



**Stockholms
stad**

**Beställarenheten
funktionsnedsättning**

Tjänsteutlåtande

Dnr: 2025/825

2026-01-20

Handläggare
Jazmine Hjorth Tegman

Telefon: 08-508 21 535

Till
Beställarenheten
funktionsnedsättning

Verksamhetsberättelse VB 2025 för Beställarenheten funktionsnedsättning

Förslag till beslut

**Beställarenheten
funktionsnedsättning**

Box 490

08-508 21 535

jazmine.hjorth.tegman@stockholm.se
start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	11
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	17
Uppföljning av ekonomi	18
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	18
Investeringar	19
Medel för lokaländamål.....	19
Övrigt.....	19
Systematiskt kvalitetsarbete.....	19
Övrigt	20
Redovisning av synpunkter och klagomål	22

Sammanfattande analys

Beställarenheten funktionsnedsättning består av 1 enhetschef, 3 gruppleddare, 29 biståndshandläggare, 1 samordnare för personlig assistans och 1 avtalshandläggare. Enheten delar tillsammans med Beställarenheten socialpsykiatri på 3 administratörer som organisatoriskt är placerade hos socialpsykiatrin.

Målgruppen är personer med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning i åldern 0-65 år, denna gräns är satt utifrån tidigare pensionsålder. Att ärenden flyttas över till äldreomsorgen vid 65 års ålder är något som socialnämnden kommer att utreda på uppdrag av kommunfullmäktige under 2026, då pensionsåldern har ändrats. Funktionsnedsättningarna kan handla om intellektuell funktionsnedsättning, autism, hjärnskada, demenssjukdom, svår somatisk sjukdom och andra svåra fysiska funktionsnedsättningar

Enheten utreder, fattar beslut och följer upp stödinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen om riksfärdtjänst. Handläggningen är uppdelad på tre arbetsgrupper, två grupper utreder vuxnas behov och en grupp utreder barn och ungdomars behov. Varje arbetsgrupp leds i sitt dagliga arbete av varsin gruppleddare.

Beställarenheten funktionsnedsättning uppfyller alla enhetsmål förutom målen som rör valfrihet för insatsen boendestöd och delaktighet kopplat till barnhandläggning. Kostnadsbudget för år 2025 uppgår till 622,2 mnkr och enheten har ett överskott på 14,7 mnkr. Vilket bl.a är ett resultat av att brukarnas behovsnivåer och behov av nattschablon har gått igenom och nya mätningar har begärts av staden, omförhandlingar av avtal för boendeplaceringar och att enstaka omplaceringar har gjorts. Förändringar av stadens ersättningsnivåer inom LSS och omorganisationen med anledning av den nya chefsstrukturen påverkar också budgeten. Utifrån att nivåmätningen av vissa LSS insatser var högre än någonsin under året kommer en närmre analys att genomföras för att bättre kunna se vilka insatser som har resulterat i ett överskott.

Ärendemätning

I december 2025 var totalt 1227 personer aktuella vid enheten, vilket är en minskning med 5 personer jämfört med tertial 2. Ärendena fördelar sig enligt följande:

- 377 barn och ungdomar (0-21 år), vilket är en ökning med 4 barn och ungdomar jämfört med tertial 2.
- 850 vuxna (18-65 år), vilket är en minskning med 9 ärenden jämfört med tertial 2.
- Inom funktionsnedsättning vuxen har 29 personer beviljats insatsen IWork, en insats för personer som omfattas av LSS och som behöver stöd till arbete och studier
- 80 personer har beviljats kommunalt bostadstillägg (KBF)

Anledningen till att antalet ärenden med vuxna brukare har minskat beror främst på att en omfördelning av ärenden har skett mellan Beställarenheten funktionsnedsättning och Beställarenheten socialpsykiatri. Totalt 47 ärenden har överförts från funktionsnedsättning till socialpsykiatrin och 19 ärenden överfördes från socialpsykiatri till funktionsnedsättning, vilket medfört en minskning av totalt 28 ärenden för arbetsgruppen funktionsnedsättning

vuxna. Denna överföring har skett under andra halvan av 2025 och målet med förändringen var att det skulle bli tydligt vilken enheten som ärendet ska till. Innan förändringen genomfördes lades mycket resurser ner på att bedöma vilket verksamhetsområde som skulle handlägga ärendet. Målet med förändringen är helt uppnått då en bedömning av vilken enhet som ska handlägga ärendet endast har behövts i enstaka ärenden under hela året.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Utifrån resultatet av medarbetarenkäten identifierade medarbetarna områden att särskilt fokusera på och utveckla under året. I och med att medarbetarenkäten besvarades strax innan den nya chefsstrukturen genomfördes och att beslutet var fattat om flytt till öppet kontorslandskap har de identifierade områdena handlat om gemensamma strukturer, delaktighet och arbetsmiljö. Medarbetarna har exempelvis velat ha en enhetlig mötesstruktur, tydlig information och delaktighet gällande införandet av ny chefsstruktur och inför byte av lokal samt fokus på teamkänsla.

Enheten har arbetat med att göra den enskilde delaktig vid utredning och uppföljning av insats. Exempelvis arbetar handläggarna för att ge den enskilde stöd att formulera personliga mål som dokumenteras i utredning och beställning till utföraren.

Avvikelser, synpunkter och klagomål samt resultat från granskningar och brukarenkäter används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Enheten har i brukarenkäten för boendestöd och korttidshem ett högre snitt än staden vad gäller bemötande och tillgänglighet. Enheten behöver bli bättre på att vid varje beslut om boendestöd informera om att de kan välja utförare, detta då enheten inte når målet.

Samverkan

För att bidra till en helhetssyn i kvalitetsarbetet samverkar enheten både internt och externt. Under 2025 har enheten samverkat internt kring brukare i behov av stöd från flera verksamhetsområden, bland annat genom samordnade insatser och delade boendeplaceringar för vuxna med samsjuklighet och även för barn som är aktuella hos barn och unga. En gång i månaden deltar enhetens gruppleddare för vuxenhandläggarna på förvaltningens gemensamma samverkansforum SAMVUX och gruppleddarna deltar på barn och ungas Insatsforum. Under året infördes inventeringsmöten för alla enheter som utreder vuxnas behov och verksamhetsområde barn och unga, i syfte att förbättra planeringen för unga vuxna som vill söka vuxeninsatser.

Utvecklingsarbete

Verksamhetens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra till kvalitetsutveckling. Tillsammans med Beställarenheten socialpsykiatri har enheten fyra tvärprofessionella utvecklingsgrupper som under året har jobbat med barnrätt, suicidprevention, våld i nära relation och kvalitet. De tvärprofessionella arbetsgrupperna utvecklar rutiner, metoder och arbetssätt inom respektive fokusområde och anordnar workshops för enheternas medarbetare och chefer.

Utifrån den granskning som stadens revisorer tidigare gjorde på enheten har ett arbete genomförts för att förbättra beställningar av beviljat stöd och att följa upp genomförandeplaner. Ett arbete som kommer att fortsätta följas upp under 2026.

Enheten har under året blivit klara med att bygga upp det digitala kvalitetsledningssystemet 2c8 och det kommer att presenteras och implementeras för medarbetarna i början av 2026.

Kompetensutveckling

Verksamheten tar årligen fram en kompetensutvecklingsplan för att ständigt utveckla verksamhetens kvalitet. Enheten har haft en workshop om beställningar och genomförandeplaner och medarbetare har deltagit på LSS dagen och genomfört utbildningen i medarbetarskap. Biståndshandläggarna och gruppledarna har gått på rättspraxisutbildning inom LSS och deltagit på utbildningar löpande efter behov. Varje medarbetare har en individuell utvecklingsplan där det framgår vilken kompetensutveckling som ska ha genomförts under året.

Medarbetarnas delaktighet

Verksamhetsberättelsen sänds ut till alla medarbetare på enheten för synpunkter under december och behandlas vid APT den 14 januari.


Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål





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

— Inga data

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som är nöjd med sin insats - Funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	84 %	86 %	83 %	89 %	83 %	80 %	2025
Analys Jämfört med 2024 har nöjdheten minskat med 5%, det är andelen kvinnors nöjdhet som minskat med 10% medan andelen män som är nöjda har ökat med 1%. Antalet som svarat på enkäten i år jämfört med 2024 har minskat avsevärt vilket påverkar resultatet, i år var det 123 färre kvinnor och 62 färre män som svarade. Trots detta ligger resultatet 4% högre än kommunfullmäktiges årsmål.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel utredningar av barn och unga där barnet varit delaktigt och fått återkoppling	66,82	61,48 %	75,95 %		80 %	Tas fram av nämnd	VB 2025
<p>Analys</p> <p>Att antalet pojkar är fler än flickor beror på att fler pojkar har insatser enligt LSS, vilket delvis beror på att fler pojkar får diagnos som uppfyller kriterierna för personkrets enligt LSS. Ett annat skäl är att pojkar och deras vårdnadshavare verkar söka insatser i betydligt högre grad än flickor.</p> <p>Många av de barn som har kontakt med enheten kan inte kommunicera eller uttrycka sina önskemål dels på grund av ålder och dels på grund av sin funktionsnedsättning. Vilket gör det svårt att återkoppla utredningar till målgruppen. Medarbetare och gruppledare har gått utbildning i kommunikationsstöd och stödmaterial för att bättre kunna kommunicera med barnen har tagits fram och används.</p> <p>Enheten träffar många fler barn och ungdomar i samband med utredning än vad som framgår av denna statistik då den endast redogör för de barn och ungdomar som kan kommunicera sina behov till sin biståndshandläggare.</p>							
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	81 %	94 %	68 %	78 %	80 %	Tas fram av nämnd	2025
<p>Analys</p> <p>I Hägersten-Älvsjö har totalt 77 av 180 brukare svarat på brukarundersökningen, vilket motsvarar cirka 43 % i svarsfrekvens. Det är färre som svarat på årets enkät jämfört med 2024. Andelen brukare som upplever trygghet i sitt boende är 3 % högre än resultatet i staden, jämfört med förra året då siffran var 2% högre.</p>							

Nämndmål: Personer med funktionsnedsättning och inom socialpsykiatri, garanteras självbestämmande och möjligheten att delta på lika villkor i samhället genom stödinsatser som tillhandahålls av stadsdelsnämnden.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Målet nås genom att erbjuda invånare med fysisk och psykisk funktionsnedsättning individuellt anpassade stödinsatser av hög kvalitet. Insatserna baseras på den enskildes behov och önskemål, med stor vikt vid delaktighet i processen. Verksamheterna är av hög kvalitet, rättssäkra, jämlika, jämställda och främjar delaktighet. Prioritet ges åt en tillgänglig socialtjänst med förebyggande åtgärder. Resurser och metoder anpassas efter den nya socialtjänstlagen. Personer med funktionsnedsättning får stöd för att vara en aktiv del av samhället. Barn och unga vuxna med funktionsnedsättningar får det stöd de behöver,

inklusive möjligheten att regelbundet delta i fritidsaktiviteter. Pilotprojektet DigiJag ska erbjuda en tillgänglig digital miljö där personer med kognitiva funktionsnedsättningar ska kunna mötas, dela med sig och ta del av samhällsinformation.

Stöd och service tillhandahålls i form av exempelvis boendestöd, grupp- eller servicebostäder, sysselsättning, daglig verksamhet. Fysisk aktivitet och hälsa beaktas vid upprättande och uppföljning av genomförandeplaner eller samordnade individuella planer. Inom ramen för god och nära vård och nya socialtjänstlagen hålls medborgardialoger och nämndens medarbetare erbjuds utbildning i SIP, suicidprevention och psykisk ohälsa genom utbildningen "Bryt myten".




Samarbete med Skärholmen ses över om det går att få in delar av det pedagogiska ramverket i introduktion till vikarier.

Förväntat resultat

- En större andel användare med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar som behöver stöd är nöjda med de insatser de får.
- Ett ökat antal barn och ungdomar med funktionsnedsättning deltar i planeringen av deras insatser.
- Fler vuxna med funktionshinder upplever att de har möjlighet att påverka utformningen av deras insatser.

Analys

Enheten fortsätter att arbeta med alla brukares delaktighet och har under året arbetat för att ta fram bildstöd som börjat användas. Barns delaktighet följs och rapporteras varje tertiäl. En satsning kommer att genomföras under 2026 för att öka barns delaktighet i alla ärenden där beslutet berör en minderårig med det långsiktiga målet att det ska finnas barnkonsekvensanalyser i dessa utredningar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomförandeplaner ska finnas i alla ärenden	2025-01-01	2025-12-31	
Analys En workshop genomfördes under året med fokus på att utveckla beställningar och på att följa upp att genomförandeplan har inkommit. Enheten har tagit fram en autotext om att genomförandeplan ska inkomma inom 14 dagar, den texten ska läggas in i varje beställning.			
 Stadsdelsnämnden genomför fler aktiviteter för att främja fysisk aktivitet för personer med funktionsnedsättning	2024-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska erbjuda öppna insatser utan föregående biståndsbeslut till personer med funktionsnedsättning	2024-12-31	2025-12-30	

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

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

80% av tillfrågade brukare med hemtjänst, boendestöd och korttidsboende för barn upplever att de har blivit bra bemötta av sin biståndshandläggare -

80% av brukare med hemtjänst och korttidsboende för barn vet att de kan välja utförare

75% av brukare med boendestöd vet att de kan välja utförare

80% av tillfrågade brukare med boendestöd har varit i kontakt med sin biståndshandläggare det senaste året

90% av enhetens utredningar i ärenden som berör barn har ett barnperspektiv.

Andelen personer som får frågan om våld i nära relation ökar.

Analys

Hemtjänst

I brukarundersökningen för insatsen hemtjänst för yngre personer inkom totalt 41 svar (34% av de som tar emot insatsen) att jämföra med 48 svar förra året (36%).

På frågan om de blivit bra bemötta av sin biståndshandläggare har 95% svarat att de har det. Vilket är en ökning med 6% från förra året då 89% svarade ja på den frågan.

91% av alla de som beviljats hemtjänst har svarat att de vet om att de kan välja utförare, vilket är en ökning med 12% jämfört med föregående år då motsvarande resultat var 79%. Snittet för staden ligger på 88%.

Analys

Andelen som upplever ett gott bemötande ligger bra även i år, enheten når målet på 80%. Utifrån förra årets resultat då enheten inte nådde målet har biståndshandläggarna jobbat med att bli bättre på att informera om LOV.

Korttidsvistelse

I stadens brukarundersökning för insatsen korttidsvistelse inkom totalt 193 svar vilket ger en svarsfrekvens på 31%. För Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning inkom totalt 41 svar vilket ger en svarsfrekvens på 42%.

88 % av de som svarat på brukarundersökningen anser att "biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt". Snittet för staden är 84 % och enhetens mål för 2025 är 80%.

89 % av de som svarat instämmer i påståendet "jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem". Snittet för staden är 91 % och enhetens mål för 2025 är 80%.

Att inte fler svarat ja på att de vet att de kan välja utförare kan tänkas bero på att det är barn och ungdomar som svarat på enkäten och att de ofta fått stöd av vårdnadshavare eller företrädare att välja korttidshem.

Boendestöd

I stadens brukarundersökning om boendestöd har 190 personer svarat av 686 möjliga, vilket

motsvarar 28 % av de brukare som tar emot insatsen.

96 % av de som svarat på brukarundersökningen anser att "biståndshandläggaren behandlar mig väl". Snittet för staden är 91 % och enhetens mål för 2025 är 80%.

67 % av de som svarat instämmer i påståendet "jag har fått information om möjligheten att välja utförare". Snittet för staden är 71 % och enhetens mål för 2025 är 75%, vilket enheten inte når i år.

83 % av de brukare som svarat på enkäten uppger att "det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare, snittet för staden är 78 %.

Enheten har ett högre snitt än staden vad gäller bemötande och tillgänglighet. Vi behöver fortsätta att förbättra informationen om möjligheten att välja utförare.

Freda-frågor - utsatthet för våld

353 vuxna brukare fick under året frågan av biståndshandläggare om de ville svara på Freda-frågor, vilket är en ökning med 33 brukare sedan 2024. Att enhetens brukare får möjlighet att svara på frågor om utsatthet för våld följs upp genom att enheten jobbat med detta på workshops, räknar varje kvartal antalet som erbjudits att besvara Freda-frågor och redovisar resultatet löpande.

Barnkonsekvensanalys

Enheten har totalt 43 ärenden där den vuxne brukaren har minderåriga barn. Utav dessa 43 ärenden finns det barnkonsekvensanalyser i 35 utredningar och barnperspektiv i bedömningen på ytterligare en vilket motsvarar ca 84 %. I de 6 ärenden där det saknas finns följande skäl; i två ärenden bor inte brukaren tillsammans med barnet och i två ärenden har brukaren enbart LASS och har därför ingen utredning från oss. I de sista tre saknas barnkonsekvensanalys men barnets perspektiv lyfts på annat sätt i utredningen.

Enheten har totalt 377 ärenden som rör barn och unga. Utav dessa ärenden finns det barnkonsekvensanalys i 2 utredningar pga. att utredningen tidigare av staden bedömdes räcka som en barnkonsekvensanalys. Utifrån att staden nu gått ut med infon att barnkonsekvensanalyser ska ske under egen rubrik kommer enheten att arbeta på det sättet under 2026.

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔ Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enhetschef har genomfört stadens miljöutbildning.			

Enhetsmål: Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys



Enheten fortsätter att samverka med lokala restauranger och mataffärer för att öka möjligheten att köpa lunch och ta med egen matlåda. Där det är möjligt använder sig enheten av digitala lösningar för att minska antalet resor i tjänsten. Kostnaderna för taxiresor har minskat från 22 100 kr under 2024 till 7147 kr för 2025, vilket är en minskning med 14 953 kr. En del av minskningen av kostnader för taxiresor beror på att socialpsykiatrin sedan 2025 är en egen enhet och inte räknas med i kostnaderna för taxiresor, vilket de gjordes år 2024. Antalet utskrifter minskas genom att alla, när det är möjligt, läser på skärmen och

undviker utskrifter om det inte är nödvändigt.

Biståndshandläggarna åker som regel tåg vid uppföljningar i landet och planerar sina uppföljningarna så att flera kan genomföras när det finns flera placeringar på samma boende eller att om det finns flera placeringar i närheten av varandra.

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	84,31 %				70 %	70 %	2025
Analys Enheten har under året minskat antalet köp på egna utlägg genom att istället beställa ekologisk fika från stadsdelsförvaltningens egna verksamheter.							

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

 Uppfylls helt

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.

Analys

Enheten uppnår målet genom att 84,31% av alla livsmedel som köpts varit ekologiska.

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

— Inga data

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

— Inga data

Nämndmål: Invånarna ges förutsättningar till ett hållbart boende

— Inga data


Beskrivning

Målen nås genom att personer med osäkra boendeförhållanden ges stöd till långsiktiga boendelösningar. Nämnden erbjuder ett socialt stöd som är effektivt, samordnat och av god kvalitet. Barnfamiljer som lever i otrygga boendeförhållanden erbjuds stöd utifrån barnens behov. Nämnden stärker och utvecklar samordningen ytterligare genom att inrätta ett socialt boendeteam. Arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Ett samordnat vräkningsförebyggande arbete bedrivs. Vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd. Alla personer som beviljas tillfälligt boende av socialtjänsten får en individuell boendeplan. Uppsökande och förebyggande samverkansarbete bedrivs för att i ett tidigt skede komma i kontakt med invånare som riskerar att förlora sin bostad.




Förväntat resultat

- Vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd för att klara ett varaktigt boende.
- Antalet beslut om tillfälliga boenden minskar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska förbättra metoder och arbetssätt för försöks- och träningslägenheter samt stödboenden med fokus på socialt stöd och förvaltning av bostaden.	2023-01-01	2025-12-31	

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	79			80	79	83	2025
Analys AMI i enhetens medarbetarenkät uppgår till 79 vilket är 1% lägre än föregående år. Den omorganisation utifrån ny chefsstruktur och besked om flytt till kontorslandskap kan ha påverkat enhetens resultat. Medarbetare har möjlighet att arbeta hemma två dagar per vecka och har erbjudits extern handledning var fjärde vecka. Gruppledarna har regelbundna individuella avstämningar med medarbetarna och deras arbetsmiljö följs också upp på gruppnivå varje månad via en enkät. Enhetschef är tillgänglig för medarbetarnas frågor och bokar snabbt in avstämning när behov finns.							
 Sjukfrånvar	4,9 %			3,5 %	5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Enheten kan inte ta fram korrekt statistik för sjukfrånvaron på grund av den organisationsförändring som genomfördes i år den 1 april.							
 Sjukfrånvar o dag 1-14	2,2 %			1,5 %	3 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Enheten kan inte ta fram korrekt statistik för sjukfrånvaron på grund av den organisationsförändring som genomfördes i år den 1 april.							

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

 Uppfylls helt

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 måloppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

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

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 80

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta arbetet för att uppnå en ändamålsenlig organisation utifrån beslutad chefsstruktur.	2025-01-01	2026-12-31	
Analys Ny organisation utifrån chefsstrukturen är genomförd den 1 april och enheten är nu en egen enhet med 1 enhetschef och 3 gruppleddare.			
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla kvalitetsarbetet utifrån de förhållningssätt som anges i kvalitetsprogrammet.	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enhetens arbete utgår från kvalitetsprogrammet och i den kvalitetsgrupp som enheten har tillsammans med Beställarenheten socialpsykiatri arbetar handläggare och gruppleddare utifrån programmet.			
 Stadsdelsnämndens socialtjänst ska implementera ett digitalt kvalitetsledningssystem	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enheten har under året utvecklat ett digitalt kvalitetsledningssystem och medarbetarna har fått information. Implementeringen fortsätter under 2026.			

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare med en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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



Analys

Utifrån resultatet av medarbetarenkäten identifierade medarbetarna områden att särskilt fokusera på att utveckla under året. I och med att medarbetarenkäten besvarades strax innan den nya chefsstrukturen genomfördes och att beslut var fattat om flytt till öppet kontorslandskap har de identifierade områdena handlat om strukturer, delaktighet och arbetsmiljö. Medarbetarna har exempelvis velat ha en enhetlig mötesstruktur, tydlig info och delaktighet gällande införandet av ny chefsstruktur och inför byte av lokal samt fokus på teamkänsla.

Under året har veckomöte införts för alla och avstämningarna med gruppleddare då arbetsbelastningen följs upp har nu samma agenda. Ärendemätning sker inför varje tertialrapportering och ärenden omfördelas för att säkerställa en jämn arbetsbelastning. Möjlighet finns att byta ärenden vid behov och avlastning ges liksom stöd i att prioritera arbetet. Alla biståndshandläggare svarar anonymt varje månad på en enkät med tre frågor från medarbetarenkäten om tydlighet i uppdraget, återhämtning och hur man upplever sin arbetsbelastning. Resultatet visas på APT och jämförs med tidigare månader, en analys görs av biståndshandläggarna som blir en del av APT protokollet. Enhetschef har avstämningar kring arbetsmiljön vid behov med samtliga medarbetare.

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

— Inga data

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Stadsdelsnämnderna ska i samråd med socialnämnden pröva möjligheten att etablera ledsagning i egen regi i alla stadsdelsområden	2025-01-01	2025-12-31	

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 arbetsätt 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	
Analys Medarbetarna har under året gått utbildning i dataskydd.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Medarbetarna har gått utbildning i informationssäkerhet.			
 Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31	
Analys Enheten har genomfört de åtgärder som identifierades i risk- och sårbarhetsanalysen.			

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

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

 Uppfylls helt

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

Analys

Enhetens medarbetare har genomgått utbildning i otillåten påverkan och har även haft en halvdags workshop. Under workshopen gavs information från förvaltningen om otillåten påverkan och alla jobbade sedan i grupper kring ett av enheten framtaget case. Utvecklingsområdena identifierades som enheten kommer att arbeta med under 2026.

Enhetens avtalshandläggare har gått igenom samtliga avtal och nya har upprättats där det har behövts. Ett arbete med att digitalisera hanteringen av avtal för boenden har påbörjats.

Ärenden där man misstänker välfärdsbrott utreds närmre och åtgärder vidtas efter behov. Enheten har representanter med i en arbetsgrupp som arbetar med att förebygga välfärdsbrott inom hemtjänsten.

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

— Inga data

Beskrivning

Invånare som har en kriminell livsstil och är brottsligt aktiva erbjuds stöd för att lämna en kriminell miljö. Medarbetare ska ha goda kunskaper om kriminalitet och dess konsekvenser samt erbjuda stöd. Metoder och arbetssätt ska vara kända hos berörda i stadsdelsnämnden och hos samarbetsaktörer. Nämnden samverkar med polis och kriminalvård bla genom metoderna Trefas och Sociala insatsgrupper, SIG. Informationsutbyte mellan socialtjänst, polis och andra relevanta myndigheter fungerar väl med syfte att barn och ungdomar får rätt stöd i rätt tid.

Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer har god kännedom om orosanmälningar och hur sekretess/informationsutbyte kan ske.

Förväntat resultat

- Fler barn, ungdomar och vuxna får stöd och hjälp att lämna ett liv med kriminalitet

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Total budget för enheten är 622,2 mnkr och enheten har ett överskott på 14,7 mnkr. Vilket bl.a är ett resultat av att brukarnas behovsnivåer och behov av nattschablon har gått igenom och nya mätningar av behovsnivåer vid behov har begärts av staden. Avtal för pågående boendeplaceringar har omförhandlats, enstaka omplaceringar har gjorts och 19 ärenden har överförs till socialpsykiatrin. Enheten hade budgeterat 1 mnkr mer för personalkostnader, vilka har förändrats under året i och med att enheten under våren vart en egen enhet. Under året har behovsnivåerna förändrats för daglig verksamhet och bostad med särskild service enligt LSS och de lägre behovsnivåerna har gett större ersättning, vilket varit gynnsamt för enheten som har många brukare med lägre nivåer. Samtidigt har enheten fått mindre ersättning för brukare med hög behovsnivå. Utifrån att nivåmätningen av vissa LSS insatser var högre än någonsin under året kommer en närmre analys genomföras för att bättre kunna se vilka insatser som har resulterat i ett överskott.

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

Arbete för att hålla budget i balans

Handläggare lämnar in kostnadseffektiva förändringar varje månad som granskas av gruppledarna och därefter läggs kostnaderna in löpande i en prognosfil som möjliggör att enheten kan följa alla förändringar. Enhetschef och gruppledare deltar i budgetuppföljning med controller en gång per månad för att följa den ekonomiska utvecklingen och identifiera kostnader som ökat eller minskat och utifrån det vidta åtgärder vid behov.

Enheten har en avtalshandläggare som jobbar heltid med att leta boenden, förhandla pris och omförhandla avtal i pågående placeringar. Enhetschef har avstämning varannan vecka med avtalshandläggaren och med samordnaren för personlig assistans och följer då upp kostsamma ärenden. För pågående boendeplaceringar tittar enheten på om en omprövning av behovsnivån kan begäras, avtal omförhandlas och vid behov sker omplaceringar. Enhetschef har strukturerade resultatdialoger minst en gång i månaden med gruppledarna och även vid dessa möten följs ekonomin upp.

Varje tertiäl görs en presentation av budgetutvecklingen för medarbetare. Presentationen utgår

från den prognosfil som finns, där kostnadsutvecklingen för varje insats redovisas i staplar. Minst en gång per år går enhetschef igenom med biståndshandläggarna hur stadens mätning inom LSS går till och vi arbetar aktivt för att säkerställa att berörda LSS insatser verkställs i tid så att dessa genererar i en utbetald schablon från staden.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

Synpunkter, klagomål, avvikelser och lex Sarah

Alla klagomål, avvikelser och synpunkter som inkommer går igenom på APT och åtgärder vidtas utifrån behov. Utifrån de 12 synpunkter, klagomål och avvikelser som inkommit under året har enheten i arbetet med verksamhetsplanen för 2026 gjort en analys av vad som behöver utvecklas för att öka verksamhetens kvalitet. Samtliga klagomål och avvikelser rör utförare med undantag för två stycken som rör enheten. Utifrån att hanteringen av klagomål och synpunkter inte varit helt tydlig för alla inblandade har kvalitetsgruppen fått i uppdrag att under 2026 revidera rutinen för hantering av klagomål och synpunkter, som sedan kommer att implementeras på enheten. Ett av klagomålen som inkom rörde tillstånd, vilket resulterat i att enheten behöver bli ännu bättre på att kontrollera tillstånd kopplat till lagrum.

Information om lex Sarah och rapporteringsskyldighet ges årligen på APT. Ingen Lex Sarah har gjorts under året och någon analys har därför inte varit möjlig att göra.

Extern granskning/tillsyn/brukarundersökningar

Inga externa granskningar av funktionshindersinspektörer eller revisorer har under året genomförts på enheten.

En brukarundersökning, som genomfördes av Stockholms stad, avseende insatsen korttidsvistelse enligt LSS presenterades för hela enheten och svaren analyserades.

Resultat av genomförda egenkontroller

Alla arbetsgrupper på enheten använder metoden "kollegial granskning" där de med hjälp av en strukturerad mall granskar dokumentation i enskilda ärenden samt för statistik i syfte att följa upp dokumentationen. I år genomfördes för första gången en gemensam kollegial granskning, dvs. vuxenhandläggare och barnhandläggare genomförde detta under en gemensam halvdag.

Två utvecklingsområden som identifierades vid vuxengruppens kollegiala granskning i början

av året var personliga mål i utredningar och barns delaktighet. Under våren genomfördes en metoddag då gruppen under ledning av gruppledare arbetade med att utveckla arbetssätt för att bli bättre på att få med personliga mål i utredning och på att beakta barns delaktighet i vuxenärenden.

Barngruppen hade under våren en metoddag då de arbetade med utvecklingsområden som gruppen identifierat vid den kollegiala granskningen. Gruppen arbetade med hur de i utredning och bedömning ska beakta syskon, ensamstående vårdnadshavare och växelvis boende samt bestämda aktiviteter vid ledsagning.

Gruppledarna har genomfört dokumentationsgranskning inför medarbetarsamtalen, minst fem ärenden per handläggare har granskats. Gruppledarna sammanställer resultatet på individnivå och gruppnivå. Enhetschefen återkopplar resultatet till varje handläggare enskilt och enhetens resultat används som underlag för utveckling.

Övrigt

Agenda 20230

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

Jämställdhet

Utredning och erbjudande om insatser utgår från den enskildes behov och den enskildes kön saknar betydelse. Om verksamheten uppmärksammar omotiverade könsskillnader i bedömningar, nöjdhet eller insatsernas framgång analyseras detta. Brukarundersökningarna analyseras utifrån ett kvalitets- och jämställdhetsperspektiv.

Barns rättigheter

Barnrättsperspektivet är inarbetat i utredningar och insatser som direkt rör barn och ungdomar samt i utredningar och insatser som riktas till vuxna som har barn och ungdomar i hushållet. Barns rättigheter gällande samverkan och samordning stärks genom enheternas arbete med samordnad individuell plan (SIP). Enheten har en barnrättssamordnare och särskilt utsedda barnombud.

Barns rättigheter enligt Barnkonventionen har tagits tillvara bland annat genom att barnkonsekvensanalyser ska genomföras i ärenden som berör barn. Enheten arbetar med internkontroll för att kontrollera att barnens situation framgår i dokumentationen och att det finns barnkonsekvensanalyser i utredningarna.

Nationella minoriteters rättigheter

Beställarenheten funktionsnedsättning arbetar för att motverka diskriminering och främja jämställdhet och delaktighet för samtliga medborgare. Detta genom att säkerställa att alla personer med funktionsnedsättning bemöts med respekt och ges likvärdig tillgång till

information och insatser. Personer som tillhör nationella minoritetsgrupper har rätt att använda de nationella minoritetsspråken i kontakt med enheten som erbjuder tolk vid behov.

Övrigt utvecklingsarbete

Sex förhållningssätt lägger grunden för stadens kvalitetsarbete som tillsammans utgör en helhet. Dessa är stockholmarnas fokus, helhetssyn, hållbarhet, handlingsutrymme, lärande och öppenhet.

Helhetssyn

För att bidra till en helhetssyn i kvalitetsarbetet samverkar Beställarenheten både internt och externt. Verksamheten deltar i flera olika samverkansmöten med representanter från andra verksamheter, där vi delar med oss av goda exempel och får ta del av goda exempel. Samvux finns för samverkan för alla enheter som handlägger vuxna och för barn och ungdomar har vi Insatsforum.

Hållbarhet

Verksamheten arbetar för att hitta hållbara arbetssätt och tillvarata resurser på ett effektivt sätt. Detta sker främst genom att förbättra rutiner och genom att ta intryck av andra stadsdelsförvaltningar och kommuner samt övrig omvärldsbevakning. Vi är öppna för nya lösningar (innovation) och att lära av varandra. Verksamheten ställer sig positiv till att ta emot praktikanter för framtida kompetensförsörjning och har gjort detta under året.

Handlingsutrymme

Verksamhetens medarbetare är de viktigaste resurserna i kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska kunna bidra till kvalitetsutveckling. Verksamheten är lyhörd för medarbetarnas idéer och förslag. Enheten har tillsammans med Beställarenheten socialpsykiatri fyra tvärprofessionella arbetsgrupper som arbetar med olika utvecklingsfrågor. På enheten är medarbetare med och skriver verksamhetsplan.

Lärande

Verksamheten tar årligen fram en kompetensutvecklingsplan för att ständigt utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten erbjuder både externa och interna utbildningar och tar tillvara på medarbetarnas erfarenhet och kompetens.

Öppenhet

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

Under året har enheten byggt upp 2c8 som är ett digitalt kvalitetsledningssystem. Enhetens aktuella arbetsprocesser har visualiserats i 2c8 och införandet av kvalitetsledningssystemet under 2026 kommer och innebära en kvalitetssäkring av enhetens samtliga arbetssätt och rutiner. Nya rutiner kommer att tas fram vid behov och befintliga rutiner revideras årligen. Införandet förväntas leda till en ökad digitalisering och ge ökad tillgång till enhetens rutiner och dokument via både dator och mobil.

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 missförhållande och anmäلتs till IVO)					
	Antal inkomna rapporter					
Avvikelse - SOL/LSS	Annat		1	1	2 st	Saknad av tillstånd att utföra insats.
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Utförande av insats					
Avvikelser enligt SOL/LSS - Vem har identifierat avvikelserna?	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.		1	1	2 st	
	Medarbetare (inom den egna verksamheten/enheten)			1	1 st	
Beröm	Beröm		1		1	
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annat		2	6	8	
	Annat instans (t ex Patientnämnden)			1	1	Utföraren hör själv av sig.
	Anonym					
	Brukare/patient			2	2	
Personuppgiftsincidenter	Hantering av personuppgifter			3	3 st	
Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)		1	4	5	Klagomål på kvalitet och standard på ett korttidsboende. Klagomål på städning i servicebostad. Saknar tillstånd.
	Bemötande			1	1	
	Fråga/idé					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	Hälsa- och sjukvård					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)					
	Kompetens			1	1	
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
	Utebliven/försenad insats		1	3	4	
Vem avser avvikelserna - SOL/LSS	Annan verksamhet		1	2	3 st	
	Den egna verksamheten		2		2 st	
Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats		3	9	12 st	
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits		2	9	11 st	