



**Stockholms  
stad**

**Hägerstens hemtjänst**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2025/815

2026-01-14

**Handläggare**  
Malin Falknert  
Telefon: 0850823651

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

# **Verksamhetsberättelse 2025**

## **Hägerstens hemtjänst**

**Hägerstens hemtjänst**

Riksdalervägen 4

0850823651  
0850823000  
malin.falknert@stockholm.se  
start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>4</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	4
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	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: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	12
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
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>18</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	18
Investeringar .....	18
Medel för lokaländamål.....	18
Övrigt.....	18
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>18</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>19</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål .....	20

# Sammanfattande analys

## Kvalitet och utvecklingsarbete

Enheten har genomgått en omorganisation utifrån den nya chefsstrukturen i Staden 1 april. Det geografiska området Västertorp delades och medarbetarna flyttade till enheterna Fruängen och Aspudden. Enheten fick geografiska området Årstadal och enheten döptes till Hägersten hemtjänst.

Enhetens två reflektionshandledare har haft reflektionsmöten en gång i månaden i alla grupper utifrån tema som medarbetarna har önskat. Reflektionshandledarna samarbetar och bestämmer ett gemensamt tema för varje månad.

Enheten har haft Social dokumentation som tema under året för att utveckla journalanteckningarna och innehållet i genomförandeplanerna. Temat har tagits upp i gruppmöten, medarbetarsamtal och en lathund har arbetats fram.

Enheten har haft kvalitetsobservation under slutet av mars månad av äldreförvaltningens kvalitetsobservatör och rapporten från observationen har redovisats av kvalitetsobservatören. Enheten kommer att arbeta med rapporten under hösten.

Enheten har deltagit i projektet Matlyftet tre i ett Gemenskap- Mat- Rörelse. Syftet med projektet är att skapa en trevlig stund vid måltiden och motivera till rörelse. I projektet har enheten bjudit in till midsommarlunch och sopplunch på hemtjänstlokalen.

Under året har enheten haft samverkansmöten med beställarenheten äldre, beställarenheten funktionsnedsättning, ESF-projektet fackliga organisationer, primärvården, dietist och verksamhetsutvecklare.

Verksamhetens rutiner har uppdaterats samt upprättas, vilket nu finns inlagda i process 2c8.

Enheten har i sitt rekryteringsarbete och dagliga planering av vikarier arbetat med att minska antalet timavlönade.

Kvalitets- och uppföljningsarbete utgår ifrån avvikelser, synpunkter/klagomål, medarbetarenkäten, brukarundersökningen samt kvalitetsobservationen. Behov finns på enheten att utveckla avvikelshanteringen. Avvikelseerna har tagits upp på varje arbetsplatsträff.

## Kompetensutveckling

E-utbildning Informationssäkerhet för medarbetare i staden och E-utbildning Grundutbildning i dataskydd har påbörjats i gruppform för alla medarbetare och arbetet kommer att fortsätta under hösten.

Enheten har haft tre medarbetare som via kunskapslyftet har avslutat utbildning till undersköterskor under året.

Utbildningsinsats med att utveckla mötet med den enskilde i hemtjänsten som närmar sig livets slut har pågått under hösten för enhetens medarbetare som inte genomgått den tidigare.

## Medarbetarnas delaktighet

Verksamhetsberättelsen togs upp på enhetens arbetsplatsträff 16 december för diskussion vad enheten har gjort hittills under året och vad enheten behöver fortsätta arbetet med för att nå målen.

Handlingsplan utifrån svagheter och styrkor utifrån medarbetarenkät 2025 har tagits fram på arbetsplatsträffarna 27-28 maj i grupparbeten. De föreslagna åtgärderna har enheten arbetat med under sommaren och hösten. På arbetsplatsträffarna 25-26 november utvärderades handlingsplanen i grupparbete och de visade att enheten arbetar utifrån handlingsplanen på de flesta punkterna.





## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

— Inga data

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten					87 %	87 %	2025
  Antal personalen hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	12,9				10	Max 10 personer	2025
<p><b>Analys</b></p> <p>Enheten når inte målet för 2025 på grund av flera orsaker. Den nya chefsorganisationen gjorde att enheten förlorade ett geografiskt område och fick ett nytt geografiskt område med nya omvårdnadstagare och medarbetare. Det har tagit tid för enheten att lära känna det nya området. Det är svårt att rekrytera utbildade medarbetare och det har lett till att lediga tjänster har ersatts med timavlönad personal i avvaktan på tillsättning.</p>							

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

— Inga data

## Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens verksamheter och insatser utgår från ett salutogent förhållningssätt där trygghet, hälsa och välbefinnande står i fokus. Äldre i behov av stöd erbjuds insatser av god kvalitet. Utgångspunkten är den enskildes behov och önskemål med en hög grad av delaktighet i utformandet av sin omsorg. Verksamheterna är rättssäkra och likställiga, bidrar till delaktighet samt håller god kvalitet och hög kontinuitet.

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

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

Medarbetare erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling utifrån behov. Satsningar fortsätter för att stärka kompetensen för språk, demensomsorg, geriatrik, psykisk ohälsa, palliativ vård, hbtqi, våld i nära relation och missbruksproblematik. Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen erbjuds kompetensutveckling via ESF-projektet "Kompetensförsörjning inom äldreomsorgen" för att möta kommande kompetenskrav avseende undersköterskor och vårdbiträden.

## Förväntat resultat

- Ökad andel äldre som känner sig trygga och nöjda med utformandet av sin äldreomsorg.
- Ökat välbefinnande och meningsfullhet hos seniorer genom förebyggande verksamhet.
- Öka verksamhetens kvalitet genom en patientsäker och personcentrerad vård och omsorg.
- Öka verksamhetens kvalitet genom att utveckla nya arbetssätt och det systematiska kvalitetsarbetet.



## Analys

Resultatet från Brukarundersökningen 2025 har uppfyllts mer än väl då enheten har arbetat med att öka kunskapen om social dokumentation i hemtjänsten på gruppmöten. Arbetet med att utforma genomförandeplan tillsammans med omsorgstagarna är en viktig del av den sociala dokumentationen.


Enheten har två måltidsombud.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	73,33 %				75 %		2025
<b>Analys</b> Resultatet från Brukarundersökningen 2025 har uppfyllts mer än väl då enheten har arbetat med att öka kunskaperna med social dokumentation i hemtjänsten på gruppmöten. Arbetet med att utforma genomförandeplan tillsammans med omsorgstagarna är en viktig del av den sociala dokumentationen.							
● I varje verksamhet finns måltidsombud	100 %				100 %		2025
<b>Analys</b> Enheten har två måltidsombud.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska delta i ESF-projektet "Kompetensutveckling inom äldreomsorgen"	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har under de första månaderna av året deltagit i studiecirkel Prata om jobbet som pilot via EFS-projektet. Studiecirkeln har lett till att medarbetarna känner att klimatet på arbetsplatsen har blivit förbättrat.			
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Digitala nycklar är införd i hemtjänsten och enheten fortsätter arbeta med att öka användning av digitala nyckel hos kunder genom att aktivt förklara för kunderna fördelen med digitala nycklar. Enheten arbetar med projektet 2c8 för implementering av rutiner i arbetstelefoner.			
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla den interna och externa samverkan för en god och nära vård och omsorg samt förebyggande och hälsofrämjande insatser inom äldreomsorgen.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har medverkat i samverkansmöten med regionen vid två tillfällen under året med syfte att förbättra vår samverkan kring våra kunder.			
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation, hbtqi och psykisk ohälsa.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten arbetar kontinuerligt med kompetensutveckling i form av webbutbildningar, gruppdiskussioner på interna möten samt fysiska utbildningar inom området.			
✓ Stadsdelsnämnden ska ta fram en kompetensutvecklingsplan för de medarbetare inom äldreomsorgen som inte uppnår kriterierna för skyddad yrkestitel.	2025-01-01	2025-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b> Enheten arbetar med kartläggning av behov samt att motivera medarbetare att kompetensutveckla sig för att uppnå kriterierna för skyddad yrkestitel.			
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla arbetet kring kost, nutrition och måltidsupplevelsen i äldreomsorgen.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten arbetar med måltidsombuden som har uppdrag att öka kunskap till nya och befintliga medarbetare inom kost och nutrition. Måltidsombuden har deltagit i enhetens ombudsträff för måltidsombud. Enheten har deltagit i projektet Matlyftet tre i ett Gemenskap- Mat- Rörelse. Syftet med projektet är att skapa en trevlig stund vid måltiden och motivera till rörelse. I projektet har enheten bjudit in till midsommarlunch och sopplunch på hemtjänstlokalen.			
 Stadsdelsnämnden ska öka kännedom och tillgänglighet för Nationella minoriteters rättigheter inom äldreomsorgens verksamheter.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Två av hemtjänstens enhetschefer har deltagit på en heldags utbildning om nationella minoriteter och urfolket samernas rättigheter under november månad. De kommer i sin tur att utbilda övriga enhetschefer på området.			
 Stadsdelsnämndens verksamheter inom äldreomsorgen ska följa upp hur de idag arbetar med avvikelser samt lex Sarah och utifrån resultatet vidareutveckla sina arbetssätt	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten arbetar med avvikelser och dokumenterar efter verksamhetens rutin, avvikelser tas upp på gemensamma arbetsplatsträffar där diskussioner förs för att undvika att avvikelser upprepas. Enheten ger skriftlig och muntlig information vid ny anställningar och tas upp årligen på arbetsplatsträffar om medarbetarnas skyldighet om rapportering enligt Lex Sara,			

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

## Analys

1. Enheten når inte målet med 10 personal för 2025 utan resultatet blir 12.9 personal. Detta har flera orsaker. Den nya chefsorganisationen gjorde att enheten förlorade ett geografiskt område och fick ett nytt geografiskt område med nya omvårdnadstagare och medarbetare. Det har tagit tid för enheten att lära känna det nya området. Det är svårt att rekrytera utbildade medarbetare och det har lett till att lediga tjänster har ersatts med timavlönad personal i avvaktan på tillsättning.

2, Andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål har ökat från 2024 års 75% till 83% 2025. Andelen kunder som uppger på frågan Kan påverka vid vilka tider man får hjälp har ökat från 2024 års 39% till 52% 2025. Enheten når målet med en ökning på 5%.

3 Andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Är sammantaget nöjd med hemtjänsten ar ökat från 2024 års 74% till 86% 2025. Enheten når målet med en ökning på 5%.

4. I introduktionsutbildningen för nya medarbetare är mat & måltider ett av innehållet.

Enheten arbetar med måltidsombuden som har uppdrag att öka kunskap till nya och befintliga medarbetare inom kost och nutrition. Måltidsombuden har deltagit i enhetens ombudsträff för måltidsombud.

Enheten har deltagit i projektet Malyftet tre i ett Gemenskap- Mat- Rörelse. Detta har lett till ökad förståelse hos medarbetarna för matens betydelse för välmående och minska känslan av ensamhet hos våra kunder.

5. Andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Känner sig trygg hemma med hemtjänsten har ökat från 2024 års 78% till 83% 2025. Enheten når målet med en ökning på 5%.

## 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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enhetschefen har genomfört webutbildningen Miljöprogram 2030.			

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

1. Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart.
2. Färre transporter med bil.
3. Behovet av cyklar ökar och minskning av bilanvändandet.
4. Enheten ser över användandet av plast- och engångsartiklar.

## Analys


1. Medarbetarna fortsätter att källsortera hos de kunder där det finns möjlighet att källsortera. Vi behöver se över så att källsorteringen även fungerar i våra personallokaler. Ämnet diskuterades på arbetsplatsträffarna i januari i samband med att verksamhetsplanen för 2025 diskuterades samt på arbetsplatsträff i december inför verksamhetsplan för 2026..
2. Enheten har ett pågående arbete med att beställa varor i större volymer.
3. Cykelanvändandet har ökat under året, framför allt är det fler medarbetare på kvällen som

cyklar.

4. Enheten fortsätter informera medarbetarna när och hur skyddsmaterial som handskar, tassar och förkläden ska användas. Medarbetarna har ryggsäckar att bära sitt material istället för att använda plastpåsar.

## 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	72,26 %				70 %	70 %	2025
<b>Analys</b> Enheten beställer i mesta möjliga mån ekologiska livsmedel till hemtjänstlokalen samt till möten.							

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

Enhetens inköp av ekologiska livsmedel är 77,25%.

**Enhetsmål:** *Enheten köper in ekologiska produkter.*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

1. Ekologiska och vegetariska inköp utgör en hög andel av inköpen.

## Analys

Enhetens inköp av ekologiska livsmedel är 77,25%.

## 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> Enheten arbetar med att fasa ut skadliga kemikalier och på så sätt ta bort exponering av skadliga kemikalier. Enheten tar hjälp av Chemsoftsystemet vid inköp av kemikalier.			

*Enhetsmål: Enheten bidrar till en god livsmiljö och är en giffri verksamhet.*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

1. Enheten arbetar systematiskt med att fasa ut skadliga kemikalier. Kemikalieprodukter som köps in ( bland annat disk-, tvätt-, städ-, och hygienprodukter) är miljövänliga och parfymfria.

## Analys







Enheten har lagt in kemikalieprodukter i ChemSoft och arbetar med att inte köpa in skadliga produkter utan ta bort dessa.

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

— Inga data

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	59				75	83	2025
<b>Analys</b>	Handlingsplan utifrån svagheter och styrkor utifrån medarbetarenkät 2025 har tagits fram på arbetsplatsträffarna 27-28 maj i grupparbeten. De föreslagna åtgärderna har enheten arbetat med under sommaren och hösten. På arbetsplatsträffarna 25-26 november utvärderades handlingsplanen i grupparbete och de visade att enheten arbetar utifrån handlingsplanen på de flesta punkterna.						
  Sjukfrånvaro	8 %	0,4 %	10,7 %		8,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
<b>Analys</b>	Enhetschef har kontinuerlig kontakt med medarbetare som är sjukskrivna och har samtal inför återgång i arbete.						
  Sjukfrånvaro dag 1-14	3,5 %	2,2 %	4,1 %		2,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
<b>Analys</b>	Enhetschef har omtankessamtal med medarbetare som har upprepade sjukfrånvaro. Vid samtalen gör en handlingsplan för att minska kortidsfrånvaron.						

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

— Inga data

## Beskrivning

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

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

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

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

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

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

## Förväntat resultat

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

*Enhetsmål: Enheten kommer arbeta aktivt med det goda medarbetarskapet.*

◆ Uppfylls delvis

## Förväntat resultat

1. Ökad arbetsmiljömedvetenhet hos medarbetarna.
2. Ökad frisknärvaro.
3. Bemanningen består av en högre andel tillsvidareanställda, 80 %.
4. Ledarskapet präglas av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod.
5. Enheten fortsätter med lokal samverkansgrupp, ESGV.

## Analys

1. Arbetsmiljö är en stående punkt på arbetsplatsträffar och i OSVG. Information om att göra incidentrapporteringar tas kontinuerligt upp på arbetsplatsträffar. Enheten arbetar med att göra riskbedömningar ute hos kund. Handlingsplan utifrån medarbetarenkät är gjort på arbetsplatsträffar 27-28 maj och den har följts upp på arbetsplatsträffar 25-26 november. Arbetsmiljörönd har gjorts under november månad med huvudskyddsombud och delarna Hot & Våld samt Första hjälpen & krisstöd och Arbetsplatsens utformning genomfördes på arbetsplatsträff 25-26 november.

2. Enhetschef har kontinuerlig kontakt med medarbetare som är sjukskrivna och har samtal inför återgång i arbete. Enhetschef har omtankessamtal med medarbetare som har upprepad sjukfrånvaro. Vid samtalen gör en handlingsplan för att minska korttidsfrånvaron. Enheten når upp till målet för sjukfrånvaro med 8% och enheten uppnår delvis målet för sjukfrånvaro 1-14 med 3,5%.

3. Enheten har arbetat aktivt med att minska andelen timavlönade vikarier. Enheten har i november 14% timavlönad personal.

4. Chef har haft utbildning i Medarbetarskap tillsammans med sina medarbetare på arbetsplatsträffar. Medarbetarsamtal och bedömningssamtal genomförs enligt årshjulet.

5. Enhetschefen och skyddsombud har deltagit i OSVG månadsvisa möten under året. .

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

1. Medarbetarna upplever att de har rätt kompetens för sitt yrke samt att de fördjupar sina kunskaper.
2. Ombuden i de olika områdena tillvaratar sina kunskaper och vidareförmedlar till sina kollegor och även till nyanställda medarbetare.

## Analys

1. Tre medarbetare har genomfört undersköterskeutbildning via kunskapslyftet under året. Enhetens medarbetare har genomfört utbildningen palliativ omvårdnad under hösten samt webbutbildningar informationssäkerhet för medarbetare i staden, Grundutbildning i dataskydd, basala hygienrutiner och studiecirkeln Prata om jobbet. Årets tema har varit social dokumentation och enheten har tagit fram en lathund i ämnet och frågan har diskuterats på gruppmöten under året.

Reflektionsmöten har genomförts en gång i månaden under året.

2. Mat- och måltidsombud, hygienombud, anhörigombud och ParaSoLombud har deltagit i imbudsträffar under året och informerad på gruppmöten och arbetsplatsträffar.

## 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

● Uppfylls helt

### 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.

### Analys

Enheten har genomfört aktiviteterna för risk- och sårbarhetsanalysen och kontinuitetsplanen är uppdaterad utifrån den nya chefsorganisationen.

Enheten har gått igenom punkterna på arbetsplatsträffar under året i enlighet med årshjulet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Medarbetarna har genomgått stadens utbildning i dataskydd i grupp.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Medarbetarna har genomgått stadens utbildning i informationssäkerhet i grupp.			
 Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har genomfört de åtgärder som identifierats i risk och sårbarhetsanalysen.			

**Enhetsmål:** Enheten har en beredskap för olika händelser som är känd för medarbetare.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

1. Enheten medarbetare ska ha en god kunskap om kontinuitetsplanen gällande rådande arbetssätt och rutiner.
2. Ökad kunskap och kompetens om dataskydd och informationsöverföring bland medarbetade och chefer.

## Analys

Kontinuitetsplanen är uppdaterad efter den nya chefsorganisationen och den har gått igenom på arbetsplatsträffar 26-27 augusti.

Medarbetare och enhetschef har genomgått E-utbildning Informationssäkerhet för medarbetare i staden och E-utbildning Grundutbildning i dataskydd. Informationssäkerhet diskuterades på arbetsplatsträffar 25-26 mars.

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

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

— Inga data

## Beskrivning

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

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

## Förväntat resultat

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

*Enhetsmål: Enheten bidrar till arbetet för att motverka välfärdsbrott.*

● Uppfylls helt

## **Förväntat resultat**

1. Medarbetarna har kännedom om otillåten påverkan.
2. Följsamhet till riktlinjer och delegation vid upphandling.

## **Analys**

Otillåten påverkan behandlades på arbetsplatsträffarna 27-28 maj då materialet i årshjulet gick igenom och filmen "Det här är otillåten påverkan" från SKR visades.

Enheten följer riktlinjer och delegation vid upphandling.

## **Uppföljning av ekonomi**

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

Enhetens lokala ledningsgrupp arbetar aktivt med att följa upp beställda timmar, utförda timmar och antalet personaltimmar. Medarbetare signalerar snabbt om ändrade behov hos kund för att korrekta beställningar ska finnas.

Inköp till enheten har setts över för att rätt varor köps in med tanke på pris och miljömålen och för att minska antalet transporter med bil.

Medarbetarna är involverade i enhetens arbete med ekonomin genom gruppmöten, arbetsplatsträffar och OSVG.

Enheten kommer att visa ett underskott för 2025 trots de insatser som har genomförts med arbetet kring kundtimmar, personaltimmar och sjukfrånvaro.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

Inga medel för lokaländamål har ansökts under året.

## **Övrigt**

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

#### **Arbetet med kvalitetsprogrammet**

Helhetssyn: Hemtjänsten har fem enheter och enheterna har ett nära samarbete mellan varandra. Enheterna bedriver förbättringsarbete gemensamt i syfte att ha en sammanhållen helhetssyn och att man arbetar likvärdigt på enheterna.

Handlingsutrymme : Enheterna arbetar för att det ska finnas en tydlighet och en samsyn i vad som ska åstadkommas inom enhetens uppdrag. Vi arbetar med att ha gemensamma rutiner så att medarbetarna har ett likvärdigt arbetssätt och känner trygghet i vad som förväntas av dem.

Enhetscheferna ansvarar för olika ombudsroller i syfte att arbeta likvärdigt på alla enheter och öka kunskapen och kvaliteten i arbetsgrupperna.

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

Enheten arbetar systematiskt med kvalitetsarbete på rapportmöten, gruppmöten, reflektionsmöten, uppföljningsmöten med den lokala ledningsgruppen och arbetsplatsträffar.

Årets tema har varit social dokumentation och enheten har tagit fram en lathund i ämnet och frågan har diskuterats på gruppmöten under året. Resultatet har visat sig i brukarundersökningen för 2025 då andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål har ökat från 2024 års 75% till 83% 2025. Andelen kunder som uppger på frågan Kan påverka vid vilka tider man får hjälp har ökat från 2024 års 39% till 52% 2025. Enheten når målet med en ökning på 5%.

I brukarundersökningen i övrigt har enheten förbättrat sitt resultat sen 2024 års undersökning och enheten når sitt mål med en förbättring på minst 5% i resultatet. Andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Är sammantaget nöjd med hemtjänsten ar ökat från 2024 års 74% till 86% 2025. Andelen kunder som uppger i brukarundersökningen 2025 på frågan Känner sig trygg hemma med hemtjänsten har ökat från 2024 års 78% till 83% 2025.

Enheten har haft en kvalitetsobservation genomförd av Äldreförvaltningens kvalitetsobservatör i mars-april. Resultatet av observationerna har enheten arbetat med på gruppmöten.

Enheten arbetar med avvikelser och dokumenterar efter verksamhetens rutin, avvikelser tas upp på gemensamma arbetsplatsträffar där diskussioner förs för att undvika att avvikelser upprepas.

## **Övrigt**

### **Agenda 2030**

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

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

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

Mål 10- Minskad ojämlikhet: Vi arbetar för att äldre får likvärdig omvårdnad oavsett

bakgrund, ekonomisk situation eller eventuella funktionsnedsättningar. Vi arbetar för att personalen har kunskap om minoritetsrättigheter och kulturell förståelse, för att kunna bemöta alla kunder med respekt och lyhörddhet. Vid rekrytering försöker enheterna anställa personer som har kunskap i nationella minoritetsspråk.

### Redovisning av synpunkter och klagomål

Avvikelse på enheten dokumenteras och hanteras enligt rutin. Vi arbetar med att ta emot avvikelser, dokumenterar, utreder, informerar och följer upp. Avvikelsen tas upp med medarbetare enskilt. Avvikelse redovisas på enhetens arbetsplatsträffar där diskussion förs om hur vi kan undvika att avvikelser upprepas. På hemtjänstens ledningsgrupp delas avvikelser mellan enhetscheferna för att lära av varandra. Enheten kommer fortsätta utvecklingen av avvikelshantering för ökad kvalitet i verksamheten.

Resultat av egenkontroll SoL - dokumentation samt granskning av dokumentation i Parasol kunde vi se följande brister - brister i dagliga anteckningar samt brister i utförandet av genomförandeplaner. Enheten kommer arbeta med att förbättra bristerna tillsammans med ParaSoL-ombuden som stöd samt genomgång av aktuella riktlinjer.

Rapporteringskyldighet enligt lex Sarah tas upp vid introduktionen och enligt årshjul på arbetsplatsträffar.

### 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
<b>Avvikelse - Lex Sarah</b>	Antal anmälningar till IVO (Antal rapporter som bedömts som allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande och anmälts till IVO)					
	Antal inkomna rapporter					
<b>Avvikelse - SOL/LSS</b>	Annat		1	3	4 st	Medarbetare har gått hem med larmnycklar. Medarbetare inte meddelat Attendo natt om att kund är inskickad till sjukhus. Larmnyckel inhängd i fel nyckelskåp så natten blev försenade till kund då de inte direkt hittade nyckeln.
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	Utförande av insats			2	2 st	Svarade inte på trygghetslarm inom 30 min. Inte svarat i larmtelefon.
<b>Avvikelser enligt SOL/LSS - Vem har identifierat avvikelsen?</b>	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.			3	3 st	Rapport trygghetsjouren och rapport Attendo natt.
	Medarbetare (inom den egna verksamheten/enheten)		1	4	5 st	
<b>Beröm</b>	Beröm	1	3		4	
<b>Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?</b>	Annan	3		1	4	
	Anonym					
	Brukare/patient	6	2	3	11	
	Närstående (anhörig, god man etc.)	1	1	1	3	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
	Tillsynsmyndighet (t.ex. IVO, Skolinspektionen)					
<b>Personuppgiftsincidenter</b>	Hantering av personuppgifter					
<b>Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)			1	1 st	Glömde kundens nycklar hemma hos kunden efter besök.
	Fysisk miljö inne eller ute (ej städad, avsaknad av material etc.)	1		1	2 st	Lämnat sopor utanför soptunna.
	Mat och måltider			1	1 st	Kylskåpet där kundernas matlådor förvaras var inte stängt ordentligt. Temperaturen på maten var för hög för att servera. Matlådorna kasserades och köket levererade nya matlådor inom 1.5 timme
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
<b>Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)	2		2	4	Klagomål på städning 55+
	Bemannning					
	Bemötande	2	2	1	5	
	Fråga/idé					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)		1		1	
	Kompetens	1			1	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
	Utebliven/försenad insats	2		1	3	Kund fick inte hem alla varor från sitt inköp då medarbetaren inte ville köpa det som stod på lappen.
<b>Vem avser avvikelser - SOL/LSS</b>	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten			4	4 st	
<b>Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?</b>	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats	16	9	7	32 st	
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits	16	9	7	32 st	