

Handläggare  
Kerstin Malmport  
Telefon: 08-50822517

Till  
Beställarenheten äldre

## **Verksamhetsberättelse VB 2020 för Beställarenheten äldre**

**Förslag till beslut**

**Beställarenheten äldre**

08-50822517

start.stockholm

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>6</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	6
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	6
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	8
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	12
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	12
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	12
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	14
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	14
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	16
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>20</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	20
Investeringar.....	20
Medel för lokaländamål.....	20
Övrigt.....	20
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>21</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>21</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Åtgärder VoR 2020*

*Bilaga 2: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontroll 2021*

## Sammanfattande analys

### Verksamhetsbeskrivning

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre.

Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer.

Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, vård- och omsorgsboende, korttidsvård, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, boendestöd, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt utreder rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av regionens färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, tre biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på heltid och en på deltid, 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst, två färdtjänsthandläggare en på heltid och en på deltid för färdtjänst/riksfärdtjänst, en biståndshandläggare som arbetar med boendesamordning och individuppföljningar, en biståndshandläggare som arbetar med individuppföljning och boende samt en biståndshandläggare som arbetar med avgiftsrelaterade frågor och individuppföljningar.

Enheten är en sammanslagning av enheterna för myndighetsutövning i Älvsjö och Hägersten-Liljeholmen. Sammanslagningen skedde den 1 juli 2020. Enheten har arbetat intensivt sedan dess med en omorganisationsprocess.

Enheten är organiserad i åtta basgrupper. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar samordnade individuella planeringsmöten (SIP-möten) samt brådskande ärenden för hela enheten. De övriga två veckorna arbetar handläggarna självständigt med sina egna områden. Organisationen ger möjlighet att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och skyndsamt frigöra handläggare för brådskande situationer. Biståndshandläggarna har en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut kan hållas aktuella under året. Organisationen ger förutsättningar för att biståndshandläggarna ska kunna arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

### Måluppfyllelse och ekonomi

I december 2020 var totalt 2610 personer aktuella på enheten varav 1443 personer räknat i helmånadsinsatser, hade hemtjänst i ordinärt boende, 49 personer bodde på servicehus och 548 personer (räknat i helmånadsinsatser) bodde vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. I Hägersten-Älvsjö bor ca 16 000 personer över 65 år.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende sjönk från mars månad då många av sagt sig insatser i samband med coronapandemin. Placeringar på permanent vård- och omsorgsboende har fortsatt ligga på en hög nivå under hela 2019 och de tre första månaderna under 2020. Under våren 2020 i samband med coronapandemin sjönk antalet placeringar på vård- och omsorgsboende. Från mitten av sommaren och under hösten har antalet placeringar ökat på vård- och omsorgsboende igen.

### **Kvalitets- och utvecklingsarbete**

Mycket lite av de kvalitets- och utvecklingsplaner vi hade inför år 2020 har kunnat genomföras. Coronapandemin har påverkat allt arbete sedan mitten av mars. Vi har varit tvungna att ställa om det mesta av vårt arbete och prioritera hårt vad som var möjligt att genomföra. Trots pandemin och sammanslagningen har vi lyckats få till en ny fungerande enhet och kunnat bibehålla vårt arbete med insatser för de äldre i området.

De utvecklingsområden vi från början valde att fokusera på 2020 var följande:

Att på ett professionellt sätt arbeta för en smidig övergång till den nya stadsdelsförvaltningen som startade den 1 juli 2020. Vi har flyttat ihop enheterna från Älvsjö och Hägersten-Liljeholmen den 3 juli och ägnade hösten åt att på ett bra sätt föra samman de två enheterna. Vi arbetade med att anpassa enheternas olika rutiner till nya för den nya enheten.

2018 infördes lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvård, LUS. Regionen och Storstockholm tog fram en överenskommelse som reviderades till den 1 januari 2020. Enheten har fokuserat på att utveckla vår samverkan med såväl primärvården som slutenvården. De nya rutinerna i den reviderade överenskommelsen innebar en stor omställning för alla parter. Arbetsbelastningen på enheten ökade avsevärt de första tre månaderna 2020 och vi upplevde ett behov av att hitta smidigare samarbetsformer med öppen- och slutenvården. Vi planerade tillsammans med äldreförvaltningen och Äldrecentrum att bjuda in till samverkansmöten med regionen men fått skjuta på ett gemensamt möte på grund av coronapandemin. Några samverkansmöten har dock inte kunnat genomföras under hösten 2020.

Under 2020 har vi fortsatt vårt arbete med ramtidsbeställningar. Vi startade året med att träffa äldreförvaltningen för att diskutera hur vi kan utveckla arbetet och hur vi ska kunna se till att få in fler genomförandeplaner.

Enheten har genomfört regelbundna resultatdialoger med biträdande enhetschefer och handläggare baserat på avvikelser kundlistorna, vilket är rapporter som visar beställd tid av hemtjänstinsatser samt utförd tid och dessa uppgifter redovisas per kund. Syftet med resultatdialogerna är dels att säkerställa likställdheten inom enheten och dels att stödja och handleda biståndshandläggarna i deras uppdrag.

Enheten har påbörjat arbetet med att ett utökat kollegialt stöd inom vissa områden som våld i nära relationer, psykisk ohälsa, vräkningsförebyggande och saneringsfrågor. Tyvärr har också detta utvecklingsarbete fått sättas på paus med tanke på coronapandemin.

Tryggt mottagande är ytterligare ett utvecklingsområde inom enheten. Vi har en arbetsledare på halvtid samt sex undersköterskor som arbetar mot Hägersten-Älvsjö samt Skärholmens stadsdelsförvaltningar.

Vi beviljades kompetensutvecklingsmedel för att utbilda fler handläggare i en specialistutbildning inom området demens. Utbildningen har getts av Sophiahemmet/Silviahemmet. i. Två handläggare gick under hösten 2019 och utexaminerades i januari 2020. Vi beviljades medel för ytterligare sex medarbetare under 2020. Tyvärr blev det ingen genomförd utbildning VT 2020 då för få anmält sig. Under hösten 2020 deltog därför alla sex handläggare i utbildningen.

Vi har beviljats kompetensutvecklingsmedel för att utveckla vår kompetens inom området

demens/psykisk ohälsa och vi startade upp två handledningsgrupper som under våren 2020 skulle ge regelbunden handledning till handläggarna. Vi var dock tvungna att sätta dessa handledningar på paus under våren 2020 på grund av pandemin. Under hösten återupptog vi handledningen kring demens i digitalt form, men vi var tvungna att avsluta handledningen i psykisk ohälsa då den inte gick att genomföra under rådande omständigheter.

Vi arbetar strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och använder oss av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Samtliga uppföljningar på vård- och omsorgsboenden har ställts in sedan mars månad på grund av coronapandemin och har inte kunnat återupptas under 2020.

Enheten har fortsatt vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt arbetet med en fördjupning av samverkan med de kommunala utförarna. Samverkansmöten med de kommunala och privata utförarna inom hemtjänsten ställdes in på grund av pandemin.

Vi har påbörjat en utveckling av vårt arbete med personer som utsätts för våld i nära relationer. Handläggarna har börjat ställa frågor om våld i samband med utredningsarbetet. Vi har fem handläggare som tidigare utbildats inom området och vi har fördjupat vår samverkan med Relationsvårdscentrum, RVC.

Enheten har fem handläggare som ingår i en hälsocoachgrupp. De har startat flera olika aktiviteter för enheten.

Enheten har under vårterminen 2020 haft en socionom-student på VFU, verksamhetsförlagd utbildning och under HT 2020 tog vi emot en socionom-student på VFU. Tyvärr avbröts perioden i förtid.

### **Kompetensutveckling**

Enheten har under 2020 arbetat med att utveckla kompetensen inom området psykisk ohälsa, demens och våld i nära relation. Några handläggare deltog i en vidareutbildning kring psykisk ohälsa och alla handläggare erbjöds en heldagsutbildning kring suicidintervention. Fyra handläggare har under hösten 2020 gått utbildning i Sophiahemmet/Silviahemmets regi. Medarbetarna har erbjudits utbildningar via äldreförvaltningen men det har på grund av coronapandemin inte erbjudits så många utbildningar som tidigare år.

### **Medarbetarnas delaktighet**

Förslag till verksamhetsberättelse har skickats ut till medarbetarna för inhämtning av synpunkter och rapporten har diskuterats i basgruppsmöte samt på kvalitetsutvecklingsmöte den 12 januari 2021.

**APT** Vi har behandlat verksamhetsberättelsen på APT den 26 januari 2021.


## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb				368		360 st	Tas fram av nämnd	VB 2020

Nämndmål:

### Invånarna i stadsdelsområdet är självförsörjande

#### Beskrivning

Den enskilde som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar och behov. I dialogen med den enskilde används stadens utrednings- och bedömningsinstrument Initial Bedömning och vid behov används Förutsättningar inför arbete (FIA). På ett tidigt stadium kopplas insatser från Jobbtorgen på. Den enskilde är delaktig när insatserna planeras och insatserna sker i samverkan även med andra aktörer som Arbetsförmedling, andra enheter inom socialtjänsten och med hälso- och sjukvården. Förvaltningens egna arbetsmarknadsinsatser; arbetsträning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot egen försörjning genom arbete för de personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättningar att komma i arbete.

Barnkonsekvensanalyser genomförs när beslut ska fattas som påverkar barnen i hushållet. Barnfamiljer som lever i otrygga boendeförhållanden erbjuds stöd av Bolots och både barnfamiljer och hushåll med endast vuxna erbjuds råd och stöd i att söka bostad i Boskolan. De barn som tvingas bo i tillfälliga boendelösningar ges möjlighet till kompensatoriska åtgärder.

Förvaltningen tillhandahåller praktikplatser för jobbtorgsaspiranter i verksamheter i egen regi och i verksamheter som drivs på entreprenad.

Förvaltningen tillhandahåller feriearbeten för unga som syftar till att ge ett första positivt möte med arbetslivet. Arbetsplatserna finns i stor utsträckning inom stadsdelsförvaltningens egna

verksamheter.

Nyanlända som har behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att prioritera studier i svenska och samhällsväglarna förmedlar information om var i stadsdelsområdet som det finns föreningsdrivna språkcaféer och andra aktiviteter som ger möjlighet till språkträning.


De personer som kontaktar förvaltningen rörande ekonomiskt bistånd får tydlig och lättillgänglig information om rätten till ekonomiskt bistånd och handläggningsprocessen. Detta gör att risken för felaktiga utbetalningar minimeras. Handläggarna har stöd av stadens riktlinjer och metodstöd och förvaltningen följer noga utvecklingen så att risken för felaktiga utbetalningar kan minimeras.

### Förväntat resultat

Alla invånare i stadsdelsområdet som är i behov av ekonomiskt bistånd för sin försörjning ges förutsättningar att kunna försörja sig själva genom att de erbjuds individuellt utformade insatser. Tröskeln till ett arbete är låg även för personer som uppburit försörjningsstöd under lång tid. Unga utan gymnasieexamen, äldre arbetslösa, personer med social problematik, fysisk och/eller psykisk ohälsa eller funktionsnedsättningar och utrikesfödda uppmärksammas särskilt och ges lokala arbetsmarknadsinsatser av god kvalitet så att de förbereds för insatser från Jobbtorgen. Unga i stadsdelsområdet erbjuds meningsfulla feriejobb som ett första steg in på arbetsmarknaden.


Det är lätt att få kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd, både gällande ett nytt ärende eller i ett pågående ärende och den enskilde får tydlig information och god service rörande handläggningen, insatserna och besluten. Felaktiga utbetalningar minimeras då det är lätt för den enskilde att förstå hur hen ska medverka i utredningen.



All utredning inom ekonomiskt bistånd, liksom bedömning och erbjudande om insatser, sker med hög rättssäkerhet och utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Arbetet grundar sig på tillit och respekt för människors självbestämmande och integritet. Barnen i familjer som är i behov av ekonomiskt bistånd uppmärksammas särskilt och handläggningen utgår från ett tydligt barnperspektiv.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningens verksamheter ska verka för att öka sitt mottagande av praktikanter från jobbtorgen. Antalet tillhandahållna praktikplatser följs upp i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse	2020-01-27	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel meddelanden om avhysning som inkommit till förvaltningen från Kronofogdemyndigheten som kunnat avväjas				51,85 %		50 %	Tas fram av nämnd	VB 2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med socialnämnden och äldrenämnden, inom ramen för handlingsplanen för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare, särskilt arbeta för att säkerställa att alla incidenter av hot och våld mot personalen registreras i stadens incidentrapporteringssystem IA och att drabbad personal upplever att de fått tillräckligt stöd av staden som arbetsgivare.	2020-01-01	2020-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p><b>Beställarenheten äldre</b></p> <p>Ingen av enhetens medarbetare har hittills utsatt för hot eller våld under 2020. Skulle någon medarbetare utsättas anmäls detta snarast i IA. Medarbetaren kommer erbjudas individuellt stöd.</p>			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Nämndmål:

**Äldre får insatser av hög kvalitet som ger trygghet, valfrihet och stärker förmågan att leva ett värdigt och självständigt liv**

### Beskrivning

Äldres hälsa och välbefinnande står i fokus för äldreomsorgens verksamheter och insatser.

Biståndsbedömningen ska vara rättssäker och likställig.

Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp hanteras den skyndsamt som följs av utredning, bedömning och beslut. Beslut kan vara bifall, delvis avslag eller avslag. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar.

Alla äldre som har biståndsbedömda insatser har genom utförarenheterna en utsedd kontaktman med uppdrag att samordna insatserna kring den äldre. Tillsammans med den äldre



upprättar kontaktmannen en genomförandeplan för att säkerställa hur den äldre vill att insatserna ska utföras. Utgångspunkten är att personalen ska ha ett rehabiliterande synsätt för att så långt som möjligt ta tillvara den äldres egna resurser så att den äldre kan bibehålla sina funktioner.

Boende på servicehus och vård- och omsorgsboende erbjuder riskbedömningar som syftar till att förebygga undernäring, trycksår och fallolyckor samt att den äldre har en god munhälsa.

Verksamheten arbetar i team med kontaktman, sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut för att säkerställa en trygg och personcentrerad vård och omsorg utifrån den boendes behov och önskemål.

Äldreomsorgens mötesplatser erbjuder ett brett utbud av olika aktiviteter, kulturuplevelser, gemenskap och dagsutflykter.

Korrekt och tillgänglig information är ett uppdrag för alla enheter inom äldreomsorgen.

### Förväntat resultat

- Äldre känner sig trygga och är nöjda med äldreomsorgen samt tycker att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Att årsmålen uppfylls.
- Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.
- Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.
- Äldre med insatser har inflytande över insatsernas utförande.
- Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och en trevlig måltid.
- Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Beställarenheten äldre och hemtjänsten har i uppdrag att utveckla rutinerna för genomförandeplanen.	2020-01-01	2020-12-31	
	<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Arbetet med att utveckla rutinerna för genomförandeplaner har inte kunnat påbörjas som planerat på grund av coronapandemin.			
✓	Mat- och måltidspolicyn för äldreomsorgen i Stockholms stad ska implementeras genom utbildningsinsatser för kostombuden och medarbetarna.	2020-01-01	2020-12-31	
	<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enheten har arbetat med mat och måltidspolicyn under 2019 och uppdaterat intervjuguiden, som används i samband med utredningar, med frågor kring mat och måltider.			
✓	Äldreomsorgen ska utveckla det förebyggande och uppsökande arbete som syftar till att bryta ofrivillig ensamhet och isolering hos äldre.	2020-01-01	2020-12-31	
	<b>Analys</b>			



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Beställarenheten äldre</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Detta uppdrag ska utföras av enheten för uppsökande			
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas föreläsning om demens och psykisk ohälsa.	2020-01-01	2020-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Medarbetarna skulle erbjudas kring demens och psykisk ohälsa under 2020. Detta skulle bland annat erbjudas via handledning på enheten. Handledning avbröts i mars månad på grund av pandemin och återupptogs kring demens i september. I december hade enheten en heldag med fokus på anhöriga till personer med demenssjukdom/kognitiv svikt.			
✓ Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2020-01-01	2020-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Samtliga medarbetare har genomfört utbildningen. Nya medarbetare gör utbildningen under sin introduktion.			
✓ Äldreomsorgens rutiner för anhängstödet ska implementeras i alla verksamheter och utgöra basen för utvecklingsarbetet.	2020-01-01	2020-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enheten har medarbetare som gått anhängstödsutbildning.			

### Enhetsmål:

De äldre får ett gott bemötande och vi erbjuder delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser så att vi uppnår en rättssäker och likställd myndighetsutövning av hög kvalitet.

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Den enskilde upplever att den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

### Analys

#### Beställarenheten äldre

Beställarenheten organiseras så att handläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten.

Biståndshandläggarna informerar om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har.

Enhetens arbetsrutiner finns tillgängliga via en samarbetsyta och uppdateras regelbundet. Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattat utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. Enheten går igenom och uppdaterar befintliga rutiner och skriver nya vid behov. Sedan sammanslagningen har vi fokuserat på att ta fram nya gemensamma rutiner för enheten. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuell lagstiftning och forskning.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Enheten har utformat en intervjuguide som stöd i utredningsarbetet där vi betonat vikten av att ställa könsneutrala och jämställda frågor. Under biståndsbedömningen sker en dialog med den enskilde och dess anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall.

Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella. Utredningar som inte är brådskande kommuniceras innan beslut fattas. Detta sker genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickas till den sökande eller dennes företrädare/ombud. De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde är tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som beviljats respektive avslagits.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschefer fattar beslut i ärenden om boende med heldygnsomsorg och servicehuslägenhet.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef, biträdande enhetschefer eller två särskilt utsedda biståndshandläggare och beslut om hemtjänstinsatser som omfattar 80 till 99 timmar tas i samråd med enhetschef, biträdande enhetschefer eller två biståndshandläggare.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslut. På grund av pandemin har antalet personliga möten med de som ansöker om insatser minskat. Kontakter sker i huvudsak via telefon sedan april 2020.

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring**

Nämndmål:

## Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt utbud av kultur och evenemang

### Beskrivning

Kulturaktiviteter genomförs i nämndens verksamheter samt genom bidragsgivning till lokala föreningar.

Förskolorna tilldelas en kulturpeng baserat på barnantal. Alla barn i förskolan får möta och själv prova olika former av kultur och skapande enligt stadens program, Kultur i ögonhöjd. Barnen i förskolan har under sin förskoleperiod tillgång till ett varierat utbud av böcker och besöker bibliotek. Barnen möter olika former av kultur och kulturyttringar samt skapande verksamhet som integreras i undervisningen.

Äldreomsorgen arrangerar en kulturmånad med olika program och aktiviteter.

Kultur och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete.

### Förväntat resultat




Föreningar har möjlighet att söka bidrag för lokal verksamhet.

Barn på förskola får möta och själva prova olika former av kultur och skapande.

Kultur och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel						60 %	55 %	2020
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider						1,9	1,9 kg CO2 per kg livsmedel	2020
 Totalt köpt energi i stadens verksamheter				3,13 GWh		3,3 GWh	1945 GWh	2020

Nämndmål:

## **Stadsdelsnämndens verksamheter gör medvetna val för att ta ansvar för miljö**

### **Beskrivning**

Stadsdelsnämnden utgår från klimathandlingsplan 2020-2023 samt miljöprogrammet 2020-2023 i sitt miljö- och klimatarbete. Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor. Förskolorna ska genomföra åtgärder för att bibehålla nivå 2 samt fortsätta arbetet med nivå 3 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola. Vidare arbetar förvaltningen vidare med att kartlägga och granska hur verksamheterna kan minska sin klimatpåverkan. Detta sker främst genom investeringar eller genom beteendeförändring. Klimatinvesteringsmedel kommer att sökas vid behov, förvaltningen skannar kontinuerligt verksamheterna efter tänkbara klimatinvesteringar.

Inom verksamheter som serverar mat kommer medvetenhet och kunskap om livsmedels klimatpåverkan att öka och verksamheterna kommer att arbeta för att minska dessa. Det innebär bl.a. ökad andel vegetarisk kost i förskolan samt ökad andel säsongsbetonad och närproducerad mat i verksamheterna.

Inom äldreomsorgens verksamheter är dietisten och kostombuden viktiga kunskapsbärare- och spridare i utvecklingsarbetet kring klimatpåverkan.

### **Förväntat resultat**

Användningen av plast i verksamheterna minskar. Matavfall återvinns i hög grad där det är möjligt. Avfall som uppstår ska tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin. Energiförbrukningen i förvaltningen minskar. Alla förskolor uppnår nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola och arbetar aktivt för nivå 3.

Enhetsmål:

Enhetens medarbetare arbetar aktivt för att göra miljövänliga val i verksamheten



Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Användandet av plastartiklar ska fortsätta minska under 2020, matavfall ska återvinnas i högre grad och enhetens energiförbrukning ska minska.

### **Analys**

#### **Beställarenheten äldre**

Enheten har samverkat med lokala restauranger och mataffärer för att öka möjligheten att köpa lunch och ta med i medhavd matlåda. Beställarenheterna äldre och funktionsnedsatta har tillsammans kontaktat restaurangen Add-food och Hemköp vid Telefonplan som båda har accepterat att medarbetarna kan handla med medhavd matlåda. Matlådor har inhandlats till respektive enhet.

I det dagliga arbetet inom enheten har vi eftersträvat att utöka antalet samordnade individuella planeringar, SIP-möten, och möten i hemmet vilket minskat behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna. Från mitten av mars 2020 har alla besök på sjukhus samt i princip alla hembesök hos personer över 70 år ställts in på grund av coronapandemin vilket minimerat enhetens resor i taxi och resor i kollektivtrafiken.

Alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummet för dagen. Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera och kan återvinna matrester. Vid utskrifter använder vi i möjligaste mån dubbelsidig utskrift för att minska förbrukningen av papper och energi. Vid resor inom stadsdelen promenerar handläggarna, reser med buss/tunnelbana eller använder förvaltningens tjänstecyklar.

KF:s inriktningsmål:

### **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser**

— Ingen

Nämndmål:

#### **Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi**

— Ingen


#### **Beskrivning**

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

Inför 2020 finns det på flera utförarenheter inom avdelningens för social omsorg behov av att anpassa organisationen och minska bemanningen så att verksamheterna får en långsiktigt hållbar ekonomi och kan drivas inom given budgetram. På vissa verksamheter kan man effektivisera genom att samutnyttja lokaler. Behoven har uppkommit utifrån minskat antal brukare/deltagare och förändrade behov hos brukare/deltagare. Även inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning kan förändringar i organisation och bemanning bli nödvändiga.

#### **Förväntat resultat**

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningens avdelningar ska fortsätta att utforma och använda ledningsrapporter i syfte att utveckla arbetet med uppföljning och dialog om verksamheternas resultat.	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Prognosuppföljning	2020-01-01	2020-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Vi har ett pågående utvecklingsarbete tillsammans med äldreomsorgens controller för att utveckla säkrare prognosarbete.			

Enhetsmål:

Enheten har en långsiktigt hållbar ekonomi.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Enheten har en rättssäker och likställd myndighetsutövning, erbjuder en skälig levnadsnivå och håller budgeten i balans.

### Analys





#### Beställarenheten äldre

Enheten är organiserad så att antalet medarbetare är anpassat för att på ett kostnadseffektivt sätt kunna göra professionella behovsbedömningar. Enheten arbetar med en likställd myndighetsutövning i enlighet med lagstiftningen, stadens riktlinjer och följer noggrant domslut avseende äldreomsorg. Arbetet med lika bedömningar sker genom att ansökningar som avser boende beslutas av enhetschef eller biträdande enhetschef. Även hemtjänstinsatser på mer än 99 timmar per månad eller mer beslutas av enhetschef, biträdande enhetschefer eller av två särskilt utsedda biståndshandläggare. Biståndshandläggarna beslutar om hemtjänstinsatser som omfattar 80 till 99 timmar i samråd med biträdande enhetschefer och två särskilt utsedda biståndshandläggare. Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten samt resultatdialoger baserade på avvikelsekundrapporten.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende har minskat sedan januari 2019. Placeringar på permanent vård- och omsorgsboende har fortsatt ligga på en hög nivå under hela 2019 och de första månaderna 2020. Från mars månad i samband med coronapandemin har antalet placeringar på vård- och omsorgsboende sjunkit vilket har påverkat enhetens möjlighet att nå en budget i balans.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna**

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro	6,5 %			5,6 %		7,5 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	VB 2020
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enhetens frånvaro var i oktober 2020, 6,22 procent.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14	1,5 %			1,4 %		2,5 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	VB 2020
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enhetens korttidsfrånvaro var i oktober 2020 1,50 procent.								

Nämndmål:

## Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

### Beskrivning

Förvaltningen nyttjar stadens kompetensförsörjningsprocess som stöd i arbetet med att rekrytera, behålla och utveckla medarbetare och chefer. Kompetensutvecklingsinsatser sker ofta i samverkan med staden, andra förvaltningar och externa aktörer.

Arbetet i enlighet med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndshandläggares arbetsituation fortgår under 2020 utifrån den reviderade handlingsplanen. När någon medarbetare utsätts för hot eller våld i tjänsten erbjuder förvaltningen långsiktigt stöd.

Ett nära och gott ledarskap i verksamheterna som stödjer utveckling och innovation är en förutsättning en för utvecklingen av arbetsmiljön inom verksamheterna.

För att stärka chefs- och ledarskapet inom stadsdelsförvaltningen ska chefer vid behov genomgå stadens chefsutvecklingsprogram och andra utvecklingsinsatser inom professionen och i rollen som chef och ledare.

För att ytterligare stärka chefs- och kompetensförsörjningen krävs en strukturerad successionsplanering inom förvaltningen.

Som ett led i att utveckla arbetet med den långsiktiga kompetensförsörjningen ska stadens kompetensförsörjningsprocess följas.

För att öka andelen förskollärare och antalet utbildade barnskötare är kompetensförsörjning är ett prioriterat område. Förskoleavdelningen har ett långsiktigt utvecklingsarbete som omfattar



ledarskapsutveckling för förskollärare och rektorer samt kompetensförsörjning. I kompetensförsörjningsarbetet ingår områden som VFU (verksamhetsförlagd utbildning för förskollärare), APL (arbetsplatsförlagt lärande för barnskötare), mentorskap för nyexaminerade förskollärare, introduktion för nyanställda samt kompetensutveckling och karriärmöjligheter. Samarbete sker med lärosäten.

Arbetet med Handlingsplan förbättrad arbetssituation för förskollärare och barnskötare fortsätter både lokalt och övergripande inom förskoleavdelningen. Strukturer för ett likvärdigt arbete på förskoleenheterna ska skapa förutsättningar för att arbeta med handlingsplanen utifrån lokala behov och förutsättningar.

Redan i dagsläget finns svårigheter att rekrytera sjuksköterskor och i viss mån arbetsterapeuter och fysioterapeuter/ sjukgymnaster. I samarbete med äldrenämnden ska ett handlingsprogram tas fram för den legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen, i syfte att underlätta nyrekrytering och minska personalomsättningen inom gruppen.

Alla anställda som arbetar heltid erbjuds en timme friskvård per vecka när arbetet så tillåter. Deltidsanställda erbjuds friskvårdstid i proportion till anställningsgraden.

Alla anställda kan köpa ett årskort till Stockholms kommunala sim- och idrottshallar till subventionerat pris. Kortet gäller för bad, gym och gruppträning.

Alla anställda kan erhålla en subvention till friskvårdsaktivitet med högst 1 200 kr per anställd och år.





Stadsdelsförvaltningen har avtal som gör att medarbetare får ett rabatterat pris vid tecknande av medlemskap hos t.ex. SATS och Friskis & Svettis. Genom anställningen i staden finns möjligheter till rabatterade medlemsavgifter även på andra gym.

## Förväntat resultat

Nya medarbetare får en god introduktion.

Nyexaminerade förskollärare erbjuds en mentor under sitt första år.

Ledare erbjuds handledning och stöd i sitt ledarskap.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska utifrån medarbetarundersökningens resultat göra en handlingsplan som åtgärdas och följs upp under året.	2020-01-01	2020-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Två enheter har slagits ihop från den 1 juli och vi behöver se över resultaten i de tidigare enheterna och arbeta fram en gemensam handlingsplan för den nya enheten. De arbetet var tänkt att påbörjas under september månad. Enheten har inte påbörjat arbetet då vi istället har prioriterat att ta fram gemensamma rutiner för enheten och detta har tagit tid eftersom enheterna visat sig arbeta ganska olika innan sammanslagningen. Vi har valt att avvakta och istället ta fram en gemensam handlingsplan efter 2021 års medarbetarenkät.			
 Allmän visstidsanställning minimeras.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förbättra förutsättningarna för att anställa personer med funktionsnedsättning.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen kommer under året att fortsätta arbetet med att genomföra handlingsplanen för biståndshandläggares och socialsekreterares arbetssituation.	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen säkerställer att samtliga hot- och våld-incidenter riktade mot förvaltningens medarbetare registreras i IA och följs upp med avseende på att den utsatte upplever tillräckligt stöd från staden som arbetsgivare.	2020-01-01	2020-12-31	

### Enhetsmål:

Enhetens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten.

Medarbetarna har rimliga arbetsförhållanden.

Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

### Analys

#### Beställarenheten äldre

Handläggarna har erbjudits utbildningar inom enhetens verksamhetsområde. Vi har också erbjudit intern kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjöds att delta i äldreförvaltningens utbildningar. Fyra handläggare har under 2020 erbjudits utbildning inom demensområdet via Sophiahemmet/ Silviahemmet. Vi tog emot två studenter under 2020 som handledes av utsedda biståndshandläggare och dessa erbjöds också utbildning i handledning via högskolan. En av VFU-studenterna avbröt sin period i förtid. Enheten har utsedda hälsoinspiratörer som planerar och genomför aktiviteter för samtliga medarbetare bland annat pausgymna.

#### Resursanvändning

Alla medarbetares kompetens och erfarenhet tillvaratas vilket leder till ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

#### Uppföljning

Vi genomför kontinuerliga avstämningar med handläggarna i samband med resultatdialoger. Två gånger per år görs en översyn av fördelningen av tidsbegränsade ärenden mellan handläggarna för att säkerställa att handläggarna har en rimlig mängd ärenden att arbeta med samt att hänsyn tas till handläggarnas procentuella arbetstid. Antal ärenden justeras så att de som arbetar deltid ansvarar för färre ärenden än de som arbetar heltid. Enheten upprättar årligen en handlingsplan utifrån resultatet på medarbetarenkäten och handlingsplanen följs upp under året. Kompetensutvecklingsbehov följs upp i samband med de årliga medarbetarsamtalen där också den enskilda medarbetarens arbetsituation följs upp. På grund av pandemin har majoriteten av handläggarna arbetat hemma sedan april 2020. Hemarbetet har varit utmanande för medarbetarna och påverkat deras arbetsförhållanden i olika grad. Detta har inneburit att cheferna arbetat fram nya rutiner för att kunna följa upp

medarbetarnas arbetssituation kontinuerligt. Fler möten och avstämningar har genomförts via telefon och Skype. Vi har också satsat på att försöka ha mer digitala sociala aktiviteter för medarbetarna som till exempel veckovisa Quiz. Medarbetarna har också kunnat låna hem IT-utrustning.

#### Utveckling

Enheten har under 2020 arbetat vidare med att utveckla kompetensen inom området demens, våld i nära relation och psykisk ohälsa. Medarbetarna erbjuds utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enhet : Beställarenheten ÄO

Enhetschef: Kerstin Malmport

Beloppen  
anges i tkr

	Utfall i bokslut 2020	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter	29 196	32 400	-3 204
Hysesintäkter	303	0	303
Bidrag	2 590	0	2 590
Försäljning av verksamhet	27 843	8 000	19 843
Övriga externa intäkter	293	0	293
<i>Summa intäkter</i>	<b>60 225</b>	<b>40 400</b>	<b>19 825</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	33 024	31 783	-1 241
Övriga personalkostnader	794	300	-494
Lokalkostnader	4 489	3 476	-1 013
Entreprenader och köp av verksamhet	755 557	766 820	11 263
Övriga kostnader	4 280	4 921	641
<i>Summa kostnader</i>	<b>798 145</b>	<b>807 300</b>	<b>9 155</b>
<i>Summa netto</i>	<b>737 920</b>	<b>766 900</b>	<b>28 980</b>

## Investeringar

### Medel för lokaländamål

#### Övrigt

Kvalitetsarbete

Enheten har tagit upp och behandlat inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Stadsdelsförvaltningen har hittills i år skickat några avvikelser till regionen avseende brister i information i samband med utskrivning från slutenvård.

Enheten har tagit emot ett klagomål från regionen där man uppfattat att stadsdelen Hägersten-Liljeholmen varit för långsamma i samband med utskrivningsprocessen. Vi har svarat och då beskrivit att vi hållit oss inom de föreskrivna dagarna efter att personen bedömts utskrivningsklar.

I stadsdelen Älvsjö har två avvikelser rapporteras som berört hemtjänst. I den ena var det stadsdelen som inte skickat beställning i tid och den andra berörde en genomförandeplan som inte inkommit.

Fyra avvikelser som vi fortfarande väntar på svar (2 sjukhus, 1 vårdcentral, 1 privat hemtjänst, 1 sos alarm)

**Capio geriatrik**, den äldre skrevs ut med befintliga insatser (utan planering) fast sjukhuset visste att hen behövde mer hjälp och det blev inte bra för hemtjänst eller den äldre när denne kom hem (flera insatser behövdes och dubbelbemanning)

**Liljeholmens VC**, Vc kallar till en sip men avbokar den då den äldre tackat nej till hemsjukvård, vilket innebär att de inte förstått att det fortfarande finns behov av samordning av olika huvudmän.

**Petras hemtjänst**, personalen hade ingen skyddsutrustning på sig vid mötet med den äldre eller biståndshandläggare. Samt att personalen blev sura när biståndshandläggare bad om avstånd.

**Capio Geriatrik**; Den äldre skrevs ut utan planering och den äldre hade behov av utökade insatser samt dubbelbemanning och hemgången blev inte lyckad.

Fem avvikelser med svar ( 3sjukhus, 2 privat utförare)

**Capio Geriatrik**, personalen rekommenderar den äldre att ansöka om korttidsboende.

**Karolinska Solna**, Skrevs ut utan planering, den äldre var okänd för oss och hade behov av insatser.

**Chispa hemtjänst**, den äldre fick inte de besöken som hen skulle ha, behövde dagliga insatser som uteblev.

**Stockholms demens och specialteam**, den äldre hade bifall på besök fyra gånger per dag och hjälp med måltider och personlig omvårdnad. Anhöriga hittar hen smutsig, påsängrar i sängen, personen hade magrat samt att det var smutsigt hemma.

**Karolinska Solna**, fick inga hjälpmedel vid hemgång samt att de skrev att personen behöver två personer som hjälp vid förflyttning. Det krävdes 6 personer som hjälpte personen upp till lägenheten och i hemmet kunde ingen hjälp ges då hjälpmedel saknades, personen fick åka tillbaka till sjukhus.

Avvikelsena samt svaren har redovisats regelbundet på enhetens apt.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

### **Övrigt**

Enhetens t behandlades på apt den 26 januari 2021.