

Handläggare
Päivi Palomäki
Telefon: 0850823560

Till
Trekantens servicehus

Verksamhetsplan 2022 för Trekantens servicehus

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Verksamhetsplan 2022 för Trekantens servicehus	1
Förslag till beslut	1
Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	5
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	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	5
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	13
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	16
Redovisning av ekonomi	20
Resursanvändning	20
Budget 2022	21
Övrigt	21

Bilagor

Bilaga 1: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontroll

Inledning

Verksamhetsidé och värdegrund

Vårt arbete på Trekantens servicehus utgår från äldreomsorgens värdegrund. Värdigt liv och välbefinnande är centrala begrepp i värdegrunden.

All personal ska ha grundkompetens genom adekvat utbildning och utveckling inom yrket för att kunna erbjuda hög kvalitet i hälso- och sjukvård för de boende i servicehuset.

Vi värnar om de äldres integritet. Våra boende ska känna sig respekterade och värdigt bemötta i alla situationer. De ska ha inflytande och känna trygghet i sin boendemiljö. I det dagliga arbetet är det viktigt att den enskilde vårdtagarens trygghet och integritet står i centrum.

Att ha valmöjlighet och vara delaktig i sin egen vård innebär att vi lyssnar och tar hänsyn till hur den enskilde önskar att de biståndsbeviljade insatserna utförs med hänsyn tagen till tidsramen. Det ska framgå i genomförandeplanen hur den enskilde önskar få sin hjälp genomförd.

Verksamhetsbeskrivning

Servicehuset har personal på plats dygnet runt. För samtliga boende i servicehuset finns möjlighet till trygghetslarm. Antalet tillsvidare anställd baspersonal är 29, räknat på helårs basis 27,95 arbetare. Där av 5 personal som arbetar på natten 4,15 helårsarbetare. Helgdagar anlitar vi även behovsanställt personal motsvarande 2,35 årsarbetare varierande på beläggningen Verksamheten leds av en enhetschef. En administratör och en administrativ assistent arbetar på heltid måndag-fredag, I hemsjukvården arbetar schemalagt 2 sjuksköterskor 100% en 75 %. En kortare tom rad erbjuds till en sjuksköterska i en annan enhet på förvaltningen. Sjukgymnasten är anställd på 100 % och en arbetsterapeut på 80 % arbetar måndag tom fredag.

Trekantens servicehus har 89 lägenheter därav 4 är uthyrda till hemtjänsten 1 till trygg mottagande och 2 till socialtjänsten dvs 82 lägenheter som vi hyr till de sökande via den centrala köhanteringen. Det finns både en- och tvårumslägenheter. På dagtid arbetar 12 undersköterskor och vårdbiträden samt 6 på kvällstid som utför både hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatser hos de boende. På natten är det två personal i tjänst.

Vi samarbetar med Familj läkarna i Saltsjöbaden. Kvällar och nätter är det sjuksköterskorna på Axelsbergs vård- och omsorgsboende som tjänstgör även som jourköterskor på Trekantens servicehus. Våra övriga samarbetspartners är bland annat Seniorhälsan, Region Stockholm, arbetsförmedlingen, Vårdskolor, Svenska kyrkan och andra enheter i stadsdelen.

För minoriteter finns det finska karaoke för seniorer. Styrelsen i förening finska synskadade har sina möten på servicehuset.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Medarbetare på Trekantens servicehus ska vara delaktiga i verksamhetens beslut och kvalitetssäkring samt i vårt utvecklingsarbete. Enhetens arbete utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen.

Verksamheten styrs av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, patient lagen och sekretesslagen. Socialstyrelsens föreskrifter och stadens riktlinjer samt interna riktlinjer bland annat från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Värdegrundsarbete

Vi kommer kontinuerligt lyfta fram innehållet i stadens värdegrund och arbeta för implementering av de värden som är grunden för god kvalitet i äldrevården. Vi kommer att söka stöd för att utveckla färdigheten att samtala och reflektera över de existentiella frågor som framkommer i verksamheten och vård- och omsorgsarbetet.

Genomförandeplaner/dokumentation

Vi kommer kontinuerligt följa upp att var och en har en aktuell genomförandeplan. Vi arbetar för att förbättra innehållet och tydligheten i formandet av genomförandeplanen. Det ska tydligt framgå att den enskilde har haft inflytande i formandet av hur hjälpen ska utföras och vilka som har tagit del av planeringen.

Rehabiliterande förhållningssätt / sociala aktiviteter

Vi kommer i verksamheten fokusera på och arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt. Ett rehabiliterande förhållningssätt bygger på grundsynen att människan är aktiv med egna resurser. Vi tar reda på den enskildes egna resurser och stödjer personen i ADL (aktiviteter i dagliga livet.)

Vi ska främja sociala och kulturella upplevelser i samverkan med andra aktörer för att motverka känslan av isolering och ensamhet.

Nutrition

Vi kommer under året ha fokus på mat och måltider. Äldreomsorgens dietist kommer vara involverad i kvalitetsutvecklingen med sina kunskaper och råd. Tre personal har fått uppdrag i egenskap kostombud. Målet är att skapa trivsamma måltider och säkerställa näringsintaget.

Kompetensutveckling


Vi ska under 2022 som utvecklingsområden fortsätta med nutrition, bemötande, dokumentation och social interaktion samt webbutbildningarna inom olika områden för kompetensutveckling. ***Palliativa teamet fortsätter att utveckla den palliativa vården.?***

Medarbetarnas delaktighet

Personalen involveras i enhetens systematiska kvalitetsarbete. Resultat av brukarundersökningen och mottagna synpunkter samt avvikelser indikerar vilka områden som bör förbättras. All personal får information om innehållet av dessa dokument. Avvikelse tas upp i syftet att upptäcka brister och planera för åtgärder. Verksamhetsplanen skickas till personalen via mejl för läsning, förslag och synpunkter. Verksamhetsplanen har tagits upp på **APT den 3 november 2021.**

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	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning		Tas fram av nämnd	Tertial

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens enheter ska ha kännedom om kraven på tillgänglighetsanpassning och rutiner för att följa kraven.	2022-01-01	2022-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	86 %	86 %	År
 Andel trygga omsorgstagare i hemtjänsten	84 %	Tas fram av nämnd	År
 Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst	86 %	86 %	År
 Andelen personal med timanställning i förhållande till samtliga anställda		Tas fram av nämnd	År

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 ska stå i fokus, med utgångspunkt i ett salutogent förhållningssätt, för äldreomsorgens verksamheter och insatser.

Förebyggande och uppsökande arbete

Äldreomsorgens Enhet för utveckling och förebyggande arbete har i uppdrag att stärka och driva äldreomsorgens utvecklingsarbete bland annat att följa aktuell forskning, svara för metodutveckling och göra analyser av behovsutvecklingen.

Enheten ansvarar även för äldreomsorgens förebyggande arbete och innefattar sju öppna mötesplatser bestående av fem träffpunkter och två aktivitetscenter för alla äldre över 65 år i stadsdelsområdet. Genom Seniorhälsans verksamhet erbjuds ett välorganiserat och brett utbud av olika aktiviteter, dagsutflykter, kulturupplevelser och gemenskap, som fyller en viktig funktion för de äldre. Seniorhälsa anordnar kortare dagsutflykter med buss i närområdet i mindre grupper och några längre dagsutflykter i större grupper. Alla seniorer i stadsdelsområdet är välkomna. Äldreomsorgen fortsätter att utveckla möjligheter till ökat samarbete med pensionärsorganisationerna för att nå ut till fler äldre. Ett arbete kring hälsa och motion genomförs i samarbete med vårdcentralerna.

Anhöriga erbjuds att delta i anhörigrupper. Därutöver erbjuds anhörigsamtal, råd och stöd av anhörigkonsulent. Äldreomsorgens uppdaterade Vägledning för stöd till anhöriga ska implementeras i verksamheterna. Vägledningen utgår från stadens policy. Äldreomsorgen arbetar aktivt med kommunikation och information för att nå ut till äldre som inte är kända av äldreomsorgen. Några sätt att sprida information om äldreomsorgens aktiviteter, stöd och insatser sker genom annonsering i lokalpress, via pensionärsorganisationer, vårdcentraler, sociala medier eller genom riktad information till alla över 75 år.

Syn- och hörselkonsulenterna informerar och ger råd och stöd, bland annat på mötesplatserna. Fixartjänstens uppdrag är att se över den äldres hemmiljö med syfte att förebygga fallolyckor.

Volontärverksamhet för ökad kvalitet i äldreomsorgens verksamheter

Många äldre har stora kunskaper och vill vara med och hjälpa till i äldreomsorgens verksamheter. Äldreomsorgen ser dem som en viktig resurs att ta tillvara och att de kan bidra till ökad kvalitet i verksamheterna. Arbetet med att utveckla volontärverksamhet i form av att införa seniorvolontärer inom äldreomsorgens mötesplatser fortgår. Volontärverksamhetens införande är beroende av pandemins utveckling.

God mat och en trevlig måltid

Verksamheterna arbetar efter stadens mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsmodellen FAMM, som ser till helheten att maten är god och näringsriktig, att måltiden är trivsamt, en höjdpunkt under dagen där den äldre är delaktig samt att man har med miljöaspekten. I samarbete mellan hemtjänst, primärvårdsrehabiliteringen och äldreomsorgens dietist pågår ett arbete kring kost och nutrition. Inom vård och omsorgsboende pågår arbete med att inrätta sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag som kan stödja kostombuden inom verksamheterna.

Matlyftet fortsätter inom hemtjänsten med extra stöd till brukare som har behov av det. Detta kan ske t.ex. genom att baka en kaka tillsammans. Hemtjänsten fortsätter att utveckla sitt arbetssätt genom att utbildas inom måltidsobservationer för att förbättra den enskildes måltidssituation. På boendena fortsätter arbetet med att göra det trivsamt vid måltiden.

Utveckling av hemtjänsten

Många äldre vill bo kvar hemma så länge som möjligt och själva bestämma över sin vardag. Hemtjänsten möter brukare med olika behov, förutsättningar och svårigheter vilket ställer krav på en professionell och flexibel hemtjänst samt en ständig kompetensutveckling av medarbetarna. Hemtjänsten fortsätter att utveckla arbetet med att öka kontinuiteten genom att bemanningen planeras så att brukaren får hjälp av samma personal så långt som möjligt, vilket bidrar till ökad trygghet och nöjdhet hos brukaren.

Hemtjänsten ska utgå från ett salutogent förhållningssätt, vara personcentrerad och möjliggöra en hög livskvalitet för den äldre oavsett hälsotillstånd och ålder. Hemtjänsten skapar en god kvalitet genom att ha en dialog med den äldre och individanpassa insatserna. Detta görs bland annat genom att den äldre deltar i upprättandet av sin genomförandeplan.

Hemtjänstens demensgrupp är Silviahemscertifierad. Demensgruppen arbetar tillsammans med demensombuden i de sju hemtjänstområdena för att ge brukaren en trygg, säker och personcentrerad omsorg i hemmet. Svenskt demenscentrum har tagit fram en utbildningsmodell som består av en webbutbildning i fyra utbildningssteg för att få bli Stjärnmärkt. Hemtjänsten fortsätter att utbilda medarbetare för att Stjärnmärka hemtjänsten. Behov finns att även profilera hemtjänsten till målgruppen äldre med psykisk ohälsa och/eller missbruk för ett tryggt och värdigt stöd i hemmet.

En stimulerande dagverksamhet

Den äldre ska erbjudas en stimulerande och meningsfull dag med aktiviteter som kan passa både kvinnor och män samt vara utformad från deltagarnas individuella behov och önskemål. Ökade möjligheter till utevistelse och utflykter ska erbjudas.

Vård- och omsorgsboende och servicehus

Den äldre ska ges möjligheter att leva livet fullt ut och ha stora möjligheter till påverkan och inflytande på sin vardag. Kvalitetsarbetet vid vård- och omsorgsboende handlar om att erbjuda en meningsfull dag med aktiviteter och social gemenskap samt möjlighet till daglig utevistelse och dagsutflykter. För att främja sociala och kulturella upplevelser deltar verksamheterna i stadens satsning med ungdomsbesök på vård- och omsorgsboendena och servicehus. Vilket är uppskattat av både de äldre och personal.

Vård- och omsorgsboendena och servicehusen arbetar vidare med att utveckla teambaserat arbetssätt där olika professioners kompetens tas tillvara och ger bästa möjliga effekt för den enskilde. Fokus fortsätter på en nära samverkan med läkarorganisationerna för en personcentrerad vård och omsorg för den äldre. Arbetssättet med ombudsroller fortsätter att utvecklas.

Insatser och åtgärder genom riskbedömningar är prioriterat. Alla boende på servicehus och vård- och omsorgsboende erbjuds individuella riskbedömningar för fall, undernäring, trycksår samt munbedömning. Dessa registreras i patientjournalen och i det nationella kvalitetsregistret Senior Alert och ligger till grund för planeringen av den boendes individuella vård och omsorg.

Rättssäker och likställig biståndsbedömning

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, resurser och önskemål. Biståndshandläggarna skriver utredningar enligt stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument vilket ger ett allsidigt underlag inför beslut. En intervjuguide används som stöd i utredningsarbetet där vikten av att ställa könsneutrala och jämställda frågor tas upp. I guiden ingår frågor som rör nutrition, HBTQ och våld i nära relation. Ärendegenomgångar görs dagligen. Vidareutveckling sker av metoder, rutiner och uppföljning av fattade beslut.

En fortsatt utmaning och en viktig utvecklingsfråga är samverkan med primärvården och primärvårdsrehabiliteringen. Den Regionala överenskommelsen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i Stockholms län från 2020 ställer krav på en väl fungerande samverkan med den enskildes behov och trygghet i fokus. Projekt har påbörjats med aktörer från Regionen för att stärka samverkan mellan förvaltningen och Regionen. Under 2022 införs nytt informationsöverföringssystem Lifecare SP som ersätter nuvarande system Webcare. Insatsen tryggt mottagande för en säker och trygg hemgång efter sjukhusvistelse fortsätter. Teamet för tryggt mottagande arbetar och utför uppdrag i samverkan med Skärholmens stadsdelsförvaltning.

Kompetensutveckling

Viktiga insatser är att stärka den legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen i sin yrkesroll och erbjuda spetskompetens, handledarutbildning och karriärmöjligheter. 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. I ett led i att möjliggöra karriärvägar för undersköterskor ska det finnas möjlighet till kompetensutveckling inom områdena demens och geriatrik och på så sätt bli specialistundersköterska. Äldreomsorgens omvårdnadspersonal erbjuds kontinuerligt stadens undersköterskeutbildning som finns i fem steg i äldreförvaltningens regi. Interna utbildnings- och handledningsinsatser erbjuds kring basal hygien, dokumentation, mat och måltiden samt ergonomi och förflyttningsteknik. Stadsdelsnämnden samarbetar med Palliativt kompetenscentrum (PKC) för utbildning av palliativa ombud inom hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende samt för kontinuerlig kompetensutveckling.

Verksamheterna ska ha tillgång till digitala verktyg för interna och externa utbildningar och möten och öka medarbetarnas kompetens i att använda digitala verktyg.

Biståndshandläggarna erbjuds olika utbildningar utifrån sin profession som arrangeras av äldreförvaltningen. Arbetet i enlighet med handlingsplanen för socialsekreterare och biståndsbedömare fortsätter.

Uppföljning och kvalitetsutveckling

Biståndshandläggarna genomför kvalitetsuppföljningar på individnivå för hemtjänst och vård-

och omsorgsboende.

Kvalitetsuppföljning med egna kvalitetsobservatörer i verksamheten genomförs bland annat kring bemötande, matsituationen och omvårdnaden. På enhetsnivå genomförs också egenkontroller för att säkerställa att rutiner och arbetssätt följs. Rutiner för egenkontroll och uppföljning kommer att utvecklas.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig person för rehabilitering (MAR) följer kontinuerligt upp viktiga kvalitetsindikatorer för en god hälso- och sjukvård samt lämnar en årlig redovisning; Kartläggning av hälso- och sjukvårdsinsatser i särskilda boendeformer för äldre.

Verksamheternas kvalitet och kvalitetsarbete gällande hälso- och sjukvård redovisas i den årliga patientsäkerhetsberättelsen.

Årliga brukarundersökningar genomförs inom äldreomsorgen, vilka omfattar dagverksamhet, hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende. Resultaten för äldreomsorgens indikatorer hämtas från brukarundersökningarna. Verksamheterna analyserar och använder resultaten från brukarundersökningar och uppföljningar i sitt fortsatta förbättringsarbete för en ökad kvalitet och brukarnöjdhet.

Förväntat resultat

Äldre känner sig trygga och är nöjda samt är delaktiga i utformandet av sin äldreomsorg. Kvinnor och män har en likvärdig äldreomsorg och att hög kontinuitet präglar insatserna. Att äldre stärks i sin förmåga att leva värdig och självständigt. Äldres välbefinnande ökar med god kost och nutrition och är nöjda med mat- och måltidssituationen. Verksamheterna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och att hälso- och sjukvården är patientsäker och följs upp systematiskt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska erbjuda utbildning för sjuksköterskor för införande av sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag vid vård- och omsorgsboende och servicehus.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska fortsätta att utveckla det gemensamma ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete inom äldreomsorgen.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska fortsätta utvecklingsarbetet utifrån stadens Mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsupplevelsen och fördelningen av måltiderna under dygnet.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska stärka och utveckla teamarbetet inom verksamheterna samt samverka med läkarorganisationen för en personcentrerad vård och omsorg om den äldre.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utveckla arbetet kring verksamheternas planering- och uppföljningsprocess.	2022-01-01	2022-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens berörda medarbetare inom äldreomsorgen ska erbjudas språkutbildning.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningens berörda medarbetare inom äldreomsorgen ska erbjudas utbildning till specialistundersköterska.	2022-01-01	2022-12-31

Enhetsmål: Trekantens servicehus erbjuder personcentrerade insatser av hög kvalitet

Förväntat resultat

Att var och en som bor på servicehus känner sig sedd i sin helhet och bekräftad som en person. Att var och en känner delaktighet i sitt eget liv och känner meningsfullhet och välmående. Focus på den enskildes prioriterade livsområden bekräftas. Samsyn med biståndsenheten om den enskildes prioriterade livsområden och definition om begreppet personcentrering.

Arbetsätt

Alla som är involverade i den enskildes behandling, rehabilitering eller omsorg samarbetar i ett partnerskap. Det grundläggande är att lyssna på den enskilde och att se denne som en person. Tvärprofessionella team möten. Genomförandeplan uppdateras.

Uppföljning

Uppföljning av teammöten, genomförandeplaner och brukarundersökningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
munvårds utbildning	2022-01-01	2022-04-30

Enhetsmål: Trekantens servicehus utför insatser som främjar hälsa och välbefinnande

Förväntat resultat

De äldre upplever att de bemöts med respekt och blir sedda och lyssnade på. Att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Att de känner meningsfullhet och välbefinnande.

Arbetsätt

Förbereda så att alla som vill kan komma till samvaron. Planering av aktivitet och utföring så att alla kan känna sig välkomna och sedda. Socialsamvaro varje dag med olika teman

Uppföljning

Antal deltagare och aktiviteter antecknas i dagboken

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Socialsamvaro	2022-01-01	2022-12-31

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: Invånarna i Hägersten-Älvsjö har tillgång till ett rikt utbud av kultur- och fritidsaktiviteter

Beskrivning

Kultur- och fritidsaktiviteter ska planeras för att nå nya målgrupper, bredda deltagandet i syfte att öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos barn och unga. Kultur, fritidsaktiviteter och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete. Särskilda medel för kultur och skapande finns avsatta för att stimulera och utveckla detta arbete.

Tillgång till kultur spelar en viktig roll för barn och unga som skapar sin identitet. Den kan visa på möjlighet att formulera och uttrycka sig, bjuda på upplevelser som berikar, utmanar och bekräftar. För att nå nya målgrupper är det angeläget att alla barn får prova olika former av skapande och kultur tidigt. Förskolan är därför en given mötesplats som kan ge lika möjligheter till deltagande och skapande i enlighet med Stockholm stads kulturstrategiska program. Kulturpengen till förskolan samt stöd i hur arbetet med kultur kan utformas och utvecklas ökar förutsättningarna för att lyckas med intentionen. Kulturpengen är baserad på antalet inskrivna barn i förskolan..

Stadsdelsnämnden har utformat ett gemensamt ställningstagande för alla förskolor avseende arbetet med kultur i förskolan. Ställningstagandet ska vara ett stöd för medarbetarna i undervisningen samt kunna användas som information till vårdnadshavare. Implementering pågår och fortsätter under 2022.

Förskolan är en kulturell mötesplats där barnen får möta och själva prova olika former av kultur och skapande. 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. Stadsdelsnämnden ska i samarbete med kulturnämnden och stadens fria kulturaktörer verka för att fler barn kommer i kontakt med kulturverksamheter.

Unga får möta kultur och prova eget skapande i stadsdelsnämndens verksamheter. Fritidsgårdar och öppna mötesplatser erbjuder besökarna ett brett utbud av kulturaktiviteter som riktar sig och är tillgängliga för alla. Fritidsgårdarna samarbetar med lokalt civilsamhälle

och andra fritidsgårdar för att tillsammans erbjuda ett brett verksamhetsutbud.

Ett nätverk utformas med aktörer från olika organisationer, föreningar och delar av stadens verksamheter i syfte att samverka och informera om fritids- och kulturverksamheter i stadsdelen främst för barn och unga.

Stadsdelsnämnden har samarbete med biblioteken i stadsdelen. Fysiska möten kompletteras med digitala alternativ för att öka tillgängligheten för barn och ungdomar.

De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, mötesplatser och genom sina organisationer. Äldreomsorgen har sju öppna mötesplatser bestående av två aktivitetscenter och fem träffpunkter, beredskap för Covid19-anpassade aktiviteter finns. I samarbete med kulturnämnden sker en särskild satsning på kultur för äldre i äldreomsorgens verksamheter. Stadsdelsnämnden planerar att bjuda in äldre till kulturevenemang under året.

Lokala föreningar har möjlighet att söka verksamhetsbidrag. Flera av de lokala föreningarna tar ett stort ansvar för att utveckla kultur- och fritidsverksamheter i stadsdelen och bjuder in såväl nya besökare som erfarna.

Utifrån Stockholms stads kulturstrategiska program, utvecklar stadsdelsförvaltningen arbetet med att systematiskt inventera lokalbestånd och behov av lokaler för kultur, fritid och föreningsliv i stadsdelen för att bidra till stadsövergripande samhällsplanering som ska ge lika möjligheter till deltagande och skapande samt ett kreativt och attraktivt Stockholm. I arbetet strävar förvaltningen efter att hitta ett sätt för föreningar att nyttja lokaler och utrymmen på Medborgarkontoret i Älvsjö.

Stadsdelens parker är viktiga mötesplatser som ska erbjuda både aktiviteter och rekreation. Möjlighet till spontanidrott finns bland annat vid de nya utegymmen och konstgräsplanerna.

Förväntat resultat

Kultur- och fritidsaktiviteter ska planeras för att nå nya målgrupper, bredda deltagandet i syfte att öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos barn och unga.

Kultur, fritidsaktiviteter och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete.

Barn på förskola och unga i stadsdelsnämndens verksamheter får möta och själva prova olika former av kultur och skapande.

De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, träffpunkter och genom sina organisationer. Boende på förvaltningens grupp- och servicebostäder får stöd i att ha en rik fritid och att kunna delta i hälsofrämjande aktiviteter utifrån sina intressen.

Föreningar har möjlighet att söka bidrag för lokal verksamhet.

Ett nätverk med aktörer kring barn och ungas fritids- och kulturaktiviteter finns för att planera, informera och samordna verksamheter och resurser, med syftet att bredda deltagandet och nå nya målgrupper, öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos barn och unga.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska inbjuda äldre till kulturevenemang under året.	2022-01-01	2022-12-31

Enhetsmål: Trekantens servicehus erbjuder kultur och aktiviteter

Förväntat resultat

De äldre upplever en ökad känsla av gemenskap, och får berikande upplevelser genom kulturella aktiviteter och stimulans för alla sinnen

Arbetsätt

Alla aktiviteter/ händelser annonseras i god tid på anslagstavlor. Insats aktivitet skrivs i genomförandeplanen enligt brukarens önskemål. Muntlig information och följe vid behov. Planering av årets händelser och tillgång till olika aktiviteter och kulturella upplevelser måste säkerställas så möjligheten till var och en som så önskar kan ta del av dem.

Uppföljning

Brukarenkät

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kultur och gemenskap	2022-01-01	2022-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål: Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd är en fossilfri organisation år 2030

Beskrivning

Stadsdelsnämnden utgår från klimathandlingsplan 2020-2023 samt miljöprogrammet 2020-2023 i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och klimathandlingsplan (MKHP) gäller även under 2022. Stadsdelsnämnden tar med sin MKHP ett krafttag vad gäller miljöfrågorna. Fokusområdena kommer från stadens miljöprogram. Många av miljöfrågorna är sådant som stadsdelsnämnden har arbetat med tidigare - att verksamheterna ska arbeta med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor etc. Dock så innebär stadsdelsnämndens MKHP en konkretisering av hur verksamheterna ska arbeta för att uppnå målet att vara fossilfria år 2030.

Vidare arbetar stadsdelsnämnden med att kartlägga och granska hur verksamheterna kan minska sin klimatpåverkan. Detta sker främst genom investeringar eller genom beteendeförändring. Klimatinvesteringsmedel kommer att sökas med utgångspunkt ur förra

årets inventering av investeringsbehov. Pengarna är tänkta att gå till energieffektiviseringsåtgärder i form av LED och nya vitvaror.

När upphandlingen av ny parkentreprenad görs under 2022 ska tydliga miljökrav ställas för att minska förvaltningens indirekta klimatpåverkan. Parkentreprenaden använder många tunga fordon och arbetsmaskiner och är därför en stor indirekt utsläppskälla för stadsdelsnämnden. Idén är att ställa krav på elektrifiering och biodrivmedel.

Verksamheter som serverar mat ska genom ökad medvetenhet och kunskap minska livsmedels negativa klimatpåverkan. Genom verktyget Hantera Livs och regelbunden uppföljning ska förvaltningen få ner sina utsläpp från livsmedel med 25 procent till 2023. Livsmedelsinköp är förvaltningens största källa av växthusgaser.

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden implementerar den lokala miljö- och klimathandlingsplanen som konkretiserar miljöprogrammets mål. I den ingår bland annat att stadsdelsnämnden ska minska användningen av plast i verksamheterna.

Matavfall har återvunnits i hög grad där det är möjligt och samtliga verksamheter som regelbundet serverar måltider har alla matåtervinningsmöjligheter.

Avfall som uppstår tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin.

Den relativa energiförbrukningen i stadsdelsnämnden har minskat.

Utsläpp från stadsdelsnämndens verksamheter, både direkta och indirekta, har minskat.

Stadsdelsnämnden ska vara en fossilfri organisation år 2030.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens verksamheter ska arbeta för att minska användningen av plast.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningens verksamheter som serverar mat ska arbeta för att minska sitt matsvinn	2022-01-01	2022-12-31

Enhetsmål: Trekantens servicehus arbetar för att Hägersten-Älvsjö är en fossilfri organisation år 2030

Förväntat resultat

Minskat miljöpåverkan

Arbetsätt

Miljöfrågor tas upp på APT, källsortering, korrekt användning och dosering av produkter. I den mån det är möjligt välja produkter med mindre miljöpåverkan, handla ekonomiskt och öka miljötänkandet i verksamheten.

Uppföljning

Observationer, avvikelser

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom givna ekonomiska ramar

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.

Avdelningen för social omsorg fortsätter arbetet med ekonomi i fokus med särskild tyngdpunkt på långsiktiga anpassningar utifrån ekonomiska förutsättningar. En utökad samverkan internt och externt är nödvändig i det fortsatta arbetet. De myndighetsutövande enheterna inom individ- och familjeomsorgen arbetar utifrån översyn av placeringskostnader med alternativa men fullgoda lösningar samtidigt som den egna öppenvården utvecklas för att möta och följa våra invånares behov. Förändringar i organisation och bemanning kan bli nödvändiga. Utifrån ett minskat antal brukare/deltagare och förändrade behov hos målgruppen pågår i vissa utförarverksamheter samlokalisering samt utveckling av verksamhetens utformning och innehåll. Organisation och bemanning ses över och anpassningar genomförs för att uppnå en långsiktigt hållbar ekonomi där verksamheterna kan bedrivas inom given budgetram.

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål: Trekantens servicehus bedriver verksamheten inom givna ekonomiska ramar

Förväntat resultat

Budget i balans




Arbetsätt

Budgetprognoser månatligen, följa balans mellan beställda timmar och personaltimmar, information om ändringar till biståndsenheten, försiktighet med beställningar av varor så inga stora lager samlas i förråden. Effektiv och optimal användning av befintliga resurser.

Uppföljning

Uppföljning av budget månadsvis och vid behov, prognos möten. Enhetschefen följer upp ekonomin varje månad och tertial. Vi ska följa att beviljade timmar är i balans med personaltimmar. Kontinuerlig uppföljning av intäkter och utgifter

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 Sjukfrånvaro		Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet fortsatt ha fokus inom tre områden; arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap. I den relativt nya stadsdelsnämnden är det viktigt att fortsätta skapa en gemensam grund och stärka cheferna i de kunskaper och processer som säkerställer ett gemensamt förhållningssätt i arbetsgivarfrågor och på så sätt stärka arbetsgivarvarumärket både internt och externt.

Arbetsmiljö

Arbete inom arbetsmiljöområdet är fortsatt ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och trivas i arbetet. Ett tillgängligt ledarskap är här viktigt för att kunna skapa och säkerställa en god arbetsmiljö. Det är även viktigt att säkerställa att arbetsmiljön är fri från kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier, diskriminering och repressalier. Chefer ska ha god kunskap om ovanstående och förvaltningen fortsätter att regelbundet genomföra utbildning inom områdena. Utbildningar för chefer och skyddsombud inom grundläggande systematiskt arbetsmiljöarbete planeras också fortsätta under kommande år. Att arbeta förebyggande för att sänka sjukfrånvaron är fortsatt prioriterat. Stadens rehabiliteringsprocess tydliggör hur arbetet ska ske vid såväl kort- som långtidsfrånvaro och det är av största vikt att denna process följs.

Friskvård och att ha ett främjande och förebyggande hälsoperspektiv är en viktig del inom arbetsmiljöarbetet för att skapa förutsättningar för medarbetare att må bra. Alla medarbetare på förvaltningen erbjuds en timme friskvård per vecka när arbetet och verksamheten så tillåter. Medarbetare med lägre sysselsättningsgrad än heltid erbjuds friskvårdstid i proportion

till sysselsättningsgrad. Alla medarbetare kan som anställda inom Stockholms stad, köpa årskort på stadens sim- och idrottshallar till ett subventionerat pris. Medarbetare kan även välja att få annan godkänd friskvårdsaktivitet subventionerad till ett belopp som fastställs av förvaltningens årsvis, för närvarande 1 200 kronor per år.

Kompetensförsörjning

Chefer ska ha en god kunskap inom stadens kompetensförsörjningsprocess för att långsiktigt ha en plan för att utveckla, behålla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. För att stärka försörjningen av chefer och nyckelkompetenser är det även viktigt med en strategisk successionsplanering inom respektive verksamhetsområde. Vid rekryteringar är det viktigt att säkerställa att den enskildes kompetens blir avgörande och att ingen diskriminering sker. Vid chefsrekrytering är det även viktigt att de fem kompetenserna i stadens chefsprofil är vägledande i rekryteringen och urvalet. Stadsdelsnämnden fortsätter därför att stärka chefer i kunskap om stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

Medarbetare med ofrivillig deltid som anmäler önskemål om högre sysselsättningsgrad ska erbjudas det när möjlighet uppstår. Arbetet med att öka kunskapen om projektet ”heltidsresan” och en god bemanningsplanering fortsätter under kommande år där det nya schema- och bemanningssystemet Medvind även har startat inom flera verksamheter.

Chefsuppdrag och ledarskap

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Ledarskapet ska vara präglad av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod. Chefer ska stöttas och stärkas i detta för att på bästa sätt kunna leda sin verksamhet och hantera förändringar och komplexa situationer.

Stadens nya chefsprofil grundar sig i det transformerande ledarskapet, eller Full Range leadership-modellen, en modell som länge dominerat forskningen. Chefsprofilen består av fem kompetenser och utgör en plattform för stadens syn på chefers ledarskap. Chefsprofilen är vägledande i arbetet med aktiviteter inom ledarutveckling som stadsdelsnämnden arbetar med under 2022.

Chefer som i den nya stadsdelsnämnden är nya i sin chefsroll, genomgår chefsintroduktion för att få en god grund till vad som förväntas i uppdraget kopplat till personalansvar och att vara arbetsgivarföreträdare. Stadsdelsnämnden kommer även kommande år att ta fram en s.k. chefsutvecklingstrappa med olika nivåer av utbildningsblock kopplat till grundnivå respektive fortsättningsnivå. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom dels genom stadens chefsutvecklingsprogram och dels andra stadsövergripande upphandlade insatser.

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet. Planering av kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål. Nya medarbetare och chefer får en god introduktion i uppdraget

Enhetsmål: Trekantens servicehus är en god arbetsgivare med en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Ökat frisknärvaro, stabil personalgrupp, inga arbetsskador. Kartlagda arbetsmiljöriskanalyser.

Arbetsätt

Verksamheten motiverar medarbetarna till friskvård genom att erbjuda möjlighet att använda massagestol och mini gym. Utbildningar i ergonomi anordnas. Samarbete med fackliga organisationer och arbetsplatsombuden.

Dokumentera i IA, delta i utbildningar. Engagemang i den egna arbetsmiljön, uppmärksamhet och ansvarstagande om anmälan om brister i arbetsmiljön eller faktiska incidenter i IA

Uppföljning

Statistik i IA, skydds rond , medarbetarenkät, APT, närvarolistor på utbildningar

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är innovativa och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

Beskrivning

Nämndens arbete med att utveckla innovation och digitalisering kommer att intensifieras. Bland annat kommer en innovationsansvarig att utses för att driva frågorna. Stödet till verksamheterna i innovation och digitalisering ska öka och innovationer och idéer kring digitalisering ska uppmuntras. Nämnden kommer att arbeta aktivt för att bygga digital kompetens i stadens verksamheter. Detta inkluderar beställarfunktion av digitala tjänster och produkter.

Stadsdelsnämnden ska bidra till att utveckla stadens arbete med säkerhetsskydd och informationssäkerhet. Nämnden har en utsedd informationssäkerhetssamordnare och ett lokalt dataskyddsombud. Medarbetarna på förvaltningen ska ha kunskap om informationssäkerhet och vad det innebär för deras verksamhet. Under 2022 kommer förvaltningen att utse informationssäkerhets- och dataskyddsambassadörer. De kommer representera sina verksamheter och deltar i arbetet med att kartlägga övergripande system, program, processer och arbetssätt. Stadsdelsnämnden behöver öka andelen medarbetare som tar del av stadens digitala utbildningar inom informationssäkerhetsskydd och dataskydd under 2022.

Avdelningen för förskola

Förskoleavdelningen har formulerat ett antal pedagogiska ställningstaganden kopplat till digitalisering som ska utgöra stöd för undervisning samt förtydliga förskolans digitaliseringsuppdrag, både för medarbetare och för vårdnadshavare. Implementeringen av den lokala digitaliseringsstrategin och ställningstaganden för digitala verktyg i undervisningen fortsätter under 2022, parallellt med utvecklingen av arbetssätt för det systematiska kvalitetsarbetet i Skolplattformen. Satsningar på digitala verktyg både för barn och pedagoger fortsätter parallellt med kompetensutveckling kring användning av digitala verktyg i

undervisningen.

Avdelningen för social omsorg

Avdelningen uppmärksammar och möjliggör ett modigt ledarskap och engagerade medarbetare som bidrar till fortsatt innovation och utvecklingsarbete. Arbetet med att socialtjänsten ska bli mer effektiv och utveckla användandet av digitalisering och e-tjänster fortsätter. Den digitala utvecklingen fortgår även internt med fortsatta digitala möten och användandet av olika verktyg för att öka interaktionen vid dessa. En kartläggning av den digitala kunskapen görs inom grupp- och servicebostäderna samt bland deltagare inom de socialpsykiatriska verksamheterna för att stärka den digitala delaktigheten. Avdelningen utvecklar och stärker arbetet med digitalisering för deltagare i dagliga verksamheter och personer med daglig assistans med syftet att öka graden av delaktighet och motverka isolering i pandemins spår. Ett projekt för utveckling av kring digitalt (SMART) föräldrastöd pågår.

Avdelningen för äldreomsorg

Utvecklingen inom äldreomsorgen med digitaliseringslösningar för ökad trygghet, integritet och självständighet kan också innebära att resurserna kan användas på ett effektivare sätt och riktas till äldre med störst behov. Ett projekt med en digital samordnare kommer att genomföras under 2022 för att stötta medarbetare och chefer inom äldreomsorgen i användandet av olika tekniska lösningar. Införandet av smarta lås inom hemtjänsten påbörjas i början av 2022, arbetet med att erbjuda digitala inköp fortgår samt att förvaltningen inväntar direktiv gällande införandet av digitala natttillsyner.

Avdelningen för samhällsplanering och intern service

Avdelningen ska planera för det långsiktiga digitaliseringsarbetet på förvaltningen och strukturera upp detta. Vidare ska en IT-samarbetsyta lanseras och även ett bokningssystem för el-cyklar. Det kommer också att tas fram en struktur för ett digitaliseringsnätverk där alla verksamheter ska involveras.

Förväntat resultat

Innovationer och digitala arbetssätt leder till effektivitet och ökad kvalitet i verksamheterna. Verksamheterna är innovativa och använder digitala lösningar och annan välfärdsteknik. Verksamheterna har hög kvalitet och det finns en jämlik tillgång till gott stöd och service. Andelen medarbetare som tagit del av stadens digitala utbildningar inom informationssäkerhetsskydd och dataskydd har ökat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ge äldre stöd i att använda digitala verktyg för att till exempel göra inköp av matvaror på nätet och för kontakt med anhöriga.	2022-01-01	2022-12-31

Enhetsmål: Trekantens servicehus ska verka för att öka användningen av digitala verktyg

Förväntat resultat

Utökat användning av digitala redskap

Arbetsätt

Handledning av användandet av redskap, involvering i dagliga arbetet .Se möjligheterna med digitala redskap i olika situationer.

Uppföljning

Dokumentation

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ekonomi	2022-01-01	2022-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Medarbetare så som; Legitimerad personal, baspersonal, verksamhetscontroller och enhetschef är viktiga resurser för verksamheten där dess olika yrkeskategorier bidrar med olika erfarenheter och kunskap.

Verksamheten arbetar med lika ombud så som aktivitet- och måltidsombud m. fl. för att säkra upp att verksamheten har ett gemensamt arbetssätt i olika frågor.

Vi samverkar med externa samverkanspartners, bl. a externa underhållare, volontärer och med Seniorhälsan, för att öka våra förutsättningar till att nå våra mål.

Det är viktigt att alla medarbetare på enheten är medvetna om enhetens ekonomiska läge. Vi följer upp det ekonomiska läget på APT. Vi är restriktiva med inköp och användning av engångsprodukter.

Verksamheten använder stadens olika verksamhetssystem så som ParaSol, SchemOs osv. för planering och uppföljning.

Verksamheten nyttjar digitala verktyg så som telefoner, läsplattor, datorer, smart tv osv.

Enhetens personella resurser är goda. 94% tillsvidareanställd baspersonal har en grundutbildning som undersköterska. Vi samarbetar med sjuksköterskorna vid Axelsbergs vård- och omsorgsboende som är jour för oss kvällar och nätter. Våra lokaler används ändamålsenligt och vi har inte stora gemensamhetsutrymmen. Vi har en närbutik och en restaurang i huset vilka drivs av privata entreprenör. Vi har inga stora lager eller förråd av material i huset för att inte låsa fast våra tillgångar. Vi använder oss av befintligt material för källsortering.

Budget 2022

Ersättning per bottenplatta 2022	Belopp	Antal platser	Beläggning	tkr
Bottenplatta	13 411	81	76%	-9 907
Ersättning per dygn 2022	Belopp per tim	Snitt antal boende	Snittimmar per boende	Intäkt helår tkr
Hemtjänsters	407	61,6	52,5	-15 785
Totalt				-25 692

	Budget 2022
Beloppen anges i tkr	
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	-180
Hysesintäkter	-154
Bidrag och ersättningar	-539
Försäljning	-25 692
Övriga intäkter	0
Summa intäkter	-26 565
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	19 160
Övriga personalkostnader	420
Lokalkostnader	4 110
Entreprenader och köp av verksamhet	900
Övriga kostnader	1 975
Summa kostnader	26 565
Summa netto	0

Övrigt

Verksamheten arbetar kontinuerligt med avvikelser samt inkomna synpunkter och klagomål. Inkomna synpunkter och klagomål besvaras av enhetschef och tas regelbundet upp inom enhetens APT-möten. Verksamheten har inarbetade rutiner för avvikelshantering och synpunkts- och klagomålshantering. Resultatet från avvikelshantering samt synpunkts- och klagomålshantering används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.