



**Handläggare**  
Helena Hallgren

**Till**  
Hägersten-Älvsjö  
dagligaverksamhet 2

Telefon:

## **Verksamhetsberättelse VB 2025 för Hägersten-Älvsjö dagligaverksamhet 2**

### **Förslag till beslut**

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys</b> .....	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål</b> .....	<b>8</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	12
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer.....	18
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	24
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	26
<b>Uppföljning av ekonomi</b> .....	<b>27</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	27
Investeringar.....	28
Medel för lokaländamål.....	28
Övrigt .....	28
<b>Systematiskt kvalitetsarbete</b> .....	<b>28</b>
<b>Övrigt</b> .....	<b>29</b>

Redovisning av synpunkter och klagomål.....	30
---	----

## Sammanfattande analys

Den nya chefsstrukturen trädde i kraft 1 april, vilket har inneburit en uppdelning av Liljeholmens dagliga verksamheter som tidigare bestod av nio olika verksamheter. Denna enheten heter numera Hägersten Älvsjös dagliga verksamheter 2, och består av fem verksamheter; Steget framåt, Nätverkets yrkesgrupp, Växtverket, Västertops dagliga verksamhet samt Örnbergs dagliga verksamhet. Enheten har under året jobbat för att implementera samt anpassa de arbetsroller som påverkats samt tillkommit i samband med förändringen, och varje verksamhet har jobbat utifrån de nya förutsättningarna.

Hägersten Älvsjös dagliga verksamheter 2 har fortsatt året med att satsa på kompetensutvecklade insatser bland annat genom handledning, föreläsningar, deltagande i olika nätverk, kurser samt workshops. Stort fokus har lagts på arbetet med pedagogiskt ramverk utifrån certifiering samt omcertifiering av samtliga verksamheter. Enheten hade en gemensam planeringsdag med fokus på professionellt medberoende, en givande och kvalitativt tema som innebar reflekterande kring det professionella arbetet som vi utför varje dag och verktyg att jobba med i det fortsatta arbetet. Inför kommande år planerar vi att fortsätta sträva efter kompetenshöjande insatser men med fokus också på hur kompetensen vidareförs till verksamheterna och inte stannar hos medarbetaren som deltog.

Implementeringen av verksamhetssystemet 2c8 har påbörjats i verksamheterna. Vi ser dock ett behov av att fortsätta jobba med detta under kommande år för att göra det till en naturlig del av vårt rutinarbete, vilket vi ännu inte upplever att det är. I dagsläget är det brukarnära rutiner som finns i 2c8. Målet med rutiner i ett verksamhetssystem är att det blir bättre struktur att ha dem samlade på en plattform. I dagsläget finns fortsatt medarbetarnas rutiner på många olika platser vilket ger mindre struktur än att ha dem samlade.

Vidare har vi fortsatt arbetet med att kvalitetssäkra våra insatser gentemot deltagarna bland annat genom arbete med rutiner, uppföljningar samt egenkontroller kring stödpersonskapet med fokus på den sociala dokumentationen och uppdraget. En viktig målsättning som vi har i verksamheterna är att deltagarnas ska jobba mot att bli så självständiga som möjligt utifrån sina individuella förutsättningar. En utmaning som vi ser i detta är de begränsningar som finns utifrån stadens system, tekniska utrustning och behörigheter som lämnar deltagarna utanför. Trots ökat krav om ett mer digitalt samhälle finns svårigheter idag med att hjälpa dem i verksamheterna utifrån detta fokusområde.

Vi finner det ofta svårt och ibland ej möjligt att göra dem en del i det arbete som borde vara självklart för dem att få ta del av. Detta på grund av att det saknas program, möjlighet till utnyttjande av vissa system och att de faller utanför behörighetsramarna. Verksamheterna jobbar ständigt med kommunikation och att anpassa detta efter våra deltagare, dock saknas upphandlade pedagogiska program som skulle medföra större möjlighet till ett mer självständigt liv. En av våra verksamheter har som inriktning att hjälpa personer som vill närma sig arbetsmarknaden att arbetsträna genom praktik. Genom arbetssättet supported employment jobbar vi för att allt fler ska kunna närma sig arbetsmarknaden.

Våra dagliga verksamheter har under året erbjudit deltagarna kultur- och friskvårdsaktiviteter dels utifrån verksamhetens möjligheter och dels deltagarnas behov och önskemål. För

målgruppen deltagare med omfattande funktionsnedsättning upplever vi att det för deras del kan vara svårt att ta del av utbudet som finns. Under året har vi jobbat med att ta fram ett material som ska erbjuda information om aktiviteter på lättläst. Ett material som vi sedan skickar vidare till förvaltningens grupp och servicebostäder samt övriga dagliga verksamheter i förvaltningen, för att allt fler ska kunna ta del av de aktiviteter som erbjuds. En utmaning för oss på daglig verksamhet är att många av dessa aktiviteter sker utanför arbetstid vilket gör att verksamheterna kan sprida information om aktiviteter men inte alltid kan säkerställa att man kan delta.

Våra verksamheter strävar efter att vara så energieffektiva som möjligt samt jobbar för minskad klimatpåverkan. Detta gör vi bland annat genom ett löpande arbete med källsortering, återvinning, minskad användning av plast samt genom att öka kunskapen kring klimatpåverkan utifrån deltagarnas individuella möjligheter. För de som har möjlighet att ta del av enklare information så har Nätverkets yrkesgrupp skapat ett informationsmaterial på lättläst om att göra klimatsmarta val med hjälp av miljömärkningar.

Enheten har inte uppnått det förväntade resultatet under året avseende andel ekologiska livsmedel. Vissa verksamheter har förbättrat sina resultat under året. Däremot finns det verksamheter som inte har lyckats med målet vilket påverkar enhetens resultat i stort. I samband med att vi arbetat med denna fråga har det också varit tydligt att det finns utmaningar dels gällande att det finns ett begränsat urval av ekologiska livsmedel hos våra upphandlad leverantör samt stora prisskillnader. En av våra verksamheter har också haft livsmedelsinköp som en deltagarstyrd aktivitet med syfte att de ska vara med och lära sig kring inköp, ekonomi och annat som är viktigt att tänka på för att skapa så bra förutsättningar som möjligt utifrån självständighet. Utifrån årets resultat kommer vi att se över våra rutiner och förändringar kommer att göras med start redan i december detta år. Inför nästa år kommer det att tas fram en handlingsplan och vi strävar efter att målet ska uppfyllas.

Enheten har under året fortsatt arbetet med att inventera vilka kemikalier finns i verksamheten och vilka av dessa som har störst miljöpåverkan, samt i vilken mängd dessa används. I samband med detta såg vi över behovet av att fasa ut kemikalier för att ersätta med miljövänligare alternativ hos de upphandlade leverantörerna. Vid inventeringen av förbrukningsmängd av kemikalier i slutet av året så konstaterades att verksamheterna inte använder rödmarkerade kemikalier i stora mängder. De som finns jobbar vi för att ersätta till bättre alternativ kommande år.

I år har 12 personer kommit ut på praktik och 2 personer har fått anställning på den öppna arbetsmarknaden.

Vi har under året arbetat med kris- och beredskaps rutiner för verksamheterna. Rutiner och krislådor har anpassas utifrån verksamheterna och kommande år kommer arbete med att jobba med beredskap utifrån verksamheten behov fortsätta. Detta är ett led i vårt systematiska kvalitetsarbete.

Under året har medarbetarna och chefer inom enheten erbjudits utbildning inom området välfärdsbrott för en ökad kunskap om hur vi som medarbetare i staden kan och ska jobba för att minimera riskerna för detta. Dels genom att vi har rätt kunskaper kring avtal och inköp

inom ramen för Stockholm stad, dels för egen del med också utifrån de leverantörer som ska leverera gentemot oss. Det som ofta kommer upp i våra verksamheter är att upphandlat städbolag oftast inte fullföljer uppdraget inom sitt städavtal. Här jobbar vi med avvikelser och att meddela felaktigheter. Vi hoppas att detta ska förbättras i samband med ändrad leverantör under kommande år.

Det systematiska kvalitetsarbetet består också av att fortsätta arbetet med klagomål och synpunktshantering, Lex Sara och avvikelser. Detta gör vi regelbundet på våra olika personalforum. Vi ser att det finns en förbättringspotential utifrån denna punkt och vi kommer därför jobba vidare med denna fråga kommande år och har redan nu planerat in i årshjulet att jobba med detta i våra verksamheter.

Personalmöten, APT och handledning fortsätter att vara en del av vårt ständiga arbete under hela året. Vi har fortsatt arbeta med hälsosamtal, medarbetarsamtal, skyddsronder och liknande för att säkerställa arbetsmiljön ute på verksamheterna i enlighet med stadens årshjul och rutiner.

Enheten arbetar löpande med att använda resurser på ett så effektivt sätt som möjligt bland annat genom att se över personaltäthet utifrån verksamhetens behov. Vi strävar efter att hålla en budget i balans utifrån förutsättningar som ständigt ses över och värderas utifrån enhetens behov. En utmaning med att upprätthålla en god kvalitet och samtidigt hålla budget i balans är att kostnaderna, så som personalkostnaderna, lokalkostnader, övriga kostnader etc ökar samtidigt som intäkterna håller samma nivå som tidigare. Detta medför att vi ständigt behöver reflektera över våra arbetssätt och fundera på hur vi kan utföra vårt arbete med bibehållen kvalitet utifrån våra förändrade förutsättningar så att organisationen också kan vara hållbar för framtiden.

### **Kvalitetsutveckling**

Under verksamhetsår 2025 trädde den nya chefsstrukturen i kraft vilket innebar en uppdelning av Liljeholmens dagliga verksamheter till två enheter. Hägersten Älvsjö dagliga verksamhet 2 består nu av fem olika verksamheter med samma enhetschef som tidigare men nu också med två arbetsledare som är fördelade över verksamheterna. Enheten har under året jobbat för att implementera samt anpassa de arbetsroller som påverkats samt tillkommit i samband med förändringen. Varje verksamhet har sedan jobbat för att skapa en anpassad struktur och uppdaterat rutiner utifrån de nya förutsättningarna.

En del av det kvalitetsarbete som vi har arbetat med är det nya verksamhetssystemet 2c8 som nu har presenterats på varje verksamhet och implementeringen har påbörjats. Detta arbete kommer vi att fortsätta jobba med under kommande år för att göra det till en naturlig del av vårt rutinarbete. I dagsläget finns rutiner inlagda men på grund av att rutiner behöver finnas på flera olika plattformar beroende på dess typ skapar det svårigheter vart man hittar olika rutiner. Detta är ett förbättringsområde inför kommande verksamhetsår dock är arbetet påbörjat.

Verksamheterna arbetar löpande med stadens rutiner för avvikelser samt synpunkter och klagomål med målet att det ska förbättra och utveckla vårt kvalitetsarbete. Vi strävar efter att

bli så bra som möjligt på detta och ser att det finns förbättringspotential. Vi har utifrån den strävan redan nu planerat in i årshjulet att jobba med detta som ett tema på personalmöte i våra verksamheter under kommande verksamhetsår

Det pedagogiska ramverket är en utbildningssatsning som enheten har fortsatt att arbeta aktivt med under hela året. De verksamheter som haft som mål att klara certifiering har nått uppsatta mål, övriga verksamheter har strävat efter att omcertifierats. Detta arbete har inneburit att ta fram en analys av verksamhetens behov och utifrån resultaten jobba fram en handlingsplan som de sedan arbetat med aktivt under året. Handlingsplanerna följs upp med jämna mellanrum och arbetet fortsätter framåt. Verksamheterna har nu blivit omcertifierade under 2025.

En av våra verksamheter hade verksamhetsuppföljning och vi inväntar nu resultatet. Vi kommer att följa upp resultatet under kommande verksamhetsår för att säkerställa att vi följer de krav som finns för att uppnå god kvalitet i vår verksamhet.

### **Kompetensutveckling**

Under 2025 har vi fortsatt att erbjuda medarbetarna kompetensutveckling genom olika kompetenshöjande aktiviteter. Exempel på sådana aktiviteter är olika utbildningar så som: utbildning i neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, Psykisk ohälsa hos personer med intellektuell funktionsnedsättning och/eller autism, Flerfunktionsnedsättning – kommunikation och meningsfull aktivitet, åldrande och funktionsnedsättning samt Intellektuell funktionsnedsättning i kombination med psykisk sjukdom. De har även deltagit i obligatoriska utbildningar i datasäkerhet, informationssäkerhet och våldsfärdsbrott samt andra digitala aktiviteter i första hjälpen och våldsutsatthet. Arbetet med det Pedagogiska ramverk har fortsatt att genomsyra arbetet på våra verksamheter som ett led av dels kompetensutveckling för medarbetarna men också utifrån kvalitetsutveckling. Flera av våra verksamheter har fortsatt att fokusera på kartläggning samt tydliggörande pedagogik. Detta bidrar till att skapa så bra förutsättningar för våra deltagare som möjligt att ha en bra och meningsfull sysselsättning på daglig verksamhet.

Medarbetare har även deltagit i öppna nätverk för musikaktiviteter samt digitalisering inom området daglig verksamhet med syfte att utbyta erfarenheter med kollegor i länet, diskutera aktuella frågor och dela arbetssätt med varandra för kollegialt utbyte, inspiration och lärande. Arbetsledarna har deltagit i en workshop med ämnet sekretess vilket också har diskuterats på personalmöte. Arbetskonsulenter har även deltagit i föreläsningar rörande ***Forskningsresultat – Supported Employment***.

I övrigt har medarbetare även deltagit i webinarium med teman som psykisk ohälsa och digital inkludering samt om personer inom LSS som dras in i kriminalitet.

Under året har våra verksamheter också erbjudits handledning vilket har används regelbundet eller vid behov. Arbetet i dessa forum används med syfte att skapa kompetenshöjande insatser där personal får möjlighet till reflektion, metodutveckling och lösningsorientering.

Medarbetare på några av våra verksamheter har också varit på studiebesök i andra verksamheter för att inspireras och lära av andra. Vi har även tagit emot studiebesök från andra dagliga verksamheter bland annat ifrån Västerås.

Samtliga medarbetare inom enheten bjöds in till planeringsdag med temat Professionellt medberoende. Föreläsaren stod för kunskaperna och medarbetarna för reflektionerna.

### Medarbetarnas delaktighet

Enhetschef och arbetsledare har gått igenom tertiärrapporter samt arbetat med aktivitetsplaner som ett led i arbetet med verksamhetsplanen löpande under året. I aktivitetsplanerna har vi brutit ned målen till verksamhetsnära aktiviteter för hur vi kan nå målen på så sätt blir medarbetarna delaktiga i hur arbetsätten i respektive verksamhet leder till måluppfyllelsen och verksamhetsplanen en naturlig del av det dagliga arbetet och följs upp regelbundet på verksamheternas APT.

Genomgång på APT:

Örnsberg: 20260108

Västertorp: 20260112

Växtverket: 20260112

Nätverket: 20260130

Steget Framåt: 20260130



## 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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering	76 %				75 %	Tas fram av nämnd	2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel brukare som är nöjd med sin insats - Funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	74 %				90 %	80 %	2025
<p><b>Analys</b></p> <p>Årsmålet utgår från föregående års resultat. Enheten bestod då av 9 verksamheter och dubbelt så många deltagare. Det gör att om en deltagare nu ger ett lägre resultat på frågan ökar snittet på helheten markant. Möjligt att årsmålet var för högt satt utifrån den nya uppdelningen av verksamheter.</p> <p>Vi kan även utläsa att verksamheter som riktar sig till en målgrupp inom NPF har ett högre resultat inom frågan. Möjligen beror detta på att dem har lättare att kommunicera stödbehov och få dessa tillgodosedda än personer med måttlig till grav IF.</p>							
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	94,5 %				90 %	90 %	2025
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	87,5 %				80 %	80 %	2025

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

— Inga data

## 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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomförandeplaner ska finnas i alla ärenden	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Av 40 granskade genomförandeplaner saknades 1 samt 2 var under bearbetning. Vid identifierade brister har arbetsledare och stödperson kontaktats och bristen har åtgärdats samma dag.			
 Stadsdelsnämnden genomför fler aktiviteter för att främja fysisk aktivitet för personer med funktionsnedsättning	2024-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Verksamheterna genomför aktiviteter för att främja fysiska aktivitet för deltagarna som är anpassad utifrån målgruppen i verksamheten. Pågående aktiviteter är bland annat friskvård i gymnasal, afrikanska dans, liggande dans, sitt gymna, promenader, gymna, basket, träning enligt enskilda träningsprogram från habiliteringen.			
✓ Stadsdelsnämnden ska erbjuda öppna insatser utan föregående biståndsbeslut till personer med funktionsnedsättning	2024-12-31	2025-12-30	
<b>Analys</b> Stadsdelens förändringsledare bjöds in till ett APT till Steget Framåt och Nätverket under hösten för att diskutera olika möjligheter till öppna insatser			

*Enhetsmål: Alla enheter ska införa det pedagogiska ramverket*

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

- Samtliga boendeenheter samt enheter som har daglig verksamhet ska arbeta utifrån det pedagogiska ramverket.

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då alla verksamheter nu är certifierade och tre av dem är omcertifierade.

Nya medarbetare genomför löpande utbildningen som en del i sin kompetensutvecklingsplan.

Under året har arbetet med det pedagogiska ramverket fortsatt. Varje verksamhet har upprättat en verksamhetsinriktad handlingsplan. Som en del av detta arbete bjöds projektledaren för det pedagogiska ramverket in till vissa verksamheter för en genomgång av utformningen av handlingsplanen.

Vi har bland annat använt oss av kartlägningsprocesser med syftet att skapa så bra förutsättningar för våra deltagare som möjligt. Till hjälp har vi använt stödmaterialet samt verksamhetens handlingsplan utifrån det pedagogiska ramverket i kombination med stöd från erbjuden handledning för att ha som mål att kunna säkerställa en så god kvalitet som möjligt för våra deltagare på daglig verksamhet. Det kan bland annat röra sig om hur vi kan ge rätt stöd för personer som upplever vissa situationer mer utmanande till hur vi kan bidra för att få deltagaren att känna en ökad känsla av delaktighet och självständighet i yrkeslivet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Medarbetare går utbildning i pedagogiskt ramverk	2025-04-03	2025-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga verksamheter är certifierade i pedagogiskt ramverk			

*Enhetsmål: Insatserna utformas så att de stärker brukaren möjlighet att leva ett självständigt liv*

● Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Målsättningen är att driva dagliga verksamheter som bidrar till att deltagare kan närma sig arbetsmarknaden.

För att öka deltagarnas självständighet utifrån sin egen förmåga och ge individen de bästa förutsättningarna till utveckling kommer verksamheten använda pedagogiskt ramverk för kartläggning, insats och uppföljning av målet.

Stödpersonen ansvarar för att målet följs upp strukturerat, att det förs löpande dokumentation samt att målet kontinuerligt utvärderas.

## Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått genom att enhetens verksamheter arbetat aktivt med att skapa meningsfull sysselsättning utifrån deltagarnas behov, uppdrag och förmåga. Steget framåt är en daglig verksamhet som strävar efter att sina deltagare ska komma ut i praktik med målet att närma sig arbetsmarknaden. Genom kartläggning, supportment employment, coaching och samverkan strävar man efter att skapa så goda förutsättningar som möjligt för detta.

På samtliga våra verksamheter har som målsättning att våra deltagare, utifrån individuella förutsättningar, ska bli så självständiga som möjligt i sina aktiviteter inom den dagliga verksamheten. Vi ser i nuläget en del utmaningar som påverkar deltagarnas möjlighet att arbeta självständigt framförallt inom vissa områden. Ett av dessa områden rör digitalisering och tekniska hinder som till exempel tillgången till vissa hjälpmedel och program som skulle kunna underlätta självständigt arbete. På grund av bland annat rådande avtal staden omfattas av, begränsningar i behörigheter i system samt avsaknad av programvaror minskas deltagarnas möjligheter att vara självständiga. T.ex. skrivstöd, strukturverktyg och kommunikationshjälpmedel

Nätverkets dagliga verksamhet har genom kartläggning och deltagarforum arbetat fram en tydlig produktkatalog över de arbeten och uppdrag verksamheten kan och vill utföra. På så vis kan vi fortsätta att bygga en verksamhet som tar till vara på deltagarnas styrkor, skapar mening för både deltagare och beställare, samt öppnar upp för en mer pedagogisk grund för självbestämmande kring aktiviteterna.

Stödpersonens uppdrag är något som vi löpande går igenom på våra olika verksamheter, dels på våra olika möten där vi gått igenom dokumentation, kartläggning, genomförandeplaner samt uppdragen. Dels har vissa verksamheter påbörjat ett arbete med stödpersonssamtal där arbetsledare följer upp och stämmer av pågående arbete med varje deltagare som rör aktiviteter, social dokumentation och egenkontroller av uppdraget.

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

— Inga data

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

— Inga data

### **Beskrivning**

Målet nås genom att stadsdelsnämnden möjliggör för det lokala kulturlivet och arbetar för att erbjuda ett varierat utbud av kultur och evenemang för barn, unga och vuxna. Under 2025 ska ett särskilt fokus läggas på att i större utsträckning genomföra aktiviteter tillsammans med aktörer från civilsamhället samt att stärka samverkan med andra förvaltningar och bolag. För att komplettera och stärka utbudet som nämnden erbjuder fördelas föreningsbidrag i form av arrangörs- och verksamhetsstöd.

Inom förskolan erbjuds en utbildning där kultur i olika former utgör en naturlig del av undervisningen och där barn får erfara en mångfald av kulturuttryck både för, av - och med barn. Inom fritidsverksamheten erbjuds ett brett utbud av kulturaktiviteter samt möjligheten för unga att själva genomföra kulturprojekt. För äldre och personer med funktionsnedsättning erbjuds kulturaktiviteter som skapar stimulans och gemenskap.

I syfte att ytterligare stärka arbetet med kultur i stadsdelsnämndens verksamheter kommer ett nätverk för kulturombud att etableras under 2025.

### **Förväntat resultat**

- Barn, unga, vuxna och äldre i stadsdelsnämndens verksamheter får möta och själva prova olika former av kultur och skapande.
- Samarbetet med civilsamhället stärks och utvecklas.
- Fler av stadsdelsnämndens verksamheter har kulturombud.
- Antalet förskolor där kultur på minoritetsspråk finns representerade i lärmiljön ökar.

Nämndmål: Nämnden erbjuder platser och aktiviteter som inbjuder till lek, rörelse och rekreation för alla

— Inga data


### **Beskrivning**

Målet nås genom att berörda verksamheter erbjuder rum och aktiviteter för respektive målgrupp, i enlighet med stadens program för idrott, motion och friluftsliv. Programmet beskriver hur stadens verksamheter ska arbeta utifrån målet att alla ska ha möjlighet att röra på sig samt ta del av den natur staden erbjuder.

Målet nås även genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån ett tillgänglighets- och jämställdhetsperspektiv i verksamhetsplaneringen samt den dagliga driften av stadsmiljön. Insatser görs löpande för att utveckla park- och naturområden och spontanidrottsytor i syfte att de ska vara tillgängliga och inbjuda till lek och rörelse för alla.

## Förväntat resultat

- Verksamheter erbjuder sina målgrupper aktiviteter som går i linje med Programmet för idrott, motion och friluftsliv.
- Tillgänglighets- och jämställdhetsfrågor genomsyrar nämndens arbete med rekreationsytor och rörelsefrämjande aktiviteter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens verksamheter som har uppdrag i stadens program för idrott, motion och friluftsliv ska formalisera sina arbetssätt kring uppdragen	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Verksamheterna har under året genomfört aktiviteter för att främja fysisk aktivitet för deltagarna. Aktiviteterna är anpassade utifrån målgruppen i verksamheten.			

*Enhetsmål: Enheten erbjuder friskvårds- och kulturaktiviteter*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Brukare inom Hägersten Älvsjö dagliga verksamheter 1 får information om stadens utbud av kultur och fritidsaktiviteter. Verksamheterna erbjuder friskvårdsaktiviteter som är anpassad utifrån målgruppen i verksamheten.

## Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått.

Verksamheterna har under året genomfört aktiviteter för att främja fysisk aktivitet för deltagarna. Aktiviteterna är anpassade utifrån målgruppen i verksamheten. Pågående aktiviteter är bland annat friskvård i gymnasal, afrikanska dans, liggande dans, sittgympa, promenader, gympa, basket, träning enligt enskilda träningsprogram från habiliteringen.

Verksamheterna har även erbjudit kulturaktivitet i form av olika musikaktiviteter på verksamheterna, besök på teater och utställningar. Flera av våra verksamheter arbetar utifrån årstidsbaserade aktiviteter där man planerar och förbereder inför högtider och årstidens växlingar.

Deltagarna inom Hägersten Älvsjö dagliga verksamhet 2 får information om stadens utbud av kultur- och fritidsaktiviteter med stöd av personalen och utskick via kulturfrämjande verksamhet i stadsdelen. Genom Nätverkets samarbete med den lokala tidningen Bättre stadsdel får Nätverkets deltagare en överblick över bland annat kulturella aktiviteter i Hägersten-Älvsjö. Denna information förmedlar de sedan vidare till övriga dagliga verksamheter. På deras gemensamma fikasamtal tar de även upp lokala händelser, som till exempel loppisar eller tillställningar som Kulturnatten.

Nätverkets dagliga verksamhet har arbetat fram ett internt utskick med samlad information om kultur- och fritidsverksamheter som sker under deltagarnas fritid. Det första utskicket riktar in sig på perioden kring julen, en del av året som annars kan bidra till bland annat social

isolering och utanförskap. Genom samarbete med annan daglig verksamhet, Fruängens yrkesgrupp, har dessa också skickats ut till förvaltningens grupp- och servicebostäder och övriga LSS verksamheter. Detta arbete har dels skapat arbetstillfällen för våra deltagare men skapar också möjlighet till deltagande i kultur och fritidsaktiviteter på fritiden.

## 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


— Inga data


#### 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.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Utfasade tvättlappar i plast	100				90 %		VB 2025

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b>			
Enhetschef går under våren utbildning i stadens miljöprogram			

*Enhetsmål: Enheten arbetar för att verksamheterna är energieffektiva med minimal klimatpåverkan*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs med minimal klimatpåverkan

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då vi följer de förväntande arbetssätten.


Varje verksamhet arbetar med återvinning. Vår verksamhet Växtverket jobbar även på stadsdelsövergripande plan med att hjälpa förvaltningen med deras arbete kring återvinning. Vi fördjupar oss i hur man återvinner och delger kunskapen till deltagarna.



Enhetschef för verksamheten sitter också med i en styrgrupp för införandet av en Fritidsbank som är ett bibliotek för utlåning av fritidsartiklar. Ett sådant bibliotek bidrar både till minskad miljöpåverkan och ökad möjlighet till fritidsaktiviteter. Arbetet har gått framåt under året men har stött på utmaningar i form ej anpassade lokaler vilket har gjort att man behövt flytta allt insamlat material som såväl Växtverket som Nätverkets yrkesgrupp skulle hjälpa till att göra olika arbetsuppgifter med. Den första sorteringen är ännu inte klar och det har därmed dragit ut på tiden och våra verksamheter som skulle hjälpa till med katalogisering av varorna har ännu inte kommit igång.

Under hösten var det sagt att det skulle startas en förvaltningsövergripande grupp med fokus på klimatanpassningar. När mer information kommer planerar enhetschef att föra detta vidare på kommande APT för alla att ta del av. Vi inväntar i dagsläget mer fakta kring arbetet.

Verksamheterna har slutat köpa in tvättlappar i plast och jobbar för att minimera plastanvändningen generellt i verksamheterna.

### 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	52,87 %				70 %	70 %	2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
Av enhetens 5 verksamheter når bara 1 av verksamheterna årets mål i andel inköpta ekologiska livsmedel. Verksamheterna förbättrar sitt resultat under slutet av året men når inte målet. Under 2026 kommer vi följa upp andel ekologiska livsmedel månadsvis.							

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: Öka andelen ekologiska livsmedel*

■ Uppfylls inte

### Förväntat resultat

Enheten bidrar till målet ökade den biologiska mångfalden genom att förbättra sitt resultat avseende inköpta ekologiska livsmedel.

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet inte är uppnått då vi inte nått det förväntade resultatet under året.

Verksamheterna har arbetet med denna fråga under sina personalforum där man samtalat kring hur vi kan förbättra resultaten dels vid inköp samt vid kontering i samband med fakturering. Detta har bidragit till att vissa verksamheter har förbättrat sina resultat. Däremot finns det verksamheter som inte har lyckats med målet vilket påverkar enhetens resultat i stort. I verksamheter som inte klarat målet har vi när vi analyserat orsaken sett bland annat att det kan bero på att inköp av livsmedel görs i samband med deltagaraktivitet där det funnits ett

pedagogiskt syfte i att visa deltagarna hur man gör ekonomiska val. Som ett led i att öka känslan av självständighet och ekonomisk kontroll i aktiviteten. Här har det funnit utmaningar dels kring ett lågt utbud av ekologiska varor men också svårigheten i att göra ekonomiskt kloka val då ekologiskt oftast är dyrare. Vi har också uppmärksammat att affären inte dokumenterar livsmedel som ekologiska på kvittona vilket gör det svårare att redovisa rätt. Vi har i samband med detta valt att ändra rutinen för att jobba med att säkerställa att nå målen och hoppas på att nå bättre resultat under kommande period. Vi kommer också att fortsätta arbetet med att analysera detta och ta fram handlingsplaner, i ett led för hur vi ska uppnå målet.

I samband med att vi arbetat med denna fråga har det också varit tydligt att det finns utmaningar dels gällande att det upplevs finnas ett begränsat urval av ekologiska livsmedel hos våra upphandlad leverantör samt stora prisskillnader vilket utmanar våra ekonomiska förutsättningar då vi också ska uppnå budget i balans.

Som ytterligare ett led i att försöka förbättra resultatet har enhetschefen varit i kontakt med förvaltningen upphandlingsansvarig för att se om det går att påverka utbudet. Vidare kommer enhetschef att ta stöd av förvaltningens controller för att se om vi kan få fram en rapport för analys av vilka livsmedel som inte köps ekologiska och se om vi kan hitta någon förklaring på att vårt låga resultat i andelen ekologiska livsmedel i övrigt.

## **KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giffria miljöer**

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bidrar till invånarnas goda hälsa och en ren miljö genom giffria verksamheter.


— Inga data

### **Beskrivning**

Målet ska nås genom att säkerställa ett systematiskt arbete med säker kemikaliehantering samt utfasning av de kemikalier som är skadliga för människor och miljö. Arbetet utgår ifrån Stockholms stads kemikalieplan. Chemsoft och Byggvarubedömningen används som kartläggande verktyg. En ny rutinbeskrivning av kemikaliehantering på verksamhetsnivå ska kunna användas som stöd i arbetet.

### **Förväntat resultat**

- Verksamheterna arbetar systematiskt med att fasa ut skadliga kemikalier samt med att ha en säker kemikaliehantering.
- Exponeringen av skadliga kemikalier minskar.
- Särskild vikt i arbetet läggs vid att öka kunskapen om sårbara grupperns påverkan av skadliga kemikalier.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska uppdatera och implementera rutinbeskrivningen för arbetet med kemikaliehantering samt utfasning av skadliga kemikalier.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Under mars månad skickades den nya rutinbeskrivningen ut till verksamheterna och under andra tertialet går det igenom igenom på varje verksamhet. Varje verksamhet har en person utsedd för att hålla Chemsoft uppdaterad för registrering av verksamheternas kemikalier.			

*Enhetsmål: Enheten bidrar till en god livsmiljö och har giftfria verksamheter*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att minska inköpen av skadliga kemikalier och använda miljövänligare alternativ där det är möjligt.

Att öka kunskapen kring vilka kemikalier som är skadliga.


### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då vi följer de förväntade arbetsätten och har uppnått förväntat resultat,


Varje verksamhet har inventerat vilka kemikalier som finns på plats och uppdaterat listorna i Chemsoft. Detta har också bidragit till att vi fått en överblick kring vilken miljöpåverkan dessa har och i vilken mängd dessa används. I samband med detta arbete så har vi också fasat ut de kemikalier som inte är nödvändiga eller där det finns miljövänligare alternativ. Arbetet kommer att fortsätta enligt punkt på årshjul under kommande verksamhetsår.

Nätverkets dagliga verksamhet har jobbat fram ett material på lättläst som ska göra det enklare för deltagarna att göra klimatsmarta val.

## 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: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

 Inga data

Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

 Inga data

## Beskrivning

Målet nås genom att den som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar. Stadens utrednings- och bedömningsinstrument används. Invånare som kontaktar nämnden angående ekonomiskt bistånd får snabb och enkel information om rätten till bistånd och handlägningsprocessen. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen. Resurser och arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till sökande, genomföra egenkontroll, ha god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner.

Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. Nämndens egna arbetsmarknadsinsatser, arbetsträning, matchning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot ett eget arbete och försörjning för personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att komma i arbete.

För personer med funktionsnedsättning utvecklas nämndens dagliga verksamheter för att fler ska erbjudas arbetslivsinriktade insatser och få möjlighet att närma sig arbetsmarknaden. För personer som inte har möjlighet till ett arbete ska behoven av en meningsfull och utvecklande vardag säkerställas genom en individanpassad sysselsättning eller daglig verksamhet.

Ungdomar erbjuds feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven och en första erfarenhet av att arbeta. Arbetet med att ge ungdomar möjlighet till feriearbete i ett annat stadsdelsnämndsområde än där de bor prioriteras. Stadsdelsnämnden utökar samverkan och samarbete med föreningar för att ytterligare bredda variationen i erbjudna arbetstillfällen och fortsätter att erbjuda feriejobb inom miljö- och klimatområdet.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända, vilka erbjuds uppsökande samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet.

## Förväntat resultat

- Andelen personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi ökar.

*Enhetsmål: Brukarna förbereds för att närma sig arbetsmarknaden*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat




De deltagare som vill och känner sig redo erbjuds möjligheter till praktik

## Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då vi följt de förväntade arbetssätten. Under 2025 har 12 personer haft praktik och två personer har fått anställning.

## 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	86				83	83	2025
 Sjukfrånvaro	8,6 %				9,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2025
<b>Analys</b> Sjukfrånvaron på en rullande 12 månaders period (baserad på novembers resultat) för enheten totalt är 8,6%. Vilket visar en ytterligare sänkning sedan tidigare år. Detta är en glädjande ökning av frisknärvaron och ett av enhetens bättre resultat de senaste 10 åren. Enheten följer förvaltningens rutiner för rehabiliteringsprocess.							
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,8 %				3 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2025
<b>Analys</b> Enheten har en sjukfrånvaro på 2,8%. Vilket motsvarar föregående års resultat. Dialog förs kontinuerligt med medarbetare som har hög korttidsfrånvaro.							

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta arbetet för att uppnå en ändamålsenlig organisation utifrån beslutad chefsstruktur.	2025-01-01	2026-12-31	
<b>Analys</b> Den 1 april träder stadens nya chefsstruktur i kraft inom Liljeholmens dagliga verksamheter. Enheten delas då upp i två och byter namn till Hägersten-Älvsjös dagliga verksamheter 1 respektive 2. Enhetschef för Hägersten-Älvsjös dagliga verksamheter 2 går in som tillförordnad chef för Hägersten-Älvsjös dagliga verksamheter 1 i avvaktan på rekrytering, under mitten på juni tillsätts ytterligare en enhetschef. Under hösten uppdateras rutiner utifrån den nya organisationen så att det ska vara tydligt i vilka frågor som medarbetarna kontaktar enhetschef respektive arbetsledare.			
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla kvalitetsarbetet utifrån de förhållningssätt som anges i kvalitetsprogrammet.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Precis som agenda 2030 genomsyrar stadens kvalitetsprogram verksamhetens alla delar. För att nämna några exempel syns vårt arbete med stockholmarnas fokus i hur vi arbetar med brukarundersökningen, genom brukarforum och i våra uppföljningar med deltagare för att fånga vad just våra enskilda deltagare önskar i sina verksamheter. Vidare ser vi vårt			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>arbete med att göra studiebesök på skolor, deltagande i mässor och inhämta feedback efter studiebesök från nya deltagare som en del i att se till att våra verksamheter utgår från det stockholmarna efterfrågar. Helhetssyn kan beskrivas på många olika nivåer, det handlar både om att ha en helhetssyn för våra deltagare genom gott samarbete med deltagarens boende och nätverk men det handlar lika mycket om att ha en helhetssyn för förvaltningen och hjälpas åt över verksamhetsgränserna, det har vi gjort både inom den egna enheten men även mellan avdelningens enheter. Hållbarhet för oss handlar om att bygga en organisation som är hållbar över tid både avseende verksamhetsinriktning, kvalitet, ekonomi och personal. Vi arbetar också för att verksamheterna ska vara klimatsmarta och att det ska vara hållbart för miljön. I staden kvalitetsprogram beskrivs att handlingsutrymme innebär att delegera mandat och ge plats för inflytande. Detta förutsätter att det finns en tydlighet och en samsyn i vad som ska åstadkommas. Genom att ständigt diskutera våra mål i verksamhetsplanen och bryta ner dem till aktivitetsplaner blir målen tydliga och välkända, vi har flera olika nivåer av möten och forum för att diskutera med medarbetare kring verksamhetens utveckling och mål. Bland annat är personalmötena, APT och enhetsamverkansgrupp med de fackliga organisationerna viktiga forum i just detta. Vi har under föregående år uppdaterat våra rutiner för att förtydliga roller och ansvar och har under början av 2025 implementerat 2c8 som är ett digitalt system för dessa rutiner. Under 2024 har verksamheterna omcertifieras i Pedagogiskt ramverk vilket vi ser som en del i lärande och öppenhet. Vi har fortsatt arbetet med att utveckla vårt samarbete mellan verksamheterna genom utbyte av kunskap och möjlighet för våra medarbetare att arbeta på andra verksamheter vilket bidrar till lärande och utbyte av kunskap och erfarenheter. Biträdande enhetschefer har under början av året haft regelbundna möten för att få ett gemensamt tänk som är positivt för våra dagliga verksamheter. Mötena syftar till ökad samsyn och tydlighet till våra medarbetare. Vi arbetar också med en extern öppenhet, genom att ta emot studiebesök och praktikanter för att få nya deltagare samt elever på praktik, ferieungdomar och Stockholms jobbare. Vi besöker också skolor och mässor både för att få information om vad kommande deltagare har</p>			

*Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och dess verksamheter erbjuder en god arbetsmiljö*

 Uppfylles helt

### Förväntat resultat

Genom att skapa rutiner och rollfördelning i uppgifter tydliggörs ansvar och kan därmed också skapa en trygghet i arbetet.

Enheten har arbetat fram ett årshjul med teman som diskuteras på arbetsplatsmöten. Dessa teman kommer beröra både medarbetarskap och förväntningar men även frågor som utgår från uppdrag, värderingar och deltagarens rättigheter.

Att ständigt reflektera över sitt eget agerande och bemötande är viktiga inslag då man använder sig själv som verktyg. Genom att tillsammans arbeta med värdegrundsfrågor, ges möjlighet till gemensamt reflekterande och ett systematiskt arbetssätt kring våra mål tror vi att vår arbetsmiljö förbättras.

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då vi följer de förväntade arbetssätten och bedöms uppnå resultatet i sin helhet under året.

Enheten har arbetat med revidering, uppföljning samt framtagandet av rutiner. Vi har sedan implementerat dessa med målet om en god arbetsmiljö och jämlik insats till våra deltagare.

Nyanställda erbjuds en god introduktion samt utbildning i det pedagogiska ramverket.

Den nya chefstrukturen infördes i april och medförde en del förändringar som inneburit nya och uppdaterade roller samt rutiner som vi nu har implementerat i verksamheterna.

Under året har vi fortsatt arbetet med att implementera det nya digitala

kvalitetsledningssystem, 2c8, som ska underlätta för medarbetaren att följa våra rutiner och processer från det att en deltagare börjar inom daglig verksamhet till att personen slutar.

Medarbetarna har, förutom de obligatoriska utbildningarna, erbjudits att gå utbildningar och föreläsningar utifrån verksamhetens inriktning, kunskaps- och utvecklingsbehov.Handledning har skett utifrån behov i verksamheterna. Målet är att handledningen ska ge medarbetarna stöd och metoder i att hantera olika arbetssituationer som uppkommer i arbetet och fokusera på självbestämmande hos deltagarna.

Verksamheterna följer stadens årshjul för att säkerställa att information förs ut till medarbetare. Utifrån resultaten från medarbetarenkäten har handlingsplaner skapats och följs upp under året.

Arbetsledarna och enhetschef har arbetat nära verksamheternas skyddsombud och kontinuerligt följt avvikelser och åtgärdsplaner för att säkerställa att dessa haft önskad effekt.

Enheten har varje månad deltagit i enhetssamverkansgrupp med de fackliga organisationerna. Här har det avhandlas frågor som rör hela enheten eller frågor som inte kan behandlas direkt av chef på ett APT.

### **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> Samtliga medarbetare erbjuds under året att gå digital utbildning i dataskydd. Statistik över avslutade utbildningar tas fram två ggr under året och påminnelse skickas till dem som inte genomfört utbildningen.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga medarbetare erbjuds under året att gå digital utbildning i dataskydd. Statistik över avslutade utbildningar tas fram två ggr under året och påminnelse skickas till dem som inte genomfört utbildningen.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga medarbetare erbjuds under året att gå digital utbildning i informationssäkerhet. Statistik över avslutade utbildningar tas fram två ggr under året och påminnelse skickas till dem som inte genomfört utbildningen.			

*Enhetsmål: Liljeholmens dagliga verksamheter har en hög beredskap i samtliga verksamheter*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att det finns en handlingsplan för samverkan med förvaltningens grupp och servicebostäder vid krisituationer.

Varje verksamhet har en kris och beredskapslåda och har god kunskap kring agerande vid en oväntad händelse.

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet är delvis uppnått då vi följer de förväntade arbetssätten.

Kris- och beredskapspärmen har uppdaterats under året och rutiner har tagits löpande som tema på APT. Enhetschef har lämnat in ett underlag för inventering av vilka deltagare som har behov av verksamhet vid en krisituation och förvaltningsledning tillsammans med säkerhetssamordnare arbetar för att ta fram en hållbar gemensam lösning för förvaltningens

verksamheter. Enhetschef och verksamheternas arbetsledare träffade förvaltningens säkerhetssamordnare för att diskutera och öva på händelser som skulle kunna uppstå i våra verksamheter.

Under 2026 kommer arbetet fortsätta med att skapa en planering för daglig verksamhet som samhällsviktig funktion vid en krissituation tillsammans med förvaltningens samtliga dagliga verksamheter.

Kris- och beredskapslådorna som upprättats på verksamheterna har introducerats på personalmöten och anpassats utifrån verksamheternas behov.

### **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: Enhetens medarbetare får information om välfärdsbrott*

● Uppfylls helt

## **Förväntat resultat**

Som ett första led i att förebygga välfärdsbrott behöver verksamheternas medarbetare och chefer kunskap kring ämnet. Under året kommer medarbetarna och chefer inom enheten erbjudas utbildning och kunskapsutveckling inom området. Målsättningen är att samtliga medarbetare inom enheten ska ha god kunskap om vad ett välfärdsbrott är och vilka välfärdsbrott som våra verksamheter riskerar att utsättas för och vad vi kan göra för att förebygga detta.

## **Analys**

Enheten bedömer att enhetsmålet är uppnått då medarbetarna och chefer inom enheten erbjudits utbildning inom området genom webbutbildning.

Genom information på APT och via utbildningsmaterial i ämnet förväntas medarbetarna ha kunskap om vad ett välfärdsbrott är och hur vi som medarbetare i staden kan minimera risken för att utsätta och att utsättas. Ett område som vi upplever vara ett riskområde för att just utsättas för välfärdsbrott är när städbolagen inte fullföljer uppdrag inom sitt städavtal. Under kommande verksamhetsår 2026 är det nytt städavtal med ny firma, instruktioner och uppföljningssystem för detta finns vilket skapar bättre förutsättningar.

Vidare genomförs det inom förvaltningen en kartläggning av kunskaper kring avtal och avtalsuppföljning. Som ett resultat av detta och som en del i arbetet mot välfärdsbrott bedömdes att det fanns ett behov av ett nätverk på förvaltningen. Nätverket kommer att ha en representant från avdelningen som kommer att återföra information till våra ledningsgrupper på avdelningsnivå och enhetschef kommer att sprida information vidare genom APT till verksamheterna.

Utbildningar i tjänste- samt livsmedelsinköp för rekvisiter har genomförts samt erbjudits dem som har behörighet i Agresso.

## **Uppföljning av ekonomi**

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

Under året har enheten Liljeholmens dagliga verksamheter fördelats på två enheter, detta medför en viss ökad belastning av kostnader då förre verksamheter ska stå för vissa övergripande kostnader. Under de senaste åren har vi arbetat aktivt med åtgärder utifrån ekonomin och vi kan också se effekt på dessa under året där samtliga verksamheter inom den nya enheten Hägersten-Älvsjö's dagliga verksamheter 2 nu har en budget i balans.

Vi har på Örnbergs dagliga verksamhet attraherat nya deltagare och flera började efter sommaren. Ur kvalitetssynpunkt är det inte optimalt att så många nya deltagare startar samtidigt men under hösten har verksamheten byggt upp arbetssätt, schema och struktur för deltagarna.

Vidare har Västertorps dagliga verksamhet haft deltagare som avlidit vilket påverkat deras ekonomi under året. Vi kan se att en framgångsfaktor varit att en medarbetare även arbetat på Örnbergs dagliga verksamhet vilket gjorde att personen tillfälligt kunde förflyttas och på så

sätt har Västertorp lyckas hålla sin budget i balans trots plötsligt bortfall av deltagare.

Växtverket hade under 2024 inte fullbelagt med deltagare under första och andra tertialen detta påverkade deras helårsresultat för 2024. Under 2025 har dem haft fullbelagt med deltagare och har därmed en ekonomi i balans.

Steget framåt har sedan flera år ett gott resultat, här ser vi dock en minskad efterfrågan och ett sjunkande antal deltagare. Vi kommer därför under 2026 behöva arbeta mer med marknadsföring och att attrahera nya deltagare så att vi kan fortsätta behålla vårt goda resultat.

På Nätverket har vi under året fått in några nya deltagare och verksamheten gör ett något förbättrat resultat jämfört med föregående år.

Vi kan också konstatera att den generella sjukfrånvaron inom enheten förbättrats vilket också medför en kostnadsbesparing som påverkat ekonomin.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

### **Övrigt**

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Under året har vi fått in ett fåtal antal avvikelser, synpunkter etc. Antalet för få för att vi ska kunna dra några generella slutsatser över systematiska förbättringar över enheten i stort. Vi har hanterat de avvikelser och synpunkter som framkommit inom ramen för den egna verksamheten och arbetat med förbättringar utifrån varje enskild deltagares önskemål.

Vidare har det under året genomförts en verksamheter uppföljning inom enheten, resultatet från detta har ännu inte tilldelats verksamheten.

Under året genomförs även brukarundersökning, olika forum för brukardelaktighet, egenkontroller, enkäter vid studiebesök samt stickprovs granskningar över ex dokumentation och genomförandeplaner. resultat av dessa återför till verksamheternas personalmöten och diskuteras tillsammans med medarbetare. Vid större aktiviteter för att förbättra resultatet förs dessa in i verksamheternas aktivitetsplaner och följs på så vis upp löpande under året.

Brukarundersökningens resultat återförs även till deltagarna i de verksamheter där det är möjligt och deltagarna ges möjlighet att medverka i analys av resultatet och förslag på åtgärder.

I verksamheternas årshjul tar avvikelser, synpunkter och klagomål och lex Sarah upp som teman för att påminna om skyldigheten medarbetarna har och om rutinerna kring detta.

Vidare har vi inom verksamheten ett system för att fånga och sprida lärande mellan medarbetare och tagit fram en rutin för hur information ska spridas till övriga kollegor efter kurser, utbildningar eller studiebesök.

## Övrigt

### Agenda 2030

Verksamheten bidrar till att uppfylla målen i Agenda 2030 i den ordinarie verksamheten genom att integrera arbetet i alla de mål som vi arbetar efter. Vi arbetar aktivt med att ha en jämställd verksamhet och delaktighet där alla har en god arbetsmiljö. Vi arbetar med delaktighet utifrån att personalen har APT möten löpande under året. Varje år så har vi skydds rond och personal genomför medarbetarenkät som följs upp under året.

Vi strävar efter att personer med funktionsnedsättning ska få samma förutsättningar att stöd att komma ut på arbetsmarknaden och på så sätt leva ett jämlikt liv. I en av våra verksamheter arbetar vi med att tillgänglighetsanpassa stadens dokument. Deltagarna medverkar i Stockholms stads deltagarenkät som sen analyseras och handlingsplan skapas.

Vår utgångspunkt är att personal och deltagare arbetar tillsammans i verksamheterna. Vi delar på de dagliga arbetsuppgifterna vilket bidrar till att vi som arbetskamrater får ett positivt arbetsklimat. I de verksamheter där yrkesanpassade kläder används använder både medarbetare och deltagare likadana kläder och samma omklädningsrum. Detta stärker likabehandlingen då medarbetare och deltagare delar utrymmen och använder likadana arbetskläder.

All personal har möjlighet att utnyttja stadsdelens friskvårdsbidrag. Vi följer upp sjukfrånvaron och har löpande hälsosamtal vid ökad frånvaro och vid behov rehabiliteringssamtal i samverkan med förvaltningens företagshälsovård.

Vi arbetar aktivt med att minska matsvinnet samt att öka de ekologiska inköpen till verksamheten. Samtliga verksamheter har matavfallssortering.

Ett led i att alla deltagare ska få likvärdigt bemötande av medarbetarna inom enheten är utbildningen i Pedagogiskt ramverk som alla medarbetare går. Detta leder till att all personal arbetar likvärdigt samt höjer kvalitén i verksamheten.

Verksamheten prioriterar att återbruka möbler och andra inventarier i så stor utsträckning som möjligt. Aktuellt utbud på Stocket återbruk kontrolleras innan nyanskaffning av möbler och inventarier görs.

### Systematiskt kvalitetsarbete

Precis som agenda 2030 genomsyrar stadens kvalitetsprogram verksamhetens alla delar. För att nämna några exempel syns vårt arbete med stockholmarnas fokus i hur vi arbetar med brukarundersökningen, genom brukarforum och i våra uppföljningar med deltagare för att fånga vad just våra enskilda deltagare önskar i sina verksamheter. Vidare ser vi vårt arbete med att göra studiebesök på skolor, deltagande i mässor och inhämta feedback efter studiebesök från nya deltagare som en del i att se till att våra verksamheter utgår från det stockholmarna efterfrågar.

Helhetssyn kan beskrivas på många olika nivåer, det handlar både om att ha en helhetssyn för våra deltagare genom gott samarbete med deltagarens boende och nätverk men det handlar lika mycket om att ha en helhetssyn för förvaltningen och hjälpas åt över

verksamhetsgränserna, det har vi gjort både inom den egna enheten men även mellan avdelningens enheter.

Hållbarhet för oss handlar om att bygga en organisation som är hållbar över tid både avseende verksamhetsinriktning, kvalitet, ekonomi och personal. Vi arbetar också för att verksamheterna ska vara klimatsmarta och att det ska vara hållbart för miljön. I staden kvalitetsprogram beskrivs att handlingsutrymme innebär att delegera mandat och ge plats för inflytande. Detta förutsätter att det finns en tydlighet och en samsyn i vad som ska åstadkommas. Genom att ständigt diskutera våra mål i verksamhetsplanen och bryta ner dem till aktivitetsplaner blir målen tydliga och välkända, vi har flera olika nivåer av möten och forum för att diskutera med medarbetare kring verksamhetens utveckling och mål. Bland annat är personalmötena, APT och enhetssamverkansgrupp med de fackliga organisationerna viktiga forum i just detta. Vi har fortsatt att uppdatera våra rutiner för att förtydliga roller och ansvar och har påbörjat arbetet med att implementerat 2c8 som är ett digitalt system för dessa rutiner. Under 2025 har också verksamheterna omcertifieras i Pedagogiskt ramverk vilket vi ser som en del i lärande och öppenhet. Vi har fortsatt arbetet med att utveckla vårt samarbete mellan verksamheterna genom utbyte av kunskap, skapa aktivitetskedjor samt genom att ha en gemensam planeringsdag. Vi arbetar också med en extern öppenhet, genom att ta emot studiebesök och praktikanter för att få nya deltagare samt elever på praktik, ferieungdomar och Stockholms jobbare. Vi besöker också skolor och mässor både för att få information om vad kommande deltagare har för önskemål om innehåll i verksamheter.

## 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 anmälts till IVO)					
	Antal inkomna rapporter			1	1 st	
Avvikelse - SOL/LSS	Annat					
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Utförande av insats					
Avvikelse enligt SOL/LSS - Vem har identifierat avvikelsen?	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.					
	Medarbetare (inom den egna	1			1 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	verksamheten/enheten)					
<b>Beröm</b>	Beröm	4		2	6	
<b>Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?</b>	Annan			2	2	
	Annan instans (t ex Patientnämnden)					
	Anonym					
	Brukare/patient					
<b>Personuppgiftsincidenter</b>	Hantering av personuppgifter					
<b>Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Fysisk miljö inne eller ute (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Mat och måltider					
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
<b>Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemötande	1			1	
	Beslut (avsaknad av, missnöje med etc)					
	Fråga/idé					
	Hälsa- och sjukvård					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)					
	Kompetens					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
Utebliven/försenad insats						
<b>Vem avser avvikelser - SOL/LSS</b>	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten					
<b>Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?</b>	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats					
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits					