



**Stockholms  
stad**

**Trekantens hemtjänst**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2025/815

**Handläggare**

Telefon:

**Till**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2026-03-26

# **Verksamhetsberättelse 2025**

## **Trekantens hemtjänst**

**Trekantens hemtjänst**

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	12
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	18
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>19</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	19
Investeringar .....	20
Medel för lokaländamål.....	20
Övrigt.....	20
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>20</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>21</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål .....	22

## Sammanfattande analys

- **Kvalitet- och utvecklingsarbete**

Vårt arbete på Trekantens hemtjänst utgår från äldreomsorgens värdegrund. Värddigt liv och välbefinnande är centrala begrepp i värdegrunden. Ett personscentrerat arbetssätt där brukaren alltid kommer i fokus

Kvalitetsobservation som genomfördes på enheten under sommaren har resulterat i att enheten har arbetat med de förbättringsområden som identifierades under observationen. Ett av förbättringsområden är den sociala dokumentationen. För att utveckla dokumentationen är dokumentations ombuden ett stöd till övriga medarbetare i social dokumentationen.

Dokumentations ombuden har i enlighet med års hjulet granskat genomförandeplaner och den löpande dokumentationen. De brister som har identifierats kommer vi arbeta vidare med för att förbättra innehållet i genomförandeplanerna och tydligheten i formandet av texten i genomförandeplanen. Det ska tydligt framgå att brukaren har haft inflytande i formandet av hur hjälpen ska utföras och vilka som har tagit del av planen. Vi på trekantens hemtjänst har två dokumentations stödjare som stöttar personalen. Enheten har också arbetat med avvikelshantering, synpunkter och klagomål. Avvikelshandlingen följs upp snarast och återkopplas på APT där förbättringsåtgärder diskuteras fram tillsammans med medarbetarna. Medarbetarna har fått information om när och hur de ska skriva en avvikelse och att det är ett led i enhetens kvalitetsarbete.

Enheten har under året arbetat med nätverksträffar för ombuden tillsammans med andra hemtjänst enheter för att utbilda och stärka ombuden i sina roller. Ombuden har i uppdrag att informera/utbilda övriga medarbetare på sin enhet i de olika utvecklingsområdena. Ombuden har en stående punkt på APT för information till övriga medarbetare.

Enheten har under året arbetat med projekt 3 i 1. Projektet är för att bryta ensamheten hos de äldre. I projektet ingår social samvaro, matlagning och rörelseprogram som tagits fram av en sjukgymnast. I projektet har enheten också bjudit in till midsommarlunch och jullunch.

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

Enheten har under året deltagit i ESF-projektet "Prata om jobbet". Alla medarbetare har deltagit i handledning och reflektionsmöten.

Vi arbetar vidare med att utveckla och förbättra planeringen gällande kontinuiteten hos våra brukare och teamarbetet.

Enheten arbetar med resultatet av egenkontroller som ett led i verksamhetens utveckling. Handlingsplaner upprättas och analyseras utifrån svaren från medarbetarenkäten i grupparbeten på APT.

Enheten arbetar aktivt och löpande med Stadens rekryteringsprocess för att minska antalet timavlönade. I den dagliga planeringen är tillsvidareanställd medarbetare grunden tillsammans med vikarier på månadsanställning.

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

Kvalitets- och uppföljningsarbetet utgår ifrån avvikelser, synpunkter/klagomål, medarbetarenkäten, brukarundersökningen samt kvalitetsobservationen. Behov finns att utveckla avvikelshantering på enheten. Medarbetarna har fått information om när och hur de ska skriva en avvikelse och att det är ett led i enhetens kvalitetsarbete.

Vi tar upp miljöfrågor på APT och diskuterar hur vår enhet kan bidra till minskad miljöstörning. Medarbetarna föreslår för kunder att köpa miljövänliga rengöringsmedel. Enheten fasar ut användandet av sköljmedel.

- **Kompetensutveckling**

Utbildningsinsatsen med att utveckla den palliativa vården har genomfört under hösten.

Möjlighet till utveckling inom yrket erbjuds till medarbetare genom stadens utbildningar. Olika webbaserade utbildningar har varit ett alternativ för all personal.

Utbildningsinsatser och nätverksträffar för alla ombudsroller är genomförda.

Utbildning i medarbetarskap med det goda medarbetarskapet har genomförts och är ett arbete som pågår och fortsätter framåt på enheten.

Enhetschef och skyddsombud har genomfört en utbildning i arbetsmiljö.

Tre medarbetare från enheten har deltagit i en handledarutbildning.

Två medarbetare har genomfört utbildningsmoduler i ESF projektet och fortsätter med fler moduler till hösten. Tre medarbetare fortsätter sina studier till undersköterska. Två webbutbildningar är genomförda av alla medarbetare.;

- Informationssäkerhet för medarbetare i staden.

- Grundutbildning i dataskydd

En PP om otillåten påverkan och en film har visats på APT.

Tre medarbetare har genomfört ESF utbildning i språksattsning.

Vikarier har genomgått en introduktionsutbildning på två halvdagar samt en halvdags förflyttningsteknik.

Vi ser ett ökat engagemang med möjlighet till kompetensutveckling på enheten och det ger en högre standard på omsorgen till de äldre.

- **Medarbetarnas delaktighet**

Arbetsplatsträffar är ett forum för personalen att ta upp frågor och komma med förslag.

Utifrån resultat av medarbetarenkäten har en handlingsplan tagits fram tillsammans med medarbetare och chef. Handlingsplanen kommer användas som ett underlag till förbättringsåtgärder gällande kvalitetsarbetet på enheten. De förslagna åtgärderna har enheten

arbetat med under hösten. På APT den 5/12 och 12/12 utvärderades handlingsplanen i grupparbete och de visade att enheten arbetar utifrån handlingsplanen på de flesta punkterna.

Verksamheten berättelsen tas upp på enheternas APT 5/1-2026 för diskussion vad enheten har gjort hittills under året och vad enheten behöver fortsätta arbetet med för att nå målen.



## 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 i hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	13				10	Max 10 personer	2025
<b>Analys</b> Enheter når inte målet för 2025 på grund av fler orsaker. Det är svårt att rekrytera utbildade medarbetare och de har lett till att lediga tjänster ersatts med tim avlönade personal i avvaktan på tillsättning. Geografiskt kan det ibland uppstå svårigheter för medarbetaren att upprätthålla kontinuiteten och att uppfylla målet.							

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.

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	73,68 %				75 %		2025
<b>Analys</b> Resultatet från brukarenkäten visar att andelen nöjda kunder som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs har minskat från 84% till 80% i årets undersökning men enheten når årsmålet. Enheten kommer fortsätta arbetet med att planera							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
tillsammans med kontaktman/ fast omsorgskontakt i första hand har det första hembesöket hos nya kunder. I samband med hembesöket har kunden möjlighet att kunna påverka dagar och tider för insatsernas utföranden. Vi lämnar då även information om verksamheten med kontaktuppgifter med mera. Det är ett pågående arbete med att samtala med kund och att vara lyhörd och tillmötesgående gällande kundens behov i eget hem. Arbetet med att utforma genomförandeplan tillsammans med omsorgstagaren är en viktig del av den sociala dokumentationen.							
	I varje verksamhet finns måltidsombud	100 %			100 %		2025
<b>Analys</b> Enheten har tre 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 haft tre medarbetare som deltagit i EFS projektet under året. Enheten har också haft utbildningsinsatsen "Prata om jobbet" men handledning och reflektion för all medarbetare på enheten.			
 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. Enheterna 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> Vi har extern samverkan med regionen och har haft möte under januari i syfte att förbättra samverkan kring brukaren och uppföljningen var i maj			
 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> Enheterna arbetar kontinuerlig med utbildningar i form av webbutbildningar och fysiska utbildningar för att öka kompetensen inom psykisk ohälsa, våld i nära relation och värdegrunden hos medarbetarna. Enheterna hade under föregående år utbildningsinsats inom psykisk ohälsa.			
 Stadsdelsnämnden ska ta fram en kompetensutvecklingsplan för de medarbetare inom äldreomsorgen som inte uppnår kriterierna för skyddad yrkestitel.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten arbetar med kartläggning för att uppnå kriterierna med skyddad yrkestitel och har tagit stöd av yrkesvägledare för ESF-projektet.			
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla arbetet kring kost, nutrition och måltidsupplevelsen i äldreomsorgen.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheterna arbetar med måltidsombuden som har uppdrag att öka kunskap till nya och befintliga medarbetare inom kost och nutrition. Måltidsombuden deltar i utbildning med dietisten. Enheten har deltagit i projektet Matlyftet 3 i 1 gemenskap- mat			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
och rörelse. I projektet har enheten bjudit in till midsommar och jullunch i hemtjänstlokalen. Syftet med projektet är att skapa en trevlig stund vid måltiden och motivera till rörelse.			
 Stadsdelsnämnden ska öka kännedom och tillgänglighet för Nationella minoriteters rättigheter inom äldreomsorgens verksamheter.	2025-01-01	2025-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p>Två av hemtjänstens enhetschefer har deltagit på en heldags utbildning om nationella minoriteter och urfolket samernas rättigheter under november månad. De kommer sin tur att utbilda övriga enhetschefer på området.</p> <p>Enheterna kommer att arbeta med att alla medarbetare gör webb baserad utbildning för att öka kunskapen inom nationella minoritet.</p>			
 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	
<p><b>Analys</b></p> <p>Enheterna arbetar med avvikelse och dokumenterar efter verksamhetens rutin, avvikelser tas upp på gemensamma arbetsplatsträffar där diskussioner förs för att undvika att avvikelser upprepas.</p> <p>Enheterna ger skriftlig och muntlig information vid nyanställningar och tas upp årligen på arbetsplatsträffar om medarbetarnas skyldighet om rapportering enligt Lex Sara,</p>			

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

 Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

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 utifrån stadens riktlinjer som är 10 personal. Detta har flera orsaker. Det är svårigheter att rekrytera utbildade medarbetare och det har lett till att lediga tjänster har ersatts med timavlönad personal. Enheten behöver arbeta med att omsorgskontakten ska vara den person som går mestadels till kund för att öka kontinuiteten genom planering av schemat för medarbetaren.

2. Enheten har ett pågående arbete med att utveckla innehållet i genomförandeplanerna och dokumentation för att målet ska uppfyllas. Dokumentations ombuden har medverkat i nätverksträff tillsammans med verksamhetsutvecklare och enhetschef. Ombuden erbjuder ett stöd till medarbetarna för en mer personcentrerad dokumentation och genomförandeplan.

3. Andelen kunder som uppger att de i brukarundersökningen 2025 på frågan Är sammanlagt nöjd med hemtjänsten var 2024 78% och 2025 77%. Enheten når inte målet med en ökning på 5%.

4. I introduktionsutbildningen för nya medarbetare är mat & måltider ett av innehållet. Enheten arbetar med måltidsombuden som har i uppdrag att öka kunskap till nya och befintliga medarbetare inom kost och nutrition. Måltidsombuden har deltagit i enhetens ombudsträffar för måltidsombuden.

Enheten har deltagit i projektet Matlyftet 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 minskat från 89% 2024 till 78% 2025. Enheten når inte 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.

## Analys

Enhetschef har genomfört e-utbildning om stadens miljöprogram.

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

*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



Enheten bedömer att enhetsmålet kommer att uppnås helt under året. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultatet och att målen i indikatorn kommer att uppnås. Därtill att aktiviteten genomförs/uppfylls.

1. Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart, Engagera medarbetarna genom information och diskussioner på APT om hur vi minskar klimatpåverkan på enheten. Information på möten om hur användandet av engångsmaterial i verksamheten som handskar, tossor och förkläden ska användas
2. Beställning av varor i större volym.
3. Uppmuntra medarbetarna till att använda cyklar.
4. Källsortering på enheten fungerar med tillgång till husets miljöstugor. Medarbetarna

fortsätter källsortera hos de kunder där det finns källsortering. Medarbetarna har ryggsäckar att bära sitt material i stället 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	61,63 %				70 %	70 %	2025
<b>Analys</b> Enheten beställer i möjligaste mån ekologiska livsmedel till hemtjänstlokalen och till möten.							

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

— Inga data

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

*Enhetsmål: Enheten köper in ekologiska produkter.*

 Uppfylls delvis

## Förväntat resultat

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

## Analys

Enhetens inköp av ekologiska livsmedel är 61,63%.

## 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> Enheterna arbetar systematiskt med att fasa ut skadliga kemikalier. kemikalieprodukter som köps in ( bland annat disk-, tvätt-, städ-, och hygienprodukter är miljövänliga och parfymfria. enheterna har lagt in kemikalieprodukter i ChemSoft.			

*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 bedömer att enhetsmålet kommer att uppnås helt under året. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten och att målen i indikatorerna kommer att uppnås. Därtill att aktiviteten genomförs/uppfylls.

Enheten har lagt in kemikalieprodukter i ChemSoft och arbetar med att inte köpa in skadliga produkter utan ta bort dessa. Detta är ett viktigt steg för att säkerställa att alla inköp är både säkra och hållbara, för att minska verksamhetens miljöpåverkan.




Medarbetarna informerar kunder om att inte köpa in skadliga produkter utan istället använda miljövänliga och parfymfria.

## 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	77				75	83	2025
<b>Analys</b> Enheten har arbetat med det goda medarbetarskapet under året. Enheten har analyserat resultatet av medarbetarundersökningen tillsammans med medarbetarna på APT och gjort en handlingsplan utifrån resultatet med styrkor och svagheter. Handlingsplanen utvärderas den 5/12 och 12/12 på APT i grupparbeten. Resultatet visade att enheten arbetar utifrån handlingsplanen på de flesta punkter.							
 Sjukfrånvaro	9,1 %	2,3 %	9 %		8,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
<b>Analys</b> Enheten har följt rehabiliteringsprocessen. Enheten har under året arbetat aktivt med sjukfrånvaron genom att ha omtankesamtal och vid behov kontaktat HR och företagshälsovården. Enheten behöver fortsätta arbeta med att öka frisk närvaro på enheten under kommande år.							
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,8 %	2,8 %	2,8 %		2,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
<b>Analys</b> Enheten arbetar aktivt med sjukfrånvaro med omtankesamtal och företagshälsovården vid behov.							

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. Arbetsmiljön är en stående punkt på arbetsplatsträffar och i OSVG. Information om att göra incidentrapportering tas kontinuerligt upp på arbetsplatsträffar. Enheten arbetar med att göra riskbedömning ute hos kund. Incidentrapporteringen registreras tillsammans med skyddsombud, medarbetare och chef i systemet. Handlingsplan utifrån medarbetarenkäten är gjort på arbetsplatsträffar i maj och den har följdes upp på novembers arbetsplatsträff. En arbetsmiljöromd har genomförts på enheten tillsammans med skyddsombud under november månad enligt årshjulet. Information om hot och våld samt första hjälp & krisstöd och arbetsplatsens utformning genomfördes på arbetsplatsträff i november.
2. Enhetschef har under året haft omtankessamtal med medarbetare som har upprepad sjukfrånvaro. Enheten har arbetat under året med arbetsmiljöfrågor, trivsel, samarbete i grupper för att öka frisknärvaro i form av grupparbeten på arbetsplatsträffar och reflektion.
3. Vid rekrytering av nya medarbetare är heltid en norm. Medarbetare med lägre tjänstgöringsgrad erbjuds heltidsanställning. Enheten arbetar aktivt med att minska andelen timavlönade vikarier.
4. Enheten har ett nära och tillgängligt ledarskap som skapar trygghet och tillit till medarbetarna. Enheten genomför ESF projektet med "prata om jobbet" där planerare och medarbetare har fått handledning och reflektion. Arbetet med medarbetarskap är ett pågående arbete som fortsätter i verksamheten.
5. Enhetschef och skyddsombud har deltagit i OSVG månadsvisa möten under året. Vid APT möten finns en stående punkt där medarbetarna kan framföra frågeställningar som sedan tas vidare till OSVG.

*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**

Möjlighet till kompetensförsörjning och utveckling inom yrket erbjuds medarbetarna genom stadens utbildningar. Verksamheten arbetar för att öka förutsättningarna för medarbetare att bidra till kvalitet och förändring genom kompetensutveckling.

1. Tre medarbetare genomför under året via äldreomsorgslyftet undersköterskeutbildning. Tre medarbetare har genomfört moduler via ESF-projektet samt tre medarbetare har genomfört en handledarutbildning. Utbildning och nätverksträffar för ombusrollerna är genomförda tillsammans med andra hemjänstenheter inom förvaltning. Ansvarig chef för olika enheter ansvarar för olika ombudsroller. Ombuden förmedlar sedan information till övriga medarbetare på APT eller andra mötesformer. Enheten har tre medarbetare som deltagit i språksattsning via KUS medel. Alla medarbetare har under hösten genomgått palliativ utbildning där syftet varit att öka kunskapen inom palliativa vården. Obligatoriska och frivilliga webbaserade utbildningar erbjuds till alla medarbetare.
2. Mat- och måltidsombud, hygienombud, anhörigombud och Parasol ombud har deltagit i ombudsträffar under året och informerar övriga medarbetare på arbetsplatsträffar eller annat forum.

## 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> Medarbetarna har genomgått stadens utbildning i dataskydd i grupp och några medarbetare har gjort den individuellt.			
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b> Medarbetarna har genomgått stadens utbildning i informationssäkerhet i grupp och några medarbetare individuellt.			
 Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har arbetat fram kontinuitetsplan med konsekvensanalys som alla medarbetare ska känna till för att kunna identifiera risker och sårbarhet i verksamheten.			

*Enhetsmål: Enheten har en beredskap för olika händelser som är kända 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 medarbetare och chefer.

### Analys


Enheten bedömer att enhetsmålet kommer att uppnås helt under året. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten och att målen i indikatorerna kommer att uppnås. Därtill att aktiviteten genomförs/uppfylls.

1. Kontinuitetsplanen övas årligen och uppdateras vid förändring. Genom gång på APT för alla medarbetare enligt årshjulet.
2. Enhetens medarbetare och chef har genomfört utbildning i dataskydd och informationssäkerhet under året. Alla medarbetare ska vara medvetna om sitt ansvar det gäller att skydda personlig och känslig information.

### 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**

Enheten bedömer att enhetsmålet kommer att uppnås helt under året. Bedömningen grundar sig på att de förväntade resultaten och att målen i indikatorerna kommer att uppnås. Därtill att aktiviteten genomförs/uppfylls.

1. Rutin och arbetsmaterial om otillåten påverkan tas upp på arbetsplatsträffar enligt årshjul i maj.
2. Enheten följer till riktlinjer och delegation vid upphandling.

## **Uppföljning av ekonomi**

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

Enheten har fortsatt att aktivt arbeta med befintliga resurser för att så effektiv som möjligt använda resurserna optimalt. Enheten har använt stimulansmedel för kompetensutveckling till medarbetarna. Medarbetarna är involverade i ekonomiarbetet med information på arbetsplats träffar och samverkansgruppen. Medarbetarna har månadsvis fått information om beställda timmar, utförda timmar och hur mycket personal timmar som varit under månaden. Detta ger

kunskap om balansen mellan intäkter och utgifter. Enheten har månadsvis uppföljningsmöte med economiccontroller. En minskning av visstidsanställningar och i stället anställa vikarier på månadsanställning bidrar till en besparing på introduktionspass.

Medarbetarna signalerar snabbt om ändrade behov hos kund för att korrekta beställningar ska finnas. Enheten arbetar effektivt med planering av beviljade insatser och timmar.

Medarbetarna är väl informerade om vikten av att timmarna utförs hos kund för att nå uppsatta mål gällande ekonomin.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

### **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 kvalitetsarbetet på rapportmöten, gruppmöten, reflektionsmöten, uppföljningsmöten med den lokala ledningsgruppen och arbetsplatsträffar.

Enheten har haft kvalitetsobservation där man tillsammans med medarbetare identifierar styrkor och förbättringsområden. Åtgärder blir en del i det systematiska kvalitetsarbetet och implementering vid behov av nya rutiner och arbetssätt. De styrkor som finns på enheten lyfts fram för att värdesätta och öka motivationen samt stoltheten i personalgruppen.

Enheten arbetar systematiskt med att förbättra arbetet med avvikelser. Avvikelser är en viktig del i verksamhetens utveckling och kvalitetsarbete.

Resultat av egenkontroller på enheten används i verksamhetens kvalitetsarbete för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

## 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 lyhördhet. Vid rekrytering försöker enheterna anställa personer som har kunskap i nationella minoritetsspråk.

### Redovisning av synpunkter och klagomål

Enheten har inte haft någon lex.Sarah/lex.Maria under året. Personal har i enlighet med års hjulet fått information på APT om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Enheten arbetar systematiskt med kvalitetsarbetet gällande avvikelshanteringen. Synpunkter/ klagomål utreds och följs upp snarast och återkoppling sker till den som inkommit med avvikelsen. Avvikelsen tas alltid upp med berörda personer samt information på APT till övriga medarbetare. Medarbetarnas förslag till åtgärder tas tillvara och är en del av det systematiska kvalitetsarbetet gällande förbättringsåtgärder och rutiner. Enheten kommer fortsätta utvecklingen av avvikelshanteringen för ökad kvalitet i verksamheten.

Enheten har haft 1 beröm och 8 klagomål under året.

## 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					
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Utförande av insats			3	3 st	Larmtelefonen för verksamheten gick sönder. Medarbetaren kunde inte utföra insatsen i tid efter ett larm från trygghetsjouren. Anhörig ringer och meddelar att de inte är nöjda med hemtjänstinsatserna som medarbetarna utför.
<b>Avvikelser enligt SOL/LSS - Vem har identifierat avvikelsen?</b>	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.					
	Medarbetare (inom den egna verksamheten/enheten)			3	3 st	
<b>Beröm</b>	Beröm			1	1	En kund ringer och meddelar att personalen är duktiga och har ett f8int bemötande.
<b>Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?</b>	Annan			2	2	
	Anonym					
	Brukare/patient	2		2	4	
	Närstående (anhörig, god man etc.)			2	2	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
	Tillsynsmyndighet (t.ex. IVO, Skolinspektionen)					
<b>Personuppgiftsincidenter</b>	Hantering av personuppgifter					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
<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			2	2 st	En anhörig meddelar att lunchen har uteblivit för hennes mamma. Personalen upptäcker vid kvällsbesöket att inköp uteblivit för kund till middagen.
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
<b>Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal</b>	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemannning					
	Bemötande					
	Fråga/idé					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)					
	Kompetens					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
Utebliven/försenad insats	1		5	6	Personen har inte fått sin beviljad insats under fyra nätter. Trekanten har inte meddelat Attendo att kund var hemma från korttidsboendet/växelvärd Brister i insatsen med utebliven städning och omvårdnad. Utebliven insats hos kund. Personalen har inte serverat lunch. Kvällspersonalen upptäcker att kund inte har fått omvårdnadsinsats på eftermiddagen vid kvällsbesöket. Försenad insatt efter larm från larmcentralen. Kund fick vänta 1,5 tim. på personalen.	
<b>Vem avser avvikelser - SOL/LSS</b>	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten					
<b>Vilken återkoppling och vilka</b>	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats	3			3 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
åtgärder har gjorts?	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits	3			3 st	