har även fungerat som ett lärande forum för medarbetarna. Området har haft välarbetade rutiner, vilket stärkt medarbetarnas handlingsutrymme.

### **Systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9**

#### **Lex Sarah/lex Maria**

Området har under året rapporterat in en Lex Sarah. Anmälan handlar om att ett utskick av sekretesshandlingar skickats till fel person. Området har med anledning av Lex Sarah anmälan reviderat vissa rutiner för att säkerställa/minimera att det inträffade ska ske igen.

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

#### **Avvikelser - Beställarenheten äldre: 8**

Samtliga avvikelser nedan har tagits upp på ett arbetsplatsmöte under året i ett lärande syfte. Några av områdets rutiner har även reviderats och implementerats.

1. Bristande kommunikation mellan kollegor inom området resulterade i utebliven hjälp från hemtjänsten, dagtid i två dagar, när insatsen tryggt mottagande avslutats. Området har brustit i informationsöverföringen i detta ärende.
2. En biståndshandläggare skickade en korttidsbeställning till fel faxnummer.
3. En biståndshandläggare skickade sekretesshandlingar till fel person. Inom området finns det en befintlig rutin för att förhindra att sekretessuppgifter röjs eller hanteras felaktigt. Rutinen ska säkerställa att biståndshandläggarna skriver ut ett ärende i taget då sekretesshandlingar ska postas.
4. En avvikelse, som inträffade i verksamhetssystemet Lifecare, är att ett meddelande utanför vårdtillfället skickades och hamnade hos rätt mottagare, men meddelandet hamnade även hos Södermalms stadsdelsförvaltning. Meddelandet returnerades och det är oklart om felet berodde på en bugg i systemet eller om avsändaren råkat lägga till annan mottagare också.
5. En biståndshandläggare råkade skicka en beställning till fel hemtjänstutförare vid en minskning av insatser. Den enskilde blev orolig när det sedan kom okända personer för att utföra insatserna.
6. En avvikelse handlar om att en biståndshandläggare bevakat en frånvarande kollegas mail. Denne får med en extern person i mailet när det skickas vidare till enhetschef för hantering. Enhetschef tar kontakt med servicedesk och får hjälp att återkalla mailet.
7. En avvikelse handlar om att i augustimånad upptäcktes att det låg ett förslag till beslut från junimånad i Paraplysystemet. Den enskilde har varit inlagd på sjukhus och åkt hem utan insatser. Enhetschef har haft samtal med berörd biståndshandläggare.
8. En avvikelse handlar om att en biståndshandläggare ändrat turbunda resor för en person där det inte skulle ändras. Händelsen inträffade när fler resor skulle ändras på en annan dagverksamhet.

#### **Avvikelser andra verksamheter:**

### **Slutenvård: 1**

Avvikelsen handlar om att rutinerna för LUS-processen inte efterlevts.

### **Öppenvård: 1**

Avvikelsen handlar om att det saknas läkarintyg för godman trots flertalet påminnelser till husläkaren under ett års tid.

### **Hemtjänst: 7**

Avvikelsena handlar om bristande/felaktigt kommunikation samt att insatser inte utförs enligt gällande beställningar.

### **Utförare ledsagning: 1**

Avvikelsen handlar om att utföraren har skickat ut ett e-postmeddelande till samtliga aktuella kunder som har insatsen ledsagning, där samtliga kunders e-postadresser varit synliga för varandra.

### **Vård- och omsorgsboende: 1**

Ett vård och omsorgsboende har inkommit med uppgifter att de åtgärdat vissa faktorer efter inkomna klagomål. Detta har dock inte stämt.

### **Transportutförare: 5**

Avvikelsena handlar om felaktigheter gällande transportbeställningar.

### **Synpunkter och klagomål riktade till beställarenheten äldre - 4**

*Klagomål 1:* handlar om att en person inte tyckt att hen fått rätt information om vad insatsen skulle kosta och blev förvånad när räkningen sedan kom och var missnöjd.

*Klagomål 2:* handlar om en person som är missnöjd med att inte få ut sekretessuppgifter i ett ärende där det saknas samtycke att lämna ut uppgifter till denna person.

*Klagomål 3:* handlar om en person som saknar eget boende och som är missnöjd med de två boendialternativ som erbjuds.

*Klagomål 4:* handlar om att det varit ett felaktigt telesvar hos en biståndshandläggare som slutat. Korrekt meddelande hade spelats in, men inte sparats.

### **Positiva synpunkter riktade till beställarenheten äldre: 71**

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

### **Extern granskning/tillsyn/brukarundersökningar**

En inspektion har skett från Äldreförvaltningen under våren 2025 gällande anhörigperspektivet. Resultat visade att området behöver arbeta vidare med frågan och bearbeta vissa av områdets gällande rutiner för att inkludera anhörigperspektivet. Detta utvecklingsområde kommer att fortsätta år 2026.

## Resultat av genomförda egenkontroller

Äldreomsorgsavdelningen verksamhetsutvecklare har under året gjort en verksamhetsuppföljning på området. Resultatet av uppföljningen visar att området sammantaget uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en rättssäker och likställd myndighetsutövning. Området bör dock komplettera sitt ledningssystem med några få rutiner gällande, se nedan. Detta kommer att ses över och åtgärdas under år 2026.

- en lokal rutin för hur området arbetar med anhörigstöd.
- en lokal rutin för hur den interna samverkan bedrivs inom området.
- en rutin för hur området arbetar med riskanalyser.

## Övrigt utvecklingsarbete

Se den sammanfattande analysen.

## Övrigt

### Agenda 2030

Området har arbetat för att tillgodose de mål som ska uppfyllas enligt Agenda 2030. Se några exempel nedan:

#### Jämlikhet/jämställdhet - HBTQIA+

Vid varje arbetsplatsmöte har frågor tagits upp om jämlikhet och jämställdhet. Detta då området har en punkt på dagordningen gällande ämnet. Det har till exempel handlat om diskussioner i smågrupper om olika situationer i vardagen eller att medarbetarna sett någon film om ämnet eller bjudit in en gästföreläsare kopplat till jämlikhet/jämställdhet.

#### Mänskliga rättigheter

Området har en biståndshandläggare som är utsedd för att sprida information om nationella minoriteters rättigheter. Samtliga medarbetare har på ett basgruppsmöte under året genomfört en digital utbildning kring nationella minoriteter. Området har informationsmaterial utskrivna och på samarbetsytan som ska lämnas till enskilda personer som inkluderas i nationella minoriteter.

#### Barns rättigheter

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

## Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
Avvikelse - Lex Sarah	Antal anmälningar till IVO (Antal rapporter som bedömts som allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	missförhållande och anmäls till IVO)					
	Antal inkomna rapporter			1	1 st	
<b>Avvikelse - SOL/LSS</b>	Annat					
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande	2	3		5 st	
	Utförande av insats		3		3 st	
<b>Avvikelse enligt SOL/LSS - Vem har identifierat avvikelsen?</b>	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.	2	4		6 st	
	Medarbetare (inom den egna verksamheten/enheten)		2		2 st	
<b>Beröm</b>	Beröm	15	25	31	71	
<b>Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?</b>	Annan					
	Annan instans (t ex Patientnämnden)					
	Anonym					
	Brukare/patient	1	1		2	
	Närstående (anhörig, god man etc.)	5	1		6	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
	Tillsynsmyndighet (t.ex. IVO, Skolinspektionen)					
<b>Personuppgiftsincidenter</b>	Hantering av personuppgifter					
<b>Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Fysisk miljö inne eller ute (ej städat, avsaknad av material etc.)					
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
<b>Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning					
	Bemötande	2			2	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
<b>och personal</b>	Beslut (avsaknad av, missnöje med etc)	1	2		3	
	Fråga/idé					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)					
	Kompetens	2			2	
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
	Utebliven/försenad insats	1			1	
<b>Vem avser avvikelser - SOL/LSS</b>	Annan verksamhet	2	4		6 st	
	Den egna verksamheten		2		2 st	
<b>Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?</b>	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats		2		2 st	
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits					