

**Handläggare**  
Kerstin Malmport  
Telefon:

**Till**  
Beställarenheten äldre

## **Verksamhetsberättelse VB 2021 för Beställarenheten äldre**

### **Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Verksamhetsberättelse VB 2021 för Beställarenheten äldre .....</b>	<b>1</b>
Förslag till beslut .....	1
<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>6</b>
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	6
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	10
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	14
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>16</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	16
Investeringar .....	17
Medel för lokaländamål .....	17
Övrigt.....	17
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>18</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>18</b>

## Sammanfattande analys

### Verksamhetsidé

”Med ett gott bemötande erbjuder vi delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av hög kvalitet.”

### Verksamhetsbeskrivning

Stadsdelsnämnden ska erbjuda de äldre som är i behov av bistånd insatser i form av exempelvis hemtjänst, vård- och omsorgsboende, servicehusboende, korttidsvård, dagverksamhet, avlastning, avlösning, boendestöd, ledsagarservice och trygghetslarm. Stadsdelsnämnden beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt utreder rätten till tandvårdsstöd. Beställarenheten äldres målgrupp är personer 65 år och äldre med nedsatt fysisk, psykisk eller social funktion. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), politiska mål, stadens riktlinjer och i enstaka fall även lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vid enheten handläggs riksfärdtjänst enligt lagen om riksfärdtjänst samt utredningar om färdtjänst. Beslut om färdtjänst fattas av färdtjänstberedningen på regionens trafiknämnd. Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp ska den skyndsamt följas av utredning, bedömning och beslut. Beslut kan vara bifall eller avslag. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar ska dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

I december månad 2021 hade 2 654 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1525 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 39 äldre bodde i servicehus och 566 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, beräknat i helmånadsinsatser.

Enhetens bruttobudget uppgick till 800 mnkr.

Inom enheten arbetar en enhetschef, tre biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på heltid, 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst, två biståndshandläggare som arbetar med handläggning av färdtjänst, en på heltid och en på deltid, en biståndshandläggare som arbetar med boendesamordning och komplicerade avgiftsfrågor samt en biståndshandläggare som arbetar med utredningar om nedsättning av avgifter samt komplicerade avgiftsfrågor. En handläggare arbetar på halvtid med individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden och en handläggare arbetar på halvtid som arbetsledare för Tryggt mottagande.

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna ansvarar för geografiskt fördelade områden. Var tredje vecka arbetar de i enhetens mottagningsgrupp som hanterar alla brådskande ärenden. Målet är att samtliga beslut är aktuella. För att kunna sträva emot att ha en budget i balans är det viktigt att enheten arbetar med rättssäkra och likvärdiga biståndsbedömningar och att tidsbegränsade beslut är aktuella.

### Kvalitets- och utvecklingsarbete

De utvecklingsområden vi valt att fokusera på under 2021 har varit att fortsätta utvecklingen av gemensamma rutiner för enheten, att uppmärksamma och arbeta med personer som är

utsatta för våld i nära relationer, att uppmärksamma psykisk ohälsa och personer med demenssjukdomar. Ett av stegen på vägen mot att utveckla gemensamma rutiner har varit att säkerställa att vi arbetar likartat med dokumentationen. Vi har genomfört en skrivkurs för samtliga handläggare ledd av stadsdelsförvaltningens nämndsekreterare. Vi har utsett en arbetsgrupp som under 2022 kommer fortsätta ha fokus på enhetens dokumentation och även ta fram förslag på hur enhetens internkontroll av dokumentation ska utformas.

LUS, lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvård. Regionen och Storstockholm har tagit fram en ny överenskommelse som började gälla från den 1 januari 2020. Vi har arbetat med att utveckla vår samverkan med såväl primärvården som slutenvården. De nya rutinerna i samband med utskrivning från slutenvården har inneburit en stor omställning för alla parter. Sedan tidigare har vi önskat stöd från äldreförvaltningen och Äldrecentrum för att kunna förbättra samverkan med regionen och vi påbörjade en planering inför ett samverkansmöte med såväl primärvård som slutenvård. Coronapandemin har inneburit att vi fått skjuta på planerade möten men pandemin har också inneburit att samverkan med primärvården utvecklats och även samarbetet med slutenvården i webcare. Vi hade hoppats kunna återuppta arbetet tillsammans med Äldrecentrum under 2021 under förutsättning att pandemin lättat men det blev inte möjligt att göra. Enheten har varit representerad i regionens arbete med att ta fram en e-utbildning i det nya verktyget Lifecare.

Ett ytterligare sätt att utveckla likartade arbetssätt är att de biträdande enhetscheferna genomfört regelbundna resultatdialoger med handläggare baserade på bland annat på avvikelser i kundlistorna. Rapporterna visar beställd tid av hemtjänstinsatser och utförd tid och redovisas per kund. Resultatdialogerna har också syftat till att stämma av arbetssituationen för handläggarna.

Besluten på enheten ska grunda sig i likställdhet och individuella bedömningar. Under april månad hade vi ärendedragningar utan att avslöja vilket kön den sökande har. Avsikten var att undersöka huruvida våra beslut påverkades av den sökandes kön eller inte och resultatet av denna period skulle ligga till grund för vårt fortsatta arbete kring likställdhet. Underlaget blev för litet för att konstatera några större olikheter i bedömningar.

Enheten har under året strävat mot att utveckla vårt kollegiala metodstödjande inom arbetsgruppen. Vi har ett arbete med kollegialt metodstöd avseende ärenden med våld i nära relationer och utvecklat metodstödet till ärenden som innefattar vräkningsförebyggande och saneringar. Under 2021 har vi velat utveckla metodstödet för personer med psykisk ohälsa men där har vi tyvärr inte kunnat komma så långt då vissa utbildningar vi planerat inte kunnat genomföras på grund av pandemin.

Ett annat utvecklingsområde är projektet Tryggt mottagande där enheten har ett team av undersköterskor som möter upp äldre i samband med att de kommer hem från sjukhus och där teamet dels ska arbeta med omvårdnaden av den äldre under en kortare period men också agera som koordinatörer för de insatser som behövs runt den äldre. Tryggt mottagandeteamet, består av en arbetsledare på 50 % som också arbetar som biståndshandläggare på enheten och sex undersköterskor som arbetar mot Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning och Skärholmens stadsdelsförvaltning. Under 2021 har Tryggt mottagande haft 71 ärenden.

Inom området demens har vi fortsatt vårt samarbete med Kognitiva mottagningen vid Karolinska Universitetssjukhuset Huddinge och haft regelbunden handledning av personal från dem. Vi har beviljats medel från Äldreförvaltningen för att utveckla vår kompetens inom demensområdet under 2021.

Vi har arbetat vidare med att säkerställa rättssäkerheten och likställdheten i myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom yrkesområdet via äldreförvaltningen, stöd av biträdande enhetschefer i det dagliga arbetet samt utveckling av stöddokument. Samtliga handläggare blev under april utbildade i stadens nya riktlinjer för myndighetsutövning inom äldreomsorgen. Under hösten 2021 har samtliga handläggare deltagit i utbildning inom rättspraxis.

Vi har tillsammans med stadsdelens uppsökande enhet ansökt och beviljats medel för att ta fram nya metoder för uppsökande arbete. En arbetsgrupp har utsetts och har under hösten arbetat med att ta fram förslag på nya sätt att arbeta uppsökande som vi har för avsikt att implementera under 2022.

Vi har fortsatt utveckla vårt arbete mot våld i nära relationer. Våra erfarenheter hittills under pandemin är att vi kommit i kontakt med fler personer som utsatts för våld (i nära relationer). Vi har därför bedömt att vi behöver utveckla vårt arbete med våldsutsatta. Fem handläggare har utbildats inom området och under hösten 2020 har tre handläggare gått en vidareutbildning inom området. Under 2021 har vi fortsatt utveckla samverkan med Relationsvåldscentrum RVC. Handläggarna ställer frågor om våld och vi har tagit fram en gemensam rutin för hur och när frågor ska ställas.

Hägersten-Liljeholmens beställarenhet var sedan tidigare HBTQ diplomerade. Efter sammanslagningen med Älvsjöes beställarenhet är det för många av handläggarna som inte genomgått utbildningen. Enheten kan inte längre kalla sig HBTQ diplomerad men vi arbetar vidare med frågorna på varje apt. Vi har en utsedd grupp som håller i arbetet och de har under året lett enhetens arbete med diskrimineringsgrunderna vid våra apt.

Vi har arbetat strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och använder oss av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Vi återupptog uppföljningar på boenden från september 2021.

Enheten har lagt stort fokus på att vidareutveckla metoder och rutiner och har under året uppdaterat de mest väsentliga rutinerna så att vi har en enhetlig grund för vårt arbete. Samtliga rutiner finns tillgängliga på enhetens samarbetsyta. Representanter från enheten har arrangerat möten med samtliga hemtjänstutförare under året för att upprätthålla en bra samverkan med utförare inom hemtjänsten.

### **Kompetensutveckling**

Enheten har under 2021 arbetat med att utveckla kompetensen inom området psykisk ohälsa, demens och våld i nära relationer. Ett antal handläggare gick en utbildning kring psykisk ohälsa på 3 högskolepoäng under 2021. Flera handläggare har genomfört en högskoleutbildning i socialrätt och några har gått en utbildning om bemötande inom äldreomsorgen under höstterminen 2021. Medarbetarna har erbjudits utbildningar via

äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Medarbetarna har getts möjlighet att delta i de utbildningar som erbjudits av äldreförvaltningen.

### **Medarbetarnas delaktighet**

Verksamhetsberättelsen har behandlats på ett basgruppsmöte den 18 januari samt vid arbetsplatsträff (APT) den 25 januari 2022.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

### **KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

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 ska stå 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 erbjuds 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 inklusive aktivitetscentren erbjuder ett brett utbud av olika aktiviteter, kulturupplevelser, gemenskap och dagsutflykter utifrån ett hälsobefrämjande perspektiv.

### 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.

Hög kontinuitet präglar insatserna.

Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.

Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.

Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och en trevlig måltid.

Anhöriga uppmärksammas och får stöd och information.

Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska fortsätta utveckla det förebyggande och uppsökande arbetet samt utöka informationen som syftar till att minska ofrivillig ensamhet, isolering, ökad hälsa och välbefinnande hos äldre.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b>			
Ingen avvikelse			
Representanter från beställarenheten äldre har tillsammans med representanter från enheten för utveckling och förebyggande under hösten 2021 tagit fram ett förslag på samverkan kring uppsökande verksamhet. Planeringen är att samverkan ska påbörjas under 2022.			
✓ Förvaltningen ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.	2021-01-01	2021-12-31	
✓ Förvaltningens vägledning om anhörigstöd och anhörigsamverkan, som utgår från stadens program, ska implementeras i verksamheterna.	2021-01-01	2021-12-31	

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

### Förväntat resultat

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

### Arbetsätt

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 internt digitalt och uppdateras regelbundet. Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattar utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuella domar, rättspraxis, lagstiftning och forskning. Enheten arbetar kontinuerligt med ett inkluderande arbetsätt och har bearbetat om vår intervjuguide utifrån det. Vi har också anpassat intervjuguiden så att vi inkluderat barnperspektivet. Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under utredningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall. Biståndshandläggarna informerar om insatser och erbjuder stöd till anhöriga. Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella. Utredningar 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 ska vara tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna. 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 vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsvård. Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef, de biträdande enhetscheferna och två biståndshandläggare med särskild delegation. Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar överklaga beslut.

### Resursanvändning

Enheten har 46 biståndshandläggare varav 38 är i tjänst. Enheten organiseras så att arbetsätten innebär att samtliga beslut är aktuella.

### Uppföljning

Samtliga beslut följs upp kontinuerligt för att säkerställa att de insatser den äldre får stämmer med de insatser som beviljats. Enheten har en löpande kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomförandeplaner samt avvikelsekundlistor gällande den enskildes hjälpinsatser. Enheten ansvarar för att bjuda in de utförare som har kunder inom stadsdelsområdet till kontinuerliga möten för att utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna. Enheten genomför regelbundna resultatdialoger med biträdande



enhetschefer och handläggare baserat på bland annat avvikelser kundlistorna, vilket är rapporter som visar beställd tid av hemtjänstinsatser samt utförd tid och dessa uppgifter redovisas per kund. Enheten arbetade vidare med kvalitetsuppföljningar på individnivå av beviljade insatser under året.

Utveckling

Enheten fortsätter att utveckla arbetet med likställd och rättssäker myndighetsutövning.

## **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, fritidsaktiviteter och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete. Kultur- och fritidsaktiviteter ska planeras för att nå nya målgrupper, bredda deltagandet i syfte att öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos de unga.

- Barn och unga har tillgång till öppen fritidsverksamhet, kultur och programverksamhet av hög kvalitet i Hägersten-Älvsjö.
- Barn och unga med funktionsnedsättning har tillgång till attraktiva och anpassade fritidsaktiviteter för målgruppen

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. Förskolan ska i samarbete med kulturnämnden och stadens fria kulturaktörer verka för att fler barn kommer i kontakt med kulturverksamheter.

Fritidsgårdar och öppna mötesplatser erbjuder besökarna kulturaktiviteter för detta avsätter nämnden en budget/kulturpeng.

Boende på förvaltningens grupp- och servicebostäder får stöd i att ha en rik fritid och att kunna delta i hälsofrämjande aktiviteter utifrån sina intressen.

Äldreomsorgen arrangerar olika program och aktiviteter en särskild budget avsetts för ändamålet.

### **Förväntat resultat**

Kultur, fritidsaktiviteter och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete. Föreningsbidrag för lokal verksamhet fördelas på ett sätt som berikar och kompletterar stadsdelsnämndens verksamhet.

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

Äldre som inte själva har möjlighet att ta sig till arrangemang erbjuds program och kultur där de vistas.

Unga erbjuds kulturmöten, att prova skapande, möta föreningsliv och idrott i syfte att öka social inkludering, bredda deltagande, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer.

**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) har nu tagits fram och kommer börja följas under 2021. 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 aktivt 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 förvaltningen med att kartlägga och granska hur verksamheterna kan minska sin klimatpåverkan. Detta sker främst genom investeringar eller genom beteendeförändring. Klimatinvesteringar kommer att sökas vid behov, först ska en inventering göras under året för att undersöka vilka verksamheter som fortfarande inte har fått LED-belysning och/eller energisåla vitvaror. Underlaget från inventeringen kommer att ligga till grund för klimatinvesteringar senare i år och eventuellt även för 2022. Vid upphandling av nästa parkentreprenad 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 en av förvaltningens största källor till växthusgaser, 2019 innebar förvaltningens livsmedelsinköp utsläpp av ca 1500 ton CO<sub>2</sub>e (koldioxidekvivalenter).

### Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden har implementerat 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 förvaltningen har minskat. Utsläpp från förvaltningens verksamheter, både direkta och indirekta, har minskat. Nämnden ska arbeta mot att vara en fossilfri organisation år 2030.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningens verksamheter ska arbeta aktivt för att minska användningen av plast.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enheten har tagit fram flergångskärl som kan användas för att hämta mat på en näraliggande lundrestaurang samt från en livsmedelsaffär i området. Detta innebär att man inte behöver använda engångsplast.			

Enhetsmål: Enhetens medarbetare arbetar aktivt för att göra miljövänliga val i verksamheten

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Användandet av plastartiklar minskar under 2021 samt att enhetens energiförbrukning minskar.

### Analys

#### Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

Användandet av plastartiklar minskar under 2021 samt att enhetens energiförbrukning minskar.

Arbetsätt

Enheten ska fortsätta samverka med lokala restauranger och mataffärer för att öka möjligheten att köpa lunch och ta med i medhavd matlåda. Beställarenheterna äldre och funktionsnedsatta arbetar tillsammans med detta och samverkar med en lokal restaurang och en mataffär. Matlådor har inhandlats till respektive enhet. I det dagliga arbetet inom enheten eftersträvas att utöka antalet SIP-möten i hemmet vilket minskar behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna. Alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar

arbetsrummet för dagen. Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera. Vid utskrifter ska i möjligaste mån dubbelsidig utskrift användas för att minska förbrukningen av papper och energi. Vid resor inom stadsdelen promenerar handläggarna, reser med buss/tunnelbana eller använder förvaltningens tjänstecyklar. Taxiresor till och från möten har under året minskat då flertalet planeringar genomförts via telefon..

#### Resursanvändning

Samtliga medarbetare på enheten arbetar med energiminskande åtgärder.

#### Uppföljning

Samarbetet med företagen om matlådor har utvärderats vid tertialrapporterna under 2021. Kostnaden för enhetens taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för

### **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: 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**

##### Förväntat resultat

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

##### Arbetsätt

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 enhetschefer. Även hemtjänstinsatser på mer än 99 timmar per månad eller mer beslutas av enhetschef, biträdande enhetschefer eller av två särskilt utsedda biståndshandläggare. Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten samt resultatdialoger baserade på avvikelsekundrapporten.

##### Resursanvändning

Enheten använder stadens IT-system för att ta fram statistik. Samarbete sker med äldreomsorgens controller för genomgång av månadsprognoserna men även för att inhämta budgetunderlag från bokföringen.







##### Uppföljning

Enhetschefen stämmer månadsvis av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och beviljade hemtjänststimmar och vård- och omsorgsboenden. Efter det stäms budgetprognosen av månadsvis med controller. Årsvis görs en rapport där det framgår hur många beslut som har tagit på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats. Vid varje APT redovisas det ekonomiska läget för enheten.

##### Utveckling

Enheten har under 2021 fortsatt utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten med inriktning uppföljning av beviljade hemtjänstinsatser. Enheten har fortsatt arbeta för att utveckla förbättrade underlag för prognosarbetet avseende såväl hemtjänst- som vård- och omsorgsboendekostnader.

## 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 2020	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro 	6,2 %			6,5 %	10 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2021
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1 %			1,5 %	4 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2021

### Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö

#### Beskrivning

Förvaltningen kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom tre områden; arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap. I den relativt nya förvaltningen 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.

#### Förväntat resultat

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

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 goda arbetsförhållanden.  
Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

#### Analys

##### Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten. Medarbetarna har goda arbetsförhållanden. Samtliga medarbetare involveras i enhetens hälsoaktiviteter.

#### Arbetsätt

Handläggarna erbjuds utbildningar inom enhetens verksamhetsområde. Vi erbjuder också intern kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjuds att delta i äldreförvaltningens utbildningar. Enheten har valt att vid varje arbetsplatsträff arbeta med jämlikhet och diskrimineringsfrågor för att hålla frågorna ständigt aktuella. Vi tar årligen emot studenter som handleds av utsedda biståndshandläggare och de erbjuds också utbildning i handledning via högskolan. 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. 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 arbetssituation följs upp.

#### Utveckling

Enheten har under 2021 arbetat vidare med att utveckla kompetensen inom området demens, våld i nära relationer och psykisk ohälsa. Medarbetarna har fått utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare. Pandemin och de därmed följande förändrade arbetsvillkor har inneburit nya utmaningar vad gäller att säkerställa att medarbetarna har goda arbetsförhållanden. Medarbetare har haft möjlighet att låna hem IT-utrustning bland annat. Cheferna har arbetat med att genomföra kontinuerliga avstämningar med medarbetarna via telefon, Skype eller personliga möten. Enheten har genomfört digitala enhetsmöten och även digitala möten av mer social karaktär (Quiz med mera)

## 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	29 188	20 000	9 188
Hysesintäkter	446	500	-54
Bidrag	355	0	355
Försäljning av verksamhet	30 351	21 000	9 351
Övriga externa intäkter	429	0	429
<i>Summa intäkter</i>	<b>60 769</b>	<b>41 500</b>	<b>19 269</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	31 978	34 600	2 622
Övriga personalkostnader	184	500	316
Lokalkostnader	3 281	4 300	1 019
Entreprenader och köp av verksamhet	768 459	782 800	14 341
Övriga kostnader	4 324	3 500	-824
<i>Summa kostnader</i>	<b>808 227</b>	<b>825 700</b>	<b>17 473</b>
<i>Summa netto</i>	<b>747 457</b>	<b>784 200</b>	<b>36 743</b>

Överskottet beror främst på lägre efterfrågan på placeringar på vård- och omsorgsboenden under första halvåret 2021.

## Investeringar

### Medel för lokaländamål

### Övrigt

#### Synpunkter och klagomål

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

Under år 2021 har vi skickat ut 17 stycken avvikelser varav åtta stycken är riktade till utförare, hemtjänst som korttidsvårdsverksamheter. Resterande nio stycken är riktade till sluten- och öppenvården kopplat till samverkansprocessen vid utskrivningar från sjukhus.



Vidare har 10 stycken klagomål registrerats varav sju stycken är riktade till utförare och två stycken är riktade till primärvård samt en som riktas till en utförare för persontransporter för turbundna resor. Klagomålen som är riktade till utförarna grundar sig främst i upplevelser från enskild och anhöriga kopplat till brister i utförandet och i bemötandet från personalen. Klagomål som är riktade till primärvården handlar om anhöriga som har försökt upprätta en dialog med vårdcentraler avseende hemsjukvårdsbehov men inte fått gehör och då lämnat klagomål via äldreomsorgen. Till utförare för persontransporter handlar det om tider för hämtning och lämning.

### **Särskilda redovisningar**

#### *Agenda 2030*

Enheten arbetar med kompetensutveckling inom HBTQI området och har en arbetsgrupp som håller i arbetet. Denna arbetsgrupp har under första delen av 2021 tagit fram underlag så att hela enheten kunnat arbeta med diskrimineringsgrunderna vid våra apt.

Ett antal handledare har vidareutbildats inom området våld i nära relation och enheten har en arbetsgrupp för dessa frågor. Under våren har enheten tagit fram gemensamma rutiner för hur och när frågor ska ställas om våld.

#### *Arbetet med barns rättigheter*

Beställarenheten äldre har ett barnperspektiv genom att vid nya ärenden där det finns barn i familjen/hushållet, se till barnets situation och eventuella behov av stöd och insatser.

#### *Konsekvenser av covid-19-pandemin*

Covid 19-pandemin har ställt stora krav på en god planering, organisering av bemanningen samt att ställa om och anpassa verksamheten för att både klara uppdragen och säkerställa en trygg arbetsmiljö.

Covid-19 pandemin har under 2020 och första halvåret 2021 påverkat enhetens ekonomi då antalet placeringar på vård och omsorgsboende minskat. Först sommaren 2021 har efterfrågan på plats på vård- och omsorgsboende ökat. På grund av oro för att smittas av Covid -19 pausade många äldre sina insatser initialt. Under våren 2021 har de flesta återupptagit sina insatser. Detta uppfattar vi som en effekt av att många äldre och anhöriga skjutit på att ansöka om insatser tills de blivit vaccinerade.

Vi har anpassat våra arbetssätt har för att skydda de äldre mot smittspridning. Utredningar och uppföljningar skedde till en början enbart via telefon men biståndshandläggarna kunde återuppta vissa hembesök under sommaren och hösten 2020 genom att använda skyddsutrustning. Äldreförvaltningen i samarbete med stadsdelarnas beställarenheter, tog vid årsskiftet 2020/2021 fram rutiner för säkra hembesök vilket inneburit att vi har kunnat fortsätta genomföra nödvändiga hembesök. Inga planeringar har genomförts på sjukhusen på grund av besöksförbud.

Coronapandemin har ställt stora krav på både arbetsgivare och medarbetare att ställa om och anpassa verksamheterna, detta för att kunna fullfölja våra uppdrag och även fortsatt möta de behov som finns. En stor del av detta arbete har utgått från att även under rådande pandemi kunna tillförsäkra våra medarbetare en god och trygg arbetsmiljö samtidigt som de äldres behov tillgodoses.

Vi har tillsammans med enhetens skyddsombud gjort riskbedömningar och har sedan tagit fram rutiner för att minska smittspridningen på arbetsplatsen.

#### *Jämställdhet*

Utgångspunkten för äldreomsorgen är att insatser ska ges utifrån den äldres individuella behov och att vården och omsorgen är personcentrerad. Jämställdhetsarbetet är integrerat i såväl biståndsbedömningen som i verksamheterna. I biståndsbedömningen används en intervjuguide som stöd i utredningsarbetet där vikten av att ställa könsneutrala och jämställda frågor tas upp. Där det finns könsuppdelad statistik och andra verksamhetsuppgifter analyseras resultat och uppgifter utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Utredning och erbjudande om insatser utgår från den enskildes behov och den enskildes kön eller könsuttryck saknar betydelse för vad som erbjuds. Om enheten uppmärksammar omotiverade könsskillnader i bedömningar, nöjdhet eller insatsernas framgång analyseras och åtgärdas detta.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

### **Övrigt**

Enhetens VB behandlades på APT den 25 januari 2022.