

Handläggare
Marie-Louise Bukowski
Telefon: 08-508 15 517

Till
Södra Skarpnäcks hemtjänst

Verksamhetsplan 2023 för Södra Skarpnäcks hemtjänst

Förslag till beslut

Södra Skarpnäcks hemtjänst

Varmfrontsgatan 23

08-508 15 517

08-508 15 000

marie-louise.bukowski@stockholm.se

start.stockholm

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Inledning | 3 |
| KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden | 6 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst | 6 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet | 11 |
| KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning | 18 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring | 18 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer | 20 |
| KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla | 22 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd | 22 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med | 24 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb | 27 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden | 31 |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt | 33 |
| Redovisning av ekonomi | 35 |
| Resursanvändning | 35 |
| Budget 2023 | 35 |
| Övrigt..... | 35 |

Inledning

Enhetens uppdrag

Skarpnäcks kommunala hemtjänsts uppdrag är att utföra insatser utifrån biståndsbeslut om hemtjänst och personligt stöd enligt Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service. Enheten styrs av socialtjänstlagen samt andra lagar och förordningar som reglerar utförande av hemtjänst och personligt stöd. Arbetet bedrivs utifrån den nationella värdegrunden för äldre. Det löpande arbetet utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål, stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt hemtjänstens verksamhetsmål. Hemtjänsten besvarar och åtgärdar också trygghetslarm. Nattetid utförs beslutade hemtjänstinsatser och trygghetslarm av en underleverantör. Verksamhetsplanen anger inriktningen för enhetens verksamhet under 2023.

Målgrupp

Insatserna utförs för personer inom Skarpnäcks stadsdelsområde som har ett biståndsbeslut oavsett ålder. Insatserna planeras och utgår från den enskildes självbestämmande och delaktighet samt utformas så att de bidrar till ett värdigt liv och en upplevelse av välbefinnande.

Den yngre målgrupp som i de flesta fall har en funktionsnedsättning har ett större behov av hjälp och stöd för att upprätthålla sina sociala aktiviteter och kontakter än de som är 65 år och uppåt som har ett större behov av hjälp med de tyngre hushållsinsatserna och personlig omsorg.

Arbetet bedrivs utifrån nationella värdegrunden för äldre. De individer som ger vård och stöd till en närstående kan ansöka om avlösning i hemmet där hemtjänsten ger den vården/omsorgen för att anhöriga eller närstående ska kunna bli avlösta i sitt uppdrag som stödjare. Den som ger vård och stöd till sin närstående erbjuder en axel att luta sig mot i form av samtal och stöttning av hemtjänstens medarbetare samt information om kontaktvägar för aktiviteter och öppna mötesplatser.

Organisation

Södra Skarpnäcks kommunala hemtjänst har cirka 40 undersköterskor och vårdbiträden schemalagt och utöver det cirka 15 vikarier. Inom verksamheten arbetar två planerare som har det administrativa uppdraget med den dagliga driften samt en administratör som delas med Norra Skarpnäcks hemtjänst. Enheten leds av en enhetschef.

Ekonomiska förutsättningar

En god och effektiv planering av hemtjänstinsatserna är en förutsättning för hög kontinuitet och en balanserad ekonomi.

Hemtjänsten har endast intäkter för den tid som medarbetare utför hos den enskilde vilket innebär att restid och så kallad kringtid påverkar ekonomin negativt. Kringtid är möten som enheten är ålagda att ha som till exempel arbetsplatsträffar, kvalitetsmöten, reflektionstid, rapporttid vid skiftbyten samt förberedelse- och dokumentationstid. Ytterligare kostnader är även de situationer där den utplanerade insatsen avböjs med kort varsel.

Hur insatsplaneringen och hur bemanningen planeras har stor påverkan på ekonomin men även de olika system som hemtjänsten använder sig av i den dagliga kräver mycket administrativ tid vilket i sig också är en kostnad för enheten.

Kvalitetsprogrammet

Stockholmarnas fokus, staden behöver säkerställa likställigheten i stadens service och tjänster. Enheten arbetar med kontaktmannaskapet och individuella genomförandeplaner som ett verktyg för att bland annat säkerställa god kvalitet och delaktighet för en jämlik vård och omsorg för dem som har valt oss. För att säkerställa god kvalitet och delaktighet så arbetar enheten med avvikelser och att ta till vara på synpunkter och eventuella klagomål som inkommer för att utveckla enheten och för att säkerställa att negativa händelser inte upprepas.

Agenda 2030

Utifrån de miljöprogram och klimathandlingsplaner som till grund beslutats om så fortsätter arbetet som startats upp med målet ingen hunger i syfte att förbättra måltidssituationen och fokusera på kompetensutveckling för medarbetare inom området mat och måltider tillsammans med dietist.

För att bidra till hållbar energi så är hemtjänstens lokal utrustad med vitvaror och medarbetare ges större möjlighet till återvinning. Stocket återbruk används vid behov/återvinning av möbler, hyllor med mera.

Analys av 2022

Enheten har under året arbetat för att öka den enskildes delaktighet och inflytande genom bland annat utbildning inom social dokumentation, upprättande av genomförandeplaner samt arbeta utifrån ett tydligt kontaktmannaskap vilket ligger i linje med bland annat handlingsplanen för en äldre vänlig stad samt handlingsplanen för god och nära vård som kopplas till agenda 2030 mål för "God hälsa och välbefinnande". Enheten har även lagt fokus på att utse namngivna kontaktpersoner för en god kontinuitet och ökad trygghet för den enskilde.

Resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning som genomfördes under 2022 samt från stadens kvalitetsuppföljning på individnivå visade på goda resultat som att bland annat den enskilde upplever att de får ett respektfullt bemötande. Enheten hade något lägre resultat utifrån de mål som är satta i kontinuitetsmätningen vilket är ett fortsatt prioriterat område.

Uppföljningar av internkontroll under 2022 av klagomål och synpunkter samt avvikelshantering visade i början av året på ett visst utvecklingsbehov där beskrivningen av avvikelser behövde utvecklas och bli mer utförligt beskrivna för att tydliggöra vad som sker i varje steg samt att kunna följa den "röda tråden" genom hela hanteringen. Vid egenkontroll i slutet av året så påvisades en tydlig förbättring.

Korttidsfrånvaron har varit låg men långtidssjukfrånvaron har varit hög.

Enheten har lagt stor vikt på att öka balansen mellan intäkter och kostnader under året genom att följa den framtagna ekonomiska handlingsplanen som har visat på en liten förbättring.

Prioriteringar utifrån analys 2022 och budget 2023

Enheten har ett ekonomiskt underskott vilket är ett fortsatt prioriterat område även under 2023.

Då svarsfrekvensen är väldigt låg i Socialstyrelsens brukarundersökning så kommer enheten arbeta för att öka andelen som svarar.

Fortsatt fokus på att de som valt oss som utförare ska känna sig trygga och nöjda samt uppleva att de insatser som vi levererar håller en hög kvalitet. Arbetet fortsätter med att den enskilde ska ges möjlighet i större utsträckning till delaktighet i planeringen och genomförandet av sina insatser.

Nya arbetssätt för medarbetare ger också ett ökat behov av att diskutera och reflektera kring utmaningar i arbetet därav kommer reflektionstid införas under året för medarbetare.

Enheten kommer fortsatt utveckla arbetet med ett strukturerat ledningssystem för att säkerställa kvaliteten i uppdraget och även bidra till att rätt prioriteringar görs. Arbetet fortsätter med 2c8 och under året som kommer systemet att implementeras för medarbetare.

För att ge medarbetare och chef möjlighet att tillsammans skapa förutsättningar för en lärande organisation med utvecklingsfokus kommer enheten dels att arbeta med de åtgärder som upprättats i handlingsplaner utifrån medarbetarenkäten som genomförs under februari. Arbetet med "Aktivt medarbetarskap" fortsätter.

Övriga utbildningsinsatser som planeras är riktade mot grunduppdraget och omfattar bland annat psykisk ohälsa och bemötande.

Enheten har ansökt om stimulansmedel för ett fortsatt arbete med mat och måltider och motverka social isolering.

Enheten kommer genom Äldreomsorgslyftet utbilda vårdbiträden till undersköterskor. Enheten kommer att arbeta för att öka grundbemanningen och arbeta för att minska andelen timmar som utförs av timanställda.

Mänskliga rättigheter (jämslälldhet)

Enheten arbetar för att undersöka och säkerställa om det görs skillnader mellan kvinnor och män i vårt utförande av insatser utifrån biståndsbeslutet för den enskilde. Enheten kommer att analysera alla resultat som är könsuppdelade för att säkerställa att det inte finns osakliga skillnader mellan könen samt undersöka möjligheten till fler områden med könsuppdelad statistik i exempelvis egenkontroller.

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

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

Nämndmål: Barn, unga och vuxna har egna resurser att leva självständiga liv

Beskrivning

Barn, unga och vuxna som behöver socialtjänstens insatser får snabb kontakt med den eller de kompetenser som behövs för att utreda hjälpbehov och rätten till insats. Barn, unga och vuxna är delaktiga i utredningen och i planeringen av insatsernas genomförande. Barns rätt till information och delaktighet ska säkerställas, och förekomsten av SIP öka. De insatser som beviljas ska vara uppföljningsbara och individuellt anpassade samt formulerade tillsammans med familjen eller den enskilde. Arbetet med familjehemsplacerade barn ska fortsätta att utvecklas och kontakten med familjehemmen stärkas.

Vuxna personer med skadligt bruk och beroende får sina stödbehov tillgodosedda. Utvecklingsarbete tillsammans med andra aktörer gällande personer med omfattande psykiatrisk ohälsa inklusive skadligt bruk och beroende fortgår. Insatser från socialtjänsten är en del i en sammanhållen vårdkedja och ska i hög grad inriktas på att motverka hemlöshet, minska skadeverkningar och utgöra en grund för en rehabilitering i nära samverkan med andra huvudmän. Förvaltningens alla verksamheter ska arbeta utifrån stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Förväntat resultat

- Individer och familjer med stödbehov får rättssäkra och samordnade bedömningar och insatser
- Barn och unga känner till sina rättigheter, är delaktiga i kontakten med socialtjänsten och får information anpassad efter sin ålder och mognad.
- Brukarnas hjälpbehov utforskas, utreds och följs upp med bedömningsinstrument och standardiserade metoder.
- Personer som vill lämna kriminalitet får snabbt individuella anpassade stödinsatser som möter deras aktuella motivation
- Ett tydligt återhämtningsperspektiv finns i bedömning av stödbehov för personer med psykisk funktionsnedsättning
- Vuxna får förbättrad hälsa och meningsfull fritid genom förstärkta och individuellt anpassade insatser
- Anhöriga till närstående/föräldrar uppmärksammas och får stöd för egen del

Enhetsmål: 1.3.1.1 Avdelningsmål: Människor lever självständiga liv och är delaktiga när de behöver stöd

Förväntat resultat

- Andelen utförda timmar gällande avlösning och ledsagning ökar
- Alla ärenden som går över till äldreomsorgen från vuxenenheten inom IOF ska ha ett samtal i samverkan med båda enheterna

Arbetssätt

Inför det att en person med insatser från socialtjänsten fyller 65 år förbereds överflyttning mellan berörda myndighetsenheter. Den enskilde görs delaktig i utredning, beslut och planering av biståndsbedömda insatser. Verksamheterna arbetar utifrån individens behov, insatser syftar till att skapa förutsättningar för självständighet. Arbetet med att utveckla arbetssätt vid samsjuklighet, missbruk, hemlöshet eller risk för hemlöshet är fortsatt prioriterat.

Planering av ledsagarservice och avlösarservice görs utifrån den enskildes behov och ska planeras tillsammans med den enskilde för att öka graden av utförda timmar. Biståndshandläggare och utförarverksamheternas medarbetare arbetar utifrån ett personcentrerat förhållningssätt och individuella behov.

Resursanvändning

Enhetschef beställarenheten äldre
Biståndshandläggare
Enhetschef hemtjänst och avlösning/ledsagning
Kontaktpersoner

Uppföljning

- Beställarenheten följer upp genom kontroll alla ärenden som gått över från vuxenenheten under året och följer upp att de äldre fått ett samtal i samverkan med vuxenenheten.
- Avlösarservice och ledsagarservice följer upp tillsammans med den enskilde och dokumenteras i den sociala dokumentationen.

Utveckling

Beställarenheten äldre ska utveckla övergångssamtalen så att de sker i god tid innan ärendet går över till äldreomsorgen.

Hemtjänsten ska utveckla arbetet med att fler ska få genomförandeplaner och att fler är av god kvalitet. Avdelningen ska utveckla arbetet kring att fler beviljade ledsagnings och avlösningstimmor blir utförda.

Enhetsmål: 1.3.2.1.1 Personer som har insatser av hemtjänsten eller personligt stöd erbjuds god kvalitet och med en hög grad av delaktighet

Förväntat resultat

Andelen kunder som upplever delaktighet ökar.
Antalet godkända genomförandeplaner ökar.
Öka andelen namngivna kontaktpersoner.
Andelen kunder som ansöker om personligt stöd ökar.

Arbetssätt

Ett inledande samtal genomförs av planerare med ny kund vid uppstart av insatser.
Kontaktperson utses som tillsammans med kunden upprättar en genomförandeplan för hur insatsen ska utföras.
Insatser planeras utifrån kontaktmannaskap.
Planerare / administratörer har dialog med biståndshandläggare vid behov.

Resursanvändning

Medarbetare.
Planerare/administratör.
Enhetschef.

Kunder / anhöriga.

Uppföljning

Vid förändringar i beställningen.
Genomgång av genomförandeplaner vid gruppmöten.
Systematisk arbete med synpunkter och klagomål.
Brukarundersökning.
Individuppföljning.
Egenkontroll av genomförandeplaner samt dess innehåll.
Social dokumentation.
Uppföljning sker i T1, T2 och VB.
Anhöriga.

Utveckling

Kompetensutveckling.

Nämndmål: Barn, unga och vuxna som lever i våldsutsatthet får skydd och stöd

Beskrivning

Alla verksamheter inom förvaltningen arbetar för att upptäcka våld. Alla berörda medarbetare har kunskaper om relationsvåld, hedersrelaterat våld och förtryck och sexuellt våld oberoende

relation. Vid upptäckt förmedlas kontakt till förvaltningens relationsvårdsteam.

Vid oro för barns behov av stöd och skydd görs orosanmälan till socialtjänsten. Förvaltningen säkerställer att barn kommer till tals och att deras åsikter, behov och rädslor utgör underlag vid bedömningar och i planering och utformning av insatser. Inför beslut i våldsutredningar görs alltid en barnkonsekvensanalys. Förvaltningen arbetar familjeorienterat för att säkerställa att individuellt utformade insatser ges samtidigt till berörda familjemedlemmar i hushåll där våld förekommer. I det tidiga våldsförebyggande arbetet riktat mot barn och unga sker samverkan mellan förskola, öppna verksamheter och socialtjänsten.

Äldreomsorgens verksamheter ser över arbetssätt för att upptäcka och motverka försummelse av äldre omsorgstagare.

Förväntat resultat

- Medarbetare har kunskaper om relationsvåld, hedersrelaterat våld och förtryck samt sexuellt våld oberoende relation för att kunna agera och uppmärksamma våldsutsatta barn, vuxna eller äldre
- Medarbetare arbetar uppsökande för att upptäcka fler våldsutsatta med fokus på särskilt sårbara
- Personer utsatta för våld får stöd och skydd
- Personer som utövar våld får insatser för att upphöra att använda våld
- Förvaltningen har arbetsprocesser som är anpassade för särskilt sårbara grupper
- Inför att beslut fattas ska konsekvenser för barnet alltid bedömas, utifrån en samlad kompetens från barn – och vuxenhandläggare.
- Medarbetare i förskolan och de öppna verksamheterna för barn och unga har grundläggande kunskaper för att arbeta våldsförebyggande.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Öka kunskapen om försummelse inom äldreomsorgens samtliga verksamheter | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 1.3.2.1. Avdelningsmål: Personer som är våldsutsatta får adekvat stöd

Förväntat resultat

- Antalet äldre som under utredning tillfrågats om våldsutsatthet ökar
- Utbildning eller kompetenshöjande insatser om försummelse har genomförts inom samtliga verksamheter under året

Arbetssätt

Medarbetare i alla verksamheter har grundläggande kunskaper om våldsutsatthet och försummelse av äldre. Alla medarbetare har vetskap om vilka rutiner som finns inom förvaltningen och den egna enheten för att kunna ge stöd och hjälp till våldsutsatta. Alla medarbetare har kunskap om var de ska vända sig om de får kännedom om våldsutsatthet och försummelse av äldre.

Biståndshandläggare använder vid utredning kartläggningsinstrumentet Reagera-S för att upptäcka våldsutsatthet. Beställarenheten för äldre samordnar avdelningens arbete med våld i nära relationer (ViNR). Samverkan i ViNR mellan förvaltningens myndighetsenheter vidareutvecklas.

Om en person är eller misstänks vara utsatt för våld meddelar utförarenheten biståndshandläggare som vid behov kan ta stöd av relationsvårdsteamet (RVT).

Resursanvändning

Biståndshandläggare
Medarbetare inom förebyggande enheten och alla utförare enheter.

Uppföljning

Beställarenheten följer upp genom egenkontroller att Reagera-S används. Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser inom utförarverksamheter följer upp att medarbetare tagit del av kompetenshöjande insatser gällande försummelse.

Utveckling

Utveckla medarbetarna kompetens gällande våld och försummelse. Öka användandet av Reagera-S.

Enhetsmål: 1.3.2.2 Medarbetare i hemtjänsten uppmärksammar tecken på våld i nära relation

Förväntat resultat

Medarbetarnas kunskap ökar inom områdena våld i nära relation och försummelse.

Arbetsätt

Den medarbetare som uppmärksammar eller misstänker våld i nära relation kontaktar som ett första steg sin arbetsledare. Samverkan med beställarenheten, primärvården och anhörigstöd fortsätter att utvecklas för att gemensamt upptäcka och stötta individer där vi misstänker att det föreligger våld i nära relation.

Våld i nära relation är tema på minst ett av årets arbetsplatsträff samt tas upp vid behov i olika mötes forum på enheten.

Resursanvändning

Webbutbildning.
Avsatt tid för diskussioner i grupp.
Medarbetare.
Planerare.
Enhetschef.




Uppföljning

Protokoll från arbetsplatsträffar.
Samverkansmöten med beställarenheterna, primärvården samt anhörigstöd.
Tertialrapporter.

Utveckling

Fortlöpande upprätthålla kunskapen hos medarbetare inom området för att kunna arbeta i enlighet med målet.

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

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten | 87 % | 87 % | År |
|  Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst | 86 % | 86 % | År |
|  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod | 10 | Max 10 personer | År |

Nämndmål: Äldre lever ett tryggt och meningsfullt liv och får stöd, vård och omsorg av god kvalitet

Beskrivning

Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att äldre personer lever ett värdigt liv och känner välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Äldre ska känna sig nöjda och delaktiga, de insatser som ges håller hög kvalitet. Nämndens utvecklingsarbete bidrar till stadens arbete med att vara en äldrevänlig stad. Verksamheternas kvalitet säkerställs genom ett strukturerat ledningssystem som bidrar till att rätt prioriteringar görs. Samverkan med hälso- och sjukvården samt tvärprofessionella team bidrar till en god och nära vård med hög patientsäkerhet. Det förebyggande arbetet tydliggörs och vidareutvecklas, arbetet präglas av hälsofrämjande arbetssätt med fokus på meningsfullhet för målgruppen. Samverkan kring äldre som lever i eller riskerar hemlöshet stärks, likaså kring äldre som tillhör sårbara grupper. Samhandläggningen kring äldre med komplexa behov och samsjuklighet vidareutvecklas. God medarbetarkontinuitet kännetecknar äldreomsorgens verksamheter och arbetet med ett närvarande ledarskap fortgår. Kompetenshöjande insatser systematiseras och följs upp för att kunna möta kommande behov inom vård och omsorg. Arbetet med välfärdsteknik utvecklas, digitala lösningar som förbättrar tillvaron för äldre och för personal används där så är möjligt.

Förväntat resultat

- Andel äldre som känner sig trygga med sina insatser ökar
- Andel äldre som är nöjda med sina insatser ökar

- Andel äldre som upplever att de är delaktiga i utformandet av sina insatser ökar
- Kontinuiteten inom hemtjänsten ökar
- Andel äldre som upplever att de får ett gott bemötande är fortsatt hög eller ökar
- Andel äldre som vet var de ska vända sig för att ansöka om hjälpinsatser är hög
- Andel äldre som är nöjda med maten och måltidsstunderna på vård- och omsorgsboende ökar
- Andel äldre på vård- och omsorgsboende som är nöjda med möjlighet till utevistelse ökar

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| ♀ Andel äldre med hemtjänst som får hjälp på önskade tider | 92 % | | Tertial |
| ♀ Andel äldre med hemtjänst som får hjälp så som överenskommits | 91 % | | Tertial |
| ♀ Andel äldre med hemtjänst som tycker att de får ett respektfullt bemötande | 98 % | | Tertial |
| ♀ Andel äldre med hemtjänst som tycker att det är ungefär samma personer som hjälper dem | 80 % | | Tertial |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Öka kunskapen om och säkerställa ett gott bemötande av äldre hbtqi-personer inom nämndens verksamheter | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 1.4.1.1 Avdelningsmål: Äldre lever ett tryggt och meningsfullt liv och får stöd, vård och omsorg av god kvalitet

Förväntat resultat

- Andel äldre som känner sig trygga med sina insatser ökar
- Andel äldre som är nöjda med sina insatser ökar
- Andel äldre som upplever att de är delaktiga i utformandet av sina insatser ökar
- Antalet genomförandeplaner inom hemtjänsten ökar
- Kontinuitet inom hemtjänsten ökar
- Andel äldre som är nöjda med maten och måltidsstunderna på vård- och omsorgsboende ökar
- Projektplan för kompetensutveckling för utförarverksamheternas tas fram, genomförs samt följs upp under året.

Arbetsätt

Verksamheterna bidrar till att äldre personer lever ett värdigt liv och känner välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Äldre ska känna sig nöjda och delaktiga, de insatser som ges håller hög kvalitet. Grunduppdraget prioriteras för ökad kvalitet och effektivitet. Avdelningens systematiska utvecklingsarbete utgår ifrån stadens Färdplan för äldreomsorgens utveckling. Avdelningen arbetar för genomförandet av handlingsplan för en äldrevänlig stad, och samverkar internt för att genomföra äldrevänliga åtgärder inom stadsdelsområdet.

Äldreomsorgens verksamheter kännetecknas av god medarbetarkontinuitet och utförarverksamheterna arbetar aktivt med att minska andelen timanställda. För att tillgodose behovet av kompetensutveckling inom utförarverksamheterna har en projektledare tillsatts med uppdrag att ta fram, genomföra och följa upp en plan för kompetensutvecklingsinsatser. Samtliga medarbetare i utförarverksamheterna kompetensutvecklas under året utifrån upparbetad projektplan.

Den äldres upplevelse av trygghet är grunden inom äldreomsorgen och utgångspunkten för att vara nöjd med de insatser som ges. Ett gott bemötande, delaktighet i utredning, beslut och vid upprättande av genomförandeplan är grundläggande. Alla äldre som beviljas insatser enligt SoL eller LSS ska få en genomförandeplan. Genomförandeplanen är ett viktigt redskap för att öka de äldres känsla av delaktighet kring utförandet av insatser. Dialog och kommunikation med äldre sker på det sätt som bäst passar den enskilde.

Samtliga verksamheter arbetar personcentrerat utifrån enheternas specifika uppdrag. Utförarverksamheter i egen regi arbetar och följs upp utifrån stadens gemensamma uppdragsbeskrivning för verksamheter i egen regi.

-Beställarenheten för äldre:

Beställarenheten ska utveckla uppföljningen av beställda insatser på individnivå. Beställningar av insatser har tydliga målformuleringar som möjliggör en röd tråd mellan beställning och genomförandeplan. Beställningarna ska stödja utförare av hemtjänst i arbetet med ramtid. Genomförandeplanerna ska användas i uppföljningen av beställda insatser. Fakturor från utförare granskas av avgiftshandläggare och biståndshandläggare i syfte att kvalitetssäkra och minska risker för välfärdsfusk. Biståndshandläggarnas kompetensutveckling kring demens och kognitiv svikt fortgår tillsammans med att kartlägga och utforma arbetet kring personer med psykisk ohälsa och särskilt utsatta grupper. Beställarenheten ska i högre utsträckning samverka med Region Stockholm där behov finns.

Beställarenhetens förebyggande verksamhet bedriver sitt arbete både på individ- och systemnivå. Arbetet inriktas på att stödja äldre till ökade sociala kontakter med ett tydligt fokus på hälsofrämjande insatser och att minska ofrivillig ensamhet. Förebyggande verksamheten ska arbeta aktivt för att nå fler äldre som tidigare inte har kommit i kontakt med förvaltningens verksamheter. Fler äldre ska nås genom uppsökande verksamhet i samverkan med avdelningens äldrelots. Möjligheter till måltider med social samvaro ska finnas och verksamheten har i uppdrag att möjliggöra öppethållande även under storhelger. Samverkan med föreningar och andra aktörer ska öka. Verksamhetens digitala fixartjänst får i uppdrag att fortsätta utbilda äldre i digitala hjälpmedel i syfte att öka delaktigheten i samhället för målgruppen.

-Skarpnäcks kommunala hemtjänst:

Planering av beställda insatser utvecklas och säkerställs genom uppföljning på grupp- och individnivå. Hemtjänstenheterna fortsätter att utveckla arbetet med social dokumentation och genomförandeplaner (se mål 1.3.2.1). Hemtjänstenheterna fortsätter att bidra till införandet av

nyckelfri hemtjänst inom stadsdelsområdet. Samtliga medarbetare ska utbildas i fallförebyggande arbete, i syfte att minska risken för fall i hemmet.

-Hemmet för gamla:

På Hemmet för gamla utgörs personcentrerade vård och omsorg av hög kvalitet. Den höga kvaliteten på hälso- och sjukvården ska bibehållas och vidareutvecklas genom strategisk kompetensutveckling och systematiskt arbete. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team stärker arbetet. Vidare ska Hemmet för gamla vidareutveckla användandet av digitala hjälpmedel och välfärdsteknik. Stöd till anhöriga stärks genom en ökad och mer strukturerad kommunikation med närstående. Arbetet med mat och måltider ska förbättras och vidareutvecklas. Det fallpreventiva arbetet ska utvecklas inom samtliga avdelningar på boendet.

Hemmet för gamla, demens, fortsätter implementeringen av BPSD, beteendestörningar och psykiska symtom vid demens. Detta sker genom fortsatt utbildning och aktivt arbete i arbetsteam. Dagverksamheten vidareutvecklar och stärker sitt arbete med reminiscens och validation. Verksamheten genomför Stjärnmärkning under året.

Resursanvändning

Enhetschefer och medarbetare inom äldreomsorgen

Uppföljning

Uppföljning sker genom ordinarie verksamhetsuppföljningar i samverkan med äldreförvaltningen samt genom tertiärrapporter och verksamhetsberättelse där verksamheterna beskriver hur arbetet fortlöper under året.

Genomförda brukarundersökningar och individuppföljningar redovisas på verksamhetsnivå tillsammans med handlingsplaner för planerade åtgärder.

Uppföljning av följsamhet till uppdragsbeskrivningar för hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet i egen regi. Uppföljningen genomförs på avdelningsnivå. Hemtjänsten följer upp den enskildes delaktighet i samband med egenkontroll av antalet inkomna genomförandeplaner och dess kvalitet.

Utveckling

Uppföljning av resultat och identifiering av förbättringsåtgärder.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Genomföra utbildning i fallprevention | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 1.4.1.1.2 Äldre med hemtjänst, ledsagning och avlösning erbjuds insatser av god kvalitet med en hög grad av delaktighet

Förväntat resultat

Andelen som upplever delaktighet i utformandet av sina insatser ökar.
Antalet godkända genomförandeplaner ökar.
Öka andelen namngivna kontaktpersoner.
Enheten har en god kontinuitet.
Andelen äldre som upplever ett gott bemötande är fortsatt hög.
Enhetens medarbetare ska genomgå utbildning i fallprevention.

Arbetsätt

Ett inledande samtal genomförs av planerare med ny kund vid uppstart av insatser.
Kontaktperson utses tillsammans med kunden och en genomförandeplan upprättas om hur insatser ska utföras.
Insatser planeras utifrån kontaktmannaskap.
Insatsplaneringen sker utifrån mindre geografiska områden samt utifrån mindre geografiska områden samt utifrån kontaktmannaskapet för att kunna nå en god kontinuitet.

Resursanvändning

Medarbetare
Planerare
Planerad avsatt tid för hembesök och genomförandeplaner
Avsatt tid för olika mötesforum.

Uppföljning

Uppföljning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse
Egenkontroll av genomförandeplan och dess innehåll
Systematiskt arbete med avvikelser, synpunkter och klagomål
Brukarundersökning och individuppföljning
Löpande uppföljning av den planerade kontinuiteten

Utveckling

Stärka och öka kunskapen hos medarbetare i rollen som kontaktman genom utbildning och praktisk träning.

Enhetsmål: 1.4.1.2 Avdelningsmål: Verksamheterna bedriver ett strukturerat kvalitetsarbete

Förväntat resultat

- Antalet rapporterade avvikelser bibehålls eller ökar
- Följsamhet till basala hygienrutiner är fortsatt hög i alla verksamheter
- Resultatet i uppföljning genom QUSTA bibehålls eller förbättras

Arbetssätt

Enheterna har ett anpassat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 integrerat i ILS-webb.

Enheterna arbetar strukturera med synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah och lex Maria. Arbetet vidareutvecklas genom systemstöd som ger medarbetarna tillgång till rutiner och processer digitalt samt ett utvecklat metodstöd för processkartläggning.

Kvalitetsregister används för att säkerställa evidensbaserade arbetssätt och metoder. Resultat från kvalitetsregistren ingår i analysunderlaget för att bedöma verksamheternas kvalitet. Avdelningens MAS följer arbetet med utveckling av arbetssätt vid egenvård under året.

Enheterna bedriver en hälso- och sjukvård av hög kvalitet. Samtliga enheter arbetar med smittförebyggande åtgärder. Kvalitetsregistret BHK-PPM, basala hygienrutiner och klädregler - punktprevalensmätning) används av utförarverksamheterna som en del i egenkontroll och analysarbetet gällande följsamhet till hygienrutiner.

Avdelningens arbete för ökad patientsäkerhet fortgår genom användande av SKR:s verktyg för patientsäkerhetsarbete.

Enheter kartlägger behov som en del i arbetet med ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Informationsöverföring under vårdövergångar mellan region och kommun är fokusområde.

Alla enheter arbetar med att utveckla den sociala dokumentationen för att säkerställa en rättssäker hantering. Resultat från genomförda egenkontroller återkopplas till berörda medarbetare i syfte att bidra till kvalitetsutvecklingen. Beställarenheten för äldre fortsätter med metoden kollegial granskning i syfte att utveckla den sociala dokumentationen.

Vidareutveckling av arbetssätt inom hemtjänsten ska ske för att tillgodose de enskildas beviljade insatser, med fokus på planering och uppföljning i genomförandeplan.

Beställarenheten ser över sin organisation i syfte att minska ärendemängden per handläggare och att öka kvaliteten i utredningar. Beställarenheten fortsätter arbetet med avgiftskontroll och uppföljning av ersättning till utförare i syfte att kvalitetssäkra underlag och säkerställa korrekta utbetalningar.

Enskededalens dagverksamhet utvecklar arbetet kring verksamhetens hälso- och sjukvård genom kompetensutveckling och samverkan. Verksamheten vidareutvecklar arbetet med egenkontroller och uppföljningar för att säkerställa följsamhet till rutiner och riktlinjer.

Hemmet för gamla och Enskededalens dagverksamhet bedriver ett strukturerat patientsäkerhetsarbete. Hemmet för gamla demens och Hemmet för gamla somatik använder metoden Gröna korset som verktyg för att kvalitetssäkra patientsäkerhetsarbetet. Utveckling fokuseras på teamarbete, palliativ vård, fallförebyggande insatser och händelseanalyser vid hälso- och sjukvårdsavvikelser. Hemmet för gamla demens utvecklar arbetet i kvalitetsregistret BPSD, beteendestörningar och psykiska symtom vid demens.

Resursanvändning

Avdelningens ledningsgrupp med stabsfunktioner. Medarbetarnas kompetens och kunskap i sitt uppdrag används och medarbetarna görs delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete genom arbetet med ledningssystemet och i det dagliga arbetet.

Uppföljning

I samband med verksamhetsuppföljning.

Uppföljning av enheternas systematik i hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser följs upp inom ramen för egenkontroll och VoR. Enheternas kvalitetsråd fungerar som forum för att följa upp och vidareutveckla enheternas arbete. Uppföljning av basala hygienrutiner sker genom egenkontroller BHK och PPM.

Utveckling

Utifrån utfall i egenkontroller BHK och PPM vidtas åtgärder för ett fortsatt gott resultat.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|-------------------|------------------|
| Uppföljning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 1.4.1.2.3 Enheten bedriver ett strukturerat kvalitetsarbete

Förväntat resultat

Antalet rapporterade avvikelser bibehålls eller ökar
Enheten inför kvalitetsmöten
Enhetens medarbetare ges tillgång till processer och rutiner digitalt
Följsamhet till basala hygienrutiner och klädregler är fortsatt hög

Arbetsätt

Enheten har ett anpassat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Enheten arbetar strukturerat med synpunkter och klagomål, avvikelser och Lex Sarah genom att dokumentera och följa upp dessa i framtagna excel-filer. På enhetens kvalitetsmöten görs

medarbetare delaktiga i kvalitetsarbetet samt får återkoppling på eventuella avvikelser, klagomål och synpunkter.

Resursanvändning

Medarbetare
Planerare
Enhetschef
ILS
2c8

Uppföljning

Uppföljning vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.
Enheten följs även upp utifrån uppdragsbeskrivning och genom verksamhetsuppföljning.
Internkontroll
Egenkontroller
Revidering av lokala rutiner
Samverkan med förvaltningens verksamhetsutvecklare.

Utveckling

Fortsatt utveckling av avvikelshantering
Utbildning för enhetens medarbetare inför implementering av att ta del av processer och rutiner digitalt.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Nämndmål: Nämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en låg klimatpåverkan

Beskrivning

Förvaltningen prioriterar följande för att uppnå det förväntade resultatet.
Att arbeta med ökad energieffektivitet och minskade utsläpp genom verksamheternas delaktighet där medarbetare arbetar utifrån checklista för energibesparing.
Under året sker kunskapshöjande insatser där ledningsgrupper genomför e-utbildningen om stadens miljöprogram och medarbetare som arbetar på kontor genomför stadens utbildning om klimatsmarta kontor samt köksanställda genomför utbildningen energieffektiva storkök. Detta ska bidra med kunskap om deras roll i arbetet med att nå stadens miljö- och klimatmål.
Arbetet med resurseffektiva kretslopp utifrån EU:s avfallshierarki fortlöper genom att förebygga, återanvända, sortera och återvinna avfall samt använda sig av Stocket återbruk.

Under året genomför fler verksamheter satsningar för att säkerställa att matsvinnet minskar och matavfallsinsamlingen används.

Förväntat resultat

- Energiförbrukningen i förvaltningens verksamheter minskar
- Matsvinnet minskar
- Stadens e-utbildning om miljöprogrammet, klimatsmarta kontor och energieffektiva storkök genomförs enligt plan

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Kunskapshöjande insatser inom miljö- och klimatområdet genomförs | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| Verksamheterna arbetar med energibesparingsåtgärder | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 2.1.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter är energieffektiva och har en resurseffektiv avfallshantering med låg klimatpåverkan

Förväntat resultat

- Matsvinnet minskar
- Verksamheterna serverar en hög andel klimatsmart mat
- Verksamheternas energiförbrukning minskar
- Stadens e-utbildning om miljöprogrammet och klimatsmarta kontor genomförs av respektive målgrupp enligt plan.

Arbetsätt

Avdelningen bidrar till förvaltningens fortsatta arbete med resurseffektiva kretslopp utifrån beskrivning i nämndmålet.

Verksamheterna mäter matsvinn och serveringssvinn samt använder matavfallsinsamling där så är möjligt.

Verksamheterna använder checklista för minskad energiförbrukning.

Avdelningschef följer upp att samtliga medarbetare i ledningsgruppen har genomfört stadens e-utbildning om miljöprogrammet och kontorsarbetare stadens e-utbildning om klimatsmarta kontor. Verksamheterna strävar mot kommunfullmäktiges mål om låg klimatpåverkan från livsmedel på nämndnivå, som 2023 ligger på 1,6 kg co2/kg livsmedel. Detta görs främst genom servering av en hög andel klimatsmart mat.

Resursanvändning

Enhetschefer och medarbetare.

Uppföljning

I T1,T2 och VB

Utveckling

Se över åtgärder för att ytterligare minska matsvinnet och minska enheternas energiförbrukning.

Enhetsmål: 2.1.1.1.1 Hemtjänsten är energieffektiva och har en resurseffektiv avfallshantering med låg klimatpåverkan

Förväntat resultat

Enheten ökar noggrannheten vid sortering och återvinning av avfall.
Minska energiförbrukningen.
Berörda medarbetare genomför stadens e-utbildning.

Arbetsätt

Enhetens medarbetare tar hand om avfall som uppstår genom sortering.
Enhetens lokaler har nyinköpta vitvaror utifrån stadens riktlinjer.
Planerare, administratörer och enhetschef stänger av datorer och dess tillbehör vid arbetsdagens slut. Endast ladda relevanta olika arbetsredskap dagligen.
Enheten använder Stocket återbruk i första hand vid återvinning eller vid behov av diverse möbler eller dylikt till enhetens lokaler.
Checklista används för minskad elförbrukning.

Resursanvändning

Medarbetare
Planerare / administratör
Enhetschef
E-utbildning

Uppföljning

Uppföljning sker vid tertialrapporter samt vid verksamhetsberättelse.

Utveckling

Medvetandegöra medarbetare kring arbetet med att enheten ska vara energieffektiva samt rutiner och noggrannhet vid avfallshantering.

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

Nämndmål: Nämndens verksamheter är miljö- och klimatsmarta

Beskrivning

Åtgärder genomförs för att skapa en kemikaliesmart miljö för alla brukare och medarbetare, samt för att öka andelen ekologiska livsmedel och animalier med höga krav på djurskydd.

Verksamheterna gör kemikaliesmarta val vid inköp av kemikalier och förbrukningsmateriel samt minskar användningen av plast och engångsartiklar.

Förväntat resultat

- Verksamheterna gör kemikaliesmarta inköp och minskar användningen av plast och engångsartiklar
- Förvaltningens verksamheter som serverar livsmedel har en hög andel ekologisk mat
- Arbetet med att öka inköpta animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning påbörjas

Enhetsmål: 2.4.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter är miljö- och klimatsmarta

Förväntat resultat

- Verksamheter serverar en hög andel ekologiska måltider och livsmedel
- Verksamheterna köper in animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning
- Verksamheterna gör kemikaliesmarta inköp och minskar användningen av plast och engångsartiklar

Arbetsätt

Medarbetarna har kännedom om den lokala miljö- och klimathandlingsplanen och tillräckliga kunskaper för att kunna fatta miljö- och klimatsmarta beslut.

Verksamheterna strävar mot kommunfullmäktiges mål på nämndnivå om att 70 procent av inköpta måltider och livsmedel är ekologiska. Verksamheterna prioriterar ekologiska och svenska livsmedel vid inköp. Verksamheterna strävar efter kommunfullmäktiges mål på nämndnivå gällande inköp av animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning, där nämndmålet för 2023 är 88 procent.

Chemsoft kemikaliehanteringssystem används fortsatt för att säkerställa hanteringen av miljöfarliga ämnen och att rapportering sker.

Resursanvändning

Enhetschefer

Uppföljning

Hantera Livs och Chemsoft.

Utveckling

Se över arbetsätt för att öka andel ekologiska livsmedel och svenska animalier samt för att öka utfasning av miljöfarliga ämnen.

Enhetsmål: 2.4.1.1.1 Hemtjänsten ökar andelen miljövänliga, klimatsmarta och ekologiska produkter.

Förväntat resultat

Minst 70 % av varor och livsmedel är ekologiska.
Vid inköp av kemikalier så registreras dessa i Chemsoft.
Enheten använder inte plast och engångsartiklar.

Arbetssätt

Samtliga inköpsansvariga följer kravet på att 70% av varor och livsmedel ska vara ekologiska vid inköp. Miljöombudet använder verktyget Chemsoft.
Medarbetare har kännedom om lokala miljö- och klimathandlingsplanen.

Resursanvändning

Beställningsansvarig
Enhetschef
Chemsoft
Agresso

Uppföljning

Uppföljning sker vid tertialrapporter samt verksamhetsberättelse.
Enhetens statistik av inköpta ekologiska varor meddelas under året löpande av ekonomiavdelningen.

Utveckling

Medarbetare får en ökad kunskap om medvetenhet om miljövänliga och klimatsmarta varor.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Nämndens resurser används effektivt med ett hållbart och långsiktigt perspektiv

Beskrivning

Förvaltningen följer stadens system för uppföljning med fokus på måluppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdena samt förvaltningens budget. Förvaltningens budget följs upp månadsvis med prognos på helårsutfall.
Förvaltningen strävar efter att varje verksamhetsområde bär sina kostnader utifrån tilldelade

medel, men omfördelar medel för att verksamheterna ska få rimliga förutsättningar att uppfylla målen. Åtgärder vidtas vid avvikelser. Alla verksamheter arbetar kontinuerligt med utveckling och effektivisering för att uppnå bästa möjliga resultat för stadsdelsområdets invånare.

Förväntat resultat

- Förvaltningen har en budget i balans och uppfyller målen i stadsdelsnämndens verksamhetsplan
- Förvaltningens prognossäkerhet är god
- Ekonomiska resurser fördelas lika, och i enlighet med den enskildes behov, mellan män och kvinnor, flickor och pojkar.

Enhetsmål: 3.1.1.1. Avdelningsmål: Äldreomsorgens resurser används väl med fokus på resultat för invånare i Skarpnäck

Förväntat resultat

- Enheterna har en budget i balans
- Enheterna uppfyller målen i verksamhetsplanen

Arbetsätt

Enheterna har rutiner för hantering av verksamhetens huvudprocesser och avvikelser från dessa.

Vid budgetunderskott eller befarat budgetunderskott ansvarar enhetschef för att en handlingsplan tas fram som följs upp löpande med stöd av economicontroller.

Beställarenheten för äldre beviljar insatser i enlighet med gällande riktlinjer och lagstiftning. Beställda insatser följs upp och anpassas vid förändrat behov. Utförarverksamheterna utför beställda insatser och har en fungerande hantering av ökat och minskat behov.

Resursanvändning

Enhetschefer

Uppföljning

Uppföljning sker i månadsprognoser, tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Handlingsplan följs upp vid samma tillfällen.

Utveckling

Att säkerställa bättre budget prognoser och att hitta och följa upp åtgärder.

Enhetsmål: 3.1.1.1.1 Hemtjänsten förbättrar balansen mellan kostnader och intäkter.

Förväntat resultat

Balansen mellan intäkter och kostnader ökar.
Träffsäkra prognoser.
Optimal insatsplanering för minskad res och kringtid.
Ökning av utförandegraden/produktiviteten.

Arbetsätt

Den enskildes beviljade insatser planeras effektivt av planerare utifrån mindre geografiska områden med minsta möjliga restid.
Medarbetare är delaktiga i ekonomi på arbetsplatsträffar. Regelbundna avstämningar med planerare och chef.
Handlingsplan tas fram av chef vid budgetunderskott eller befarat budgetunderskott.

Resursanvändning

Planerare/administratörer
Medarbetare
Enhetschef
Ekonomicontroller

Uppföljning

Uppföljning månadsvis av nyckeltal för planerings grad, effektivitet och utförandegrad.
Uppföljning av sjuktal, lönekostnader samt bemanning
Uppföljning månadsvis med ekonomicontroller samt vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse

Utveckling

Fortsatt arbete för att hitta en balans mellan intäkter och kostnader. Arbeta med åtgärdsplan samt hitta nya eventuella åtgärder.

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

Nämndmål: Vuxna och barnfamiljer har ett tryggt och hållbart boende

Beskrivning

Boende är en grundläggande förutsättning för att kunna leva ett självständigt liv. Barnfamiljer, personer med psykisk funktionsnedsättning, våldsutsatta och äldre i osäkra boendeförhållanden är särskilt utsatta grupper som prioriteras inom förvaltningen och erbjuds stöd till mer långsiktiga och hållbara boendelösningar. Personer med sociala kontrakt ska få stöd för att motverka skuldsättning. Stöd till såväl enskilda som familjer i osäkra

boendeformer och sociala kontrakt ges i form av bostadsvägledning. Praktiskt stöd kompletteras med bolots eller boendestöd. Uppföljningen av bostadsformer inom SHIS stärks, både avseende hyresinbetalningar och skötsel i syfte att avtalat boende kan övergå till genomgångsbostad. Alla insatser som avser logi eller boende ska på sikt leda till ökade möjligheter för ett eget bostadskontrakt.

Vräkningsförebyggande arbete är prioriterat. Den som riskerar sitt kontrakt ska snabbt och ihållande få personlig kontakt med sin handläggare, erbjudas budget- och skuldrådgivning samt stöd eller insatser som behövs för att kunna komma till rätta med sin situation. Samhandläggning kring äldre som är hemlösa eller riskerar hemlöshet utvecklas inom förvaltningen för att säkerställa långsiktiga lösningar och insatser.

Förväntat resultat

- Barnfamiljer och vuxna får stöd och vägledning för att få mer hållbara och långsiktiga boendelösningar
- Barns behov och situation beaktas särskilt
- Inga barnfamiljer blir vräkta
- Personer som har avtalat boende inom SHIS fullföljer kontraktskraven eller uppmärksammas i tid om annat stöd behövs
- Antalet personer i behov av akut boendelösningar minskar
- Minst 90 procent av underrättelser från hyresvärdar hindras från att gå vidare till avhysning
- Nyanlända som har ett tillfälligt boende, exempelvis inom SHIS, får i ett tidigt skede det stöd och den hjälp de behöver för att kunna ta sig vidare till en varaktig bostad
- Äldre som är hemlösa, eller riskerar hemlöshet, får samtidiga och samordnade insatser utifrån individens helhetsbehov av stöd, vård och omsorg

Enhetsmål: 3.3.1.1. Avdelningsmål: Äldre som riskerar sin bostad eller riskerar att bli bostadslösa får stöd i sin situation

Förväntat resultat

- Andel avhysningar av äldre som kunnat avvärjas ökar

Arbetsätt

Avdelningen utvecklar en äldrelots som ska stärka arbetet med äldre som lever i hemlöshet eller riskerar att bli hemlösa. Äldrelotsen ska arbeta uppsökande. Förebyggande verksamheten ger information till äldre om vilket stöd som finns att få om en äldre riskerar sin bostad eller är hemlös.

Hemtjänstens medarbetare uppmärksammar tecken på att en enskild riskerar sin bostad. Hemtjänsten informeras via beställningen av insatser om insatserna beslutats om för att förhindra att den enskilde riskerar sin bostad, exempelvis om städning är en förutsättning för att den enskilde inte ska bli vräkt. Tydlig information ges till den enskilde för att denne ska ge samtycke till informationsöverföring mellan hemtjänsten och beställarenheten för äldre.

Beställarenheten mäter antal ärenden som rör avhysning av äldre personer genom att biträdande enhetschef deltar i BOSAM.

Beställarenheten för äldre samhandlar ärenden med övriga berörda enheter inom förvaltningen när så behövs. Förvaltningens rutin för samhandläggning i ärenden där äldre är eller riskerar att bli hemlösa vidareutvecklas under året. Beställarenhetens projekt inom God och nära vård används för att skapa struktur och tydliga rutiner i arbetet med hemlösa. Biståndshandläggarnas ökade kunskaper kring målgruppen och olika insatser bidrar till att rätt insats ges i rätt tid.

Resursanvändning

Enhetschef och äldrelots

Uppföljning

I VB. Aktuella ärenden följs upp på individnivå av biståndshandläggare och medarbetare i hemtjänsten. Enhetschef på beställarenheten följer upp ärenden på övergripande nivå tillsammans med enhetschefer inom övriga berörda myndighetsenheter. Projekt God och nära vård på beställarenheten följs upp av enhetschef och avdelningschef.

Utveckling

Att minska antalet avhysningar.

Enhetsmål: 3.3.1.1.1. Hemtjänsten uppmärksammar om någon riskerar att bli vräkt

Förväntat resultat

Risken att bli vräkt uppmärksammas av medarbetare som ger rätt stöd för att undvika vräkning i samverkan med biståndshandläggare.

Arbetsätt

Medarbetarna är uppmärksamma på tecken som kan leda till vräkning och signalerar till planerare. Planerare samverkar med biståndshandläggare och god man/förvaltare kring de kunder där vi uppmärksammar risker för vräkning.

Resursanvändning

Medarbetare
Planerare
Enhetschef
Biståndshandläggare




Uppföljning

Samverkan med beställarenheten för både äldre och funktionshindrades område. Uppföljning sker även vid tertialrapportering och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Hålla ämnet aktuellt för alla medarbetare.

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

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|---|--------|----------------------------|--------------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 83 | 83 | År |
|  Sjukfrånvaro | 8 % | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14 | 3 % | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial |

Nämndmål: Arbetsmiljön präglas av jämställdhet och delaktighet med ett tillitsfullt och närvarande ledarskap

Beskrivning

Förvaltningen har ett systematiskt arbetsmiljöarbete med fokus på delaktighet, inflytande och friskfaktorer. Ett tillitsfullt och närvarande ledarskap bidrar till en hälsofrämjande och jämställd arbetsmiljö. Att ha möjlighet att påverka sin arbetssituation bidrar till ökat lärande, stolthet och en bra social och organisatorisk arbetsmiljö.

Förväntat resultat

- Index bra arbetsgivare ökar
- Ledarskapsindex ökar
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|-----------------|--------|---------------------|--------------|
| Ledarskapsindex | 82 | | År |

Enhetsmål: 3.4.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens chefer utövar ett närvarande ledarskap med fokus på äldres behov och en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

- Fler chefer utbildas i stadens ledarskapsmodell, Full Range Leadership Model (FLRM)
- Ledarskapsindex bibehålls eller ökar inom samtliga enheter

Arbetsätt

Avdelningens chefer arbetar med stadens ledarskapsmodell, Full Range Leadership Model (FLRM). Arbetet med Chefoskopet återupptas och vidareutvecklas i syfte att ge avdelningens ledningsgrupp strukturer och gemensam grund för fortsatt arbete. Ledningsgruppens arbete fokuseras på övergripande frågor, utrymme sätts löpande av för samverkan mellan enheterna för att möjliggöra samarbete över enhetsgränserna.

Grunden i äldreomsorgens arbetsätt är ett närvarande ledarskap där medarbetare får stöd i sitt dagliga arbete och de utmaningar som uppdraget ställer. Enhetscheferna är närvarande i utvecklingsarbetet och har god kännedom om lokala utmaningar och svårigheter för att kunna ge stöd, ledning och styrning.

Arbetsmiljöarbetet bedrivs utifrån kunskap och goda strukturer med riskbedömningar. Chefer och nyckelpersoner inom verksamheterna får löpande kompetensutveckling i arbetsmiljö och arbetsrätt genom förvaltningens HR-avdelning.

Resursanvändning

Enhetschef och medarbetare

Uppföljning

I VB.

Utveckling

Öka det närvarande ledarskapet

Enhetsmål: 3.4.1.1.1 Ledarskapet i hemtjänsten är närvarande, tydligt och engagerat

Förväntat resultat

Medarbetare känner till kontaktväg till närmsta chef
Medarbetare upplever tydlig ansvarsfördelning på enheten
Medarbetare ges möjlighet till engagemang
Ledarskapsindex ökar

Arbetsätt

Enhetschef aviserar sin kalender och kontaktvägar vid arbete förlagd utanför enheten. Information till enhetens medarbetare förmedlas både digitalt och finns "fysiskt" tillgängligt på enheten

Enhetens olika mötesforum ger medarbetare, planerare/administratör och enhetschef möjlighet till god kommunikation, utveckling och kvalitet

Resursanvändning

Medarbetare

Enhetschef

Uppföljning

Resultatet från medarbetarenkäten och uppföljning av handlingsplanen efter föregående års medarbetarenkät samt medarbetarsamtal.

Uppföljning sker även vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Ledarskapet utifrån Full Range Leadership Model

Nämndmål: Medarbetare har goda förutsättningar och utövar ett aktivt medarbetarskap

Beskrivning

Ett aktivt medarbetarskap ger förutsättningar för medarbetare att vara delaktiga, ta initiativ och ökar arbetsglädjen. Medarbetare har handlingsutrymme och bidrar till verksamhetsutveckling genom att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar. Medarbetare och chefer arbetar tillsammans för att förbättra arbetssituationen, öka kvaliteten och uppnå verksamhetens mål. Förvaltningen erbjuder trygg anställningar med heltid som norm. Kompetensförsörjningen planeras på kortare och längre sikt med fokus på hållbart arbetsliv, lärande och utveckling.

Förväntat resultat

- Medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap
- Medarbetare upplever att de har en bra arbetssituation
- Medarbetare har handlingsutrymme och bidrar med förslag och idéer för verksamhetsutveckling
- Andelen tillsvidareanställningar och heltider ökar

| Indikator | Årsmål | KF:s årsmål år 2023 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
| På min arbetsplats har vi ett gott arbetsklimat | 72 % | | År |

Enhetsmål: 3.2.2.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap och har adekvat kompetens för sitt uppdrag

Förväntat resultat

- Kompetensutvecklingsplan för samtliga utförarverksamheter revideras under året

Arbetsätt

Äldreomsorgen eftersträvar en lärande organisation där erfarenheter, lärdomar och kompetens tas tillvara. Aktivt medarbetarskap används i alla verksamheter inom äldreomsorgen. Avdelningens ledningsgrupp vidareutvecklar arbetet med aktivt medarbetarskap under året.

Kompetensutvecklingsplaner på avdelnings- och enhetsnivå revideras och används för att säkerställa rätt kompetens för uppdragen. Kompetensutveckling i basala hygienrutiner och demens sker löpande. Kompetensutveckling genom grund- och specialistutbildning samt utpekade fokusområden sker i alla verksamheter. Verksamheterna utbildar ombud som står för spetskompetens inom sitt kunskapsområde.

Resursanvändning

Enhetschef. Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser planerar, genomför och följer upp kompetenshöjande insatser och utbildningar.

Uppföljning

Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser följer upp projektet kontinuerligt under året.

Utveckling

Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser inventerar fortsatta behov av kompetensutveckling inom verksamheterna inom ramen för projektet.

Enhetsmål: 3.2.2.1.1 Hemtjänstens medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap och bidrar till utveckling.

Förväntat resultat

Löpande arbete med utvecklingsmaterialet "Aktivt medarbetarskap" som ger en grundläggande kompetens. Utveckling av kunskaper om kost för äldre. Fortsatt arbete med kompetensutveckling och uppföljning runt basala hygienrutiner och samt användandet av utvärderingar och lärande i vidareutveckling av arbetet. Grundläggande kunskaper i första hjälpen till psykisk hälsa.

Arbetsätt

Löpande arbete med utvecklingsmaterialet "Aktivt medarbetarskap". Utbildningstillfällen runt basala hygienrutiner och självskattningstest. Utbildningstillfällen runt ergonomi och lyftteknik. Efterlevnaden av basala hygienrutiner ingår i de egenkontroller som enheten har



planerat i sitt ledningssystem för kvalitet. Genom de mötes forum enheten har så ges möjligheter till kommunikation, delaktighet och en vidare utveckling av enheten. Utifrån den kompetensutvecklingsplan som enheten har ges medarbetare möjligheter att stärka kunskapen kring skrivandet av genomförandeplaner, social dokumentation, god och nära vård samt första hjälpen till psykisk hälsa.

Uppföljning

Medarbetarenkäten följs upp och utifrån analysen av resultatet så upprättas handlingsplaner tillsammans med medarbetare.

Uppföljning av resultatet runt basala hygienrutiner och själskattningstest. Arbetsplatsträffar planeras i enlighet med årshjulet och protokoll upprättas där också resultat går igenom.

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

Nämndmål: Verksamheterna har en hög beredskap för oväntade händelser

Beskrivning

Förvaltningen utgår från de prioriteringar som framkommer i risk- och sårbarhetsanalyser för att säkerställa en god beredskap. Verksamheterna arbetar utifrån detta vidare med beredskapshöjande insatser för samhällsviktiga processer. I samverkan med övriga ansvariga aktörer säkerställs att tillräckliga beredskapslager finns på verksamheter i egen regi. Förvaltningens krisledningsarbete vidareutvecklas utifrån de lärdomar som har dragits efter tidigare kriser och verksamheterna har god beredskap för oväntade händelser. Krigsorganisation och krigsledningsplan arbetas fram i samverkan med andra förvaltningar.

En aktiv avtalsuppföljning, att motverka välfärdsbrott och att främja en sund konkurrens mellan seriösa företag är fortsatt prioriterat. Förvaltningen ska se över möjligheter till att stärka egen regi verksamheter för att säkra den lokala beredskapen samt säkerställa en god beredskap i upphandlade verksamheter. Inför verksamhetsövergångar av verksamheter inom grupp- och servicebostäder inom LSS samt övertagande av grupp- och servicebostäder LSS i egen regi inrättar förvaltningen en tillfällig projektorganisation för att säkerställa en trygg övergång för brukare och medarbetare.

Förvaltningen ska säkerställa att det finns resurser och kompetens för ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhets- och dataskyddsarbete samt delad data där så är lämpligt utifrån gällande informationsklassning.

Förväntat resultat

- Förvaltningen har en god beredskap att tillgodose vissa grundläggande behov för stadsdelsområdets invånare
- Förvaltningens trygghetspunkt är etablerad och väl känd
- Förvaltningen har en god beredskap för att upprätthålla dess samhällsviktiga verksamhet

- Verksamheter, oavsett driftform, bidrar till god kvalitet och måluppfyllelse
- Arbetet med informationssäkerhet och dataskydd sker systematiskt

Enhetsmål: 3.5.1. 1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter har en hög beredskap för oväntade händelser

Förväntat resultat

- Beredskapen för oväntade händelser, samhällsstörningar eller kris ökar.

Arbetsätt

Samtliga verksamheter har uppdaterade riskanalyser, riskbedömningar och krisplan. Uppföljning ska ske kontinuerligt.

Samtliga medarbetare på vård- och omsorgsboende har god kunskap om verksamhetens evakueringsplan.

Resursanvändning

Enhetschef.

Uppföljning

Uppföljning sker i T2 och VB. Uppföljning sker även under verksamhetsuppföljningar.

Utveckling

Kontinuerligt revidera riskanalyser, riskbedömningar och krisplaner utifrån rådande situation.

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Inventering och genomförande av förebyggande åtgärder för att skydda äldre vid värmeböljor | 2023-01-01 | 2023-09-30 |

Enhetsmål: 3.5.1.1.1 Enheten har en hög beredskap för oväntade händelser

Förväntat resultat

Enheten har en god beredskap för att skydda äldre vid värmeböljor.
Enheten har beredskap vid oväntade händelser
Enheten har rutiner och skyddsmaterial för beredskap vid oväntade händelser.

Arbetsätt

Enheten arbetar med att utveckla befintliga riskanalyser, beredskapsplaner och rutiner. Medarbetare informeras och görs delaktiga i arbetet på arbetsplatsträffar och kvalitetsmöten

Resursanvändning

Enhetschef
Medarbetare
Planerad avsatt tid på möten

Uppföljning

Kontinuerlig uppföljning under året.
Uppföljning sker vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Utveckling

Kontinuerligt revidera riskanalyser, riskbedömningar och krisplaner utifrån rådande situation.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Verksamheterna är välkomnande, jämställda och demokratiska

Beskrivning

Nämndens verksamheter arbetar för att stärka mänskliga rättigheter genom att vidareutveckla arbetet med jämställdhet, jämlikhet, nationella minoriteter och barns rättigheter. Förvaltningen arbetar för att uppfylla de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030. Förvaltningen ska kartlägga och analysera på vilka sätt verksamheterna idag bidrar till att uppfylla de globala målen, för att sedan identifiera ytterligare åtgärder och aktiviteter som behövs för att öka måluppfyllelsen. Förvaltningen analyserar vilka befintliga samarbeten som behöver utvecklas och inventerar behov av ytterligare samverkan för att stärka arbetet med Agenda 2030. Invånare har möjlighet att lämna medborgarförslag och medborgardialoger genomförs i hög utsträckning. Förvaltningen söker aktivt internationella samverkansytter.

Förväntat resultat

- Jämställdhetsanalys finns med i relevanta beslutsunderlag till nämnden
- Barnkonsekvensanalyser inkluderas i relevanta beslutsunderlag till nämnden
- Antalet verksamheter som är hbtqi-diplomerade ökar
- Medarbetares kunskap om nationella minoriteters rättigheter ökar
- Arbetet med Agenda 2030 stärkts genom strategisk planering av genomförandet av hållbarhetsmålen

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|------------|
| Påbörja implementering av stadens nya program om mänskliga rättigheter | 2023-01-01 | 2023-12-31 |

Enhetsmål: 3.7.1.1 Avdelningsmål: Verksamheterna har ett gott bemötande och är jämställda

Förväntat resultat

- Andel äldre som upplever att de blir respektfullt bemötta är fortsatt hög eller ökar
- Antalet registrerade synpunkter och klagomål ökar
- Jämställdhetsanalys finns för samtliga indikatorer där utfallet visar på betydande skillnader mellan könen.

Arbetsätt

Enheternas värdegrundsarbete fortgår ute i verksamheterna. Medarbetarna ska känna till och arbeta utifrån verksamheternas lokala värdegrunder.

Synpunkter och klagomål från brukare, kunder, närstående och invånare tas emot och hanteras enligt upprättade rutiner och arbetsätt.

Enheterna ska uppmärksamma eventuella skillnader mellan könen inom verksamheterna. Åtgärder för att motverka osakliga skillnader mellan kön ska vidtas. Alla individbaserade indikatorer ska redovisas könsuppdelat för män och kvinnor. Om resultaten tyder på en skillnad mellan könen ska utfallet analyseras och följas upp.

Resursanvändning

Enhetschefer och medarbetare.

Uppföljning

Uppföljning sker i T1, T2 samt VB. Uppföljning av Socialstyrelsens brukarundersökning samt individuppföljning på individnivå.

Utveckling

Analysera utfallet på indikatorer gällande bemötande, vidta åtgärder och följa upp åtgärderna.

Enhetschefer fortsätter att följa upp inkomna synpunkter och klagomål, samt påminner medarbetarna om vikten att ta emot och registrera synpunkter och klagomål.

Enhetschefer vidareutvecklar jämställdhetsanalyser, vidtar åtgärder vid betydande skillnader mellan kön och följer upp åtgärderna.

Enhetsmål: 3.7.1.1.1 Enhetens medarbetare har ett gott bemötande och är jämställd

Förväntat resultat

Andelen som upplever att de blir respektfullt bemötta är fortsatt hög
Synpunkter och klagomål registreras

Medarbetare har kunskap om jämställdhet
Reflektionstid införs för enhetens medarbetare

Arbetsätt

Enhetens medarbetare arbetar med aktivt medarbetarskap samt reflektion för att hålla bemötande frågan levande.

Synpunkter och klagomål som inkommer hanteras enligt rutin

Medarbetare får information om det nya MR-programmet

Enheten uppmärksammar eventuella skillnader mellan könen inom hemtjänsten

Resursanvändning

Enhetschef

Medarbetare

Uppföljning

Uppföljning sker i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även vid verksamhetsuppföljning, brukarundersökning och individuppföljning, internkontroll samt uppföljning av följsamhet till uppdragsbeskrivning. Resultat av dessa uppföljningar analyseras och eventuell handlingsplan upprättas.

Utveckling

Vidareutveckling av arbetet med jämställdhetsanalyser, vidtar åtgärder vid betydande skillnader mellan kön och följer upp åtgärderna.

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2023

Övrigt

Internkontroll

Enheten har i sin väsentlighets och riskanalys för 2023 valt att prioritera och fokusera på processer och arbetsätt vad gäller utbildning i fallprevention och fallolyckor och ett fortsatt arbete med att ytterligare systematisera och utveckla ledningssystemet för kvalitet i enlighet med SOSFS 2011:9 bland annat genom att använda det digitala verktyg som finns i stadens integrerade ledningssystem (ILS:en) samt nya systemet 2c8 för att tillgängliggöra ledningssystemet digitalt för enhetens medarbetare.

Uppföljning av uppdragsbeskrivning kommer genomföras i maj.

Egenkontrollen omfattar bland annat:

- Dokumentation SoL (SOSFS 2014:5)
- Basala hygienrutiner
- Nyckelhantering
- Livsmedelshantering

Egenkontroll genomförs utifrån planering i årshjul samt stickprov löpande av enhetschef eller utsedd person med delegering.

Rutiner för synpunkter och klagomål

Kunder, anhöriga och medarbetare informeras om möjligheterna att lämna synpunkter och klagomål vid uppstart av hemtjänstinsatser samt vid telefonsamtal. Inkomna synpunkter och klagomål till enheten diarieförs och hanteras enligt stadens rutiner för att sedan sammanställas i ett svar till den som berörs utifrån önskemål om skriftligt eller muntligt svar.

Synpunkter och klagomål tas upp löpande under året för medarbetare på arbetsplatsträffar, kvalitetsmöten samt individuellt vid behov.

Avvikelsehantering

Avvikelse som inkommer eller upptäcks inom enheten skrivs in i enhetens excel-fil och därefter förs dialog med berörda medarbetare snarast möjligt som ett led i att utreda avvikelsen. Därefter analyseras händelsen för att se vilka eventuella åtgärder som enheten behöver vidta eller om behov finns att rapportera händelsen enligt Lex Sarah. Enhetens medarbetare informeras om inkomna avvikelser på arbetsplatsträffar och kvalitetsmöten.

Lex Sarah

Följsamheten till att rapportera Lex Sarah följs upp på regelbundna arbetsplatsträffar och gruppmöten. Inkomna Lex Sarah rapporter redovisas på arbetsplatsträffar.

Övrigt kvalitetsarbete

Fortsatt arbete med den enskildes delaktighet i planeringen av beviljade insatser och genomförande samt social dokumentation och upprättande av genomförandeplaner. Handlingsplaner som upprättats utifrån medarbetarenkäten och den påbörjade utbildningen i arbetssättet runt "Aktivt medarbetarskap" för samtliga medarbetare fortsätter under året.