

**Handläggare**  
AnneCharlotte Persson  
Telefon: 08-508 22 565

**Till**  
Hägersten-Älvsjös hemtjänst

## **Verksamhetsberättelse VB 2021 för Hägersten-Älvsjös hemtjänst**

### **Förslag till beslut**

**Hägersten-Älvsjös hemtjänst**

Lövholmsvägen 31

08-508 22 565

08-508 22 000

[annecharlotte.persson@stockholm.se](mailto:annecharlotte.persson@stockholm.se)

[start.stockholm](http://start.stockholm)

## Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Verksamhetsberättelse VB 2021 för Hägersten-Älvsjös hemtjänst .....</b>  | <b>1</b>  |
| Förslag till beslut .....   | 1         |
| <b>Sammanfattande analys .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>   | <b>5</b>  |
| KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....  | 5         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....                          | 5         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande..... | 8         |
| KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....  | 12        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....                  | 12        |
| 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        |
| <b>Uppföljning av ekonomi .....</b>   | <b>20</b> |
| Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....   | 20        |
| Investeringar .....   | 21        |
| Medel för lokaländamål .....  | 21        |
| Övrigt.....   | 21        |
| <b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>Övrigt .....</b>   | <b>21</b> |

## Sammanfattande analys

### *Verksamhetsidé och värdegrund*

"Hägersten-Älvsjö hemtjänst och vår specialiserade demensgrupp är det kommunala alternativet. Hemtjänsten har insatser av hög kvalitet som formas utifrån ramtiden för att skapa trygghet, värdighet och självbestämmande. Vi arbetar för att alla som önskar ska kunna bo kvar i det egna hemmet med en god vård och ett gott bemötande utav oss".

"Demensgruppens värdegrund utgår ifrån Socialstyrelsens nationella riktlinjer, att ge personcentrerad omvårdnad och det innebär i korthet att upprätta en levnadsberättelse, att skapa en förtroendefull relation genom kontinuitet, att vara lyhörd och arbeta för att personen i så stor utsträckning som möjligt får sin personliga integritet och självbestämmande tillgodosett, att möta personen där den är just nu".

### *Verksamhetsbeskrivning*

Hägersten- Älvsjö hemtjänst bedriver den kommunala hemtjänsten i stadsdelen. Personalen är uppdelad i arbetsgrupper som arbetar i de olika geografiska områdena, detta gäller såväl dag- som kvällspersonalen. Våra personallokaler finns på Riksdalervägen 4, Hägerstensvägen 250, Lövhölmavägen 31, Hanna Paulisgata 4 och Spikskogatan 1-3. Hägersten- Älvsjö hemtjänst består av 1 enhetschef, 2 biträdande enhetschefer ( 1 biträdande enhetschef börjar 1/2-2022), 0,5 sjukgymnast, 3 samordnare och 165 vårdbiträden/undersköterskor varav 15 schemoplanerare som arbetat både med schemaläggning och ute i verksamheten och vi utför insatser hos cirka 850 brukare med omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Vi besvarar även trygghetslarm. Nattinsatsen anlitas av underleverantörer. Vi har tre medarbetare som arbetat heltid i vår hemtjänsts pool med att täckt upp del av korttidsfrånvaron i del av hemtjänsten. Vi har även en halvtidsanställd sjukgymnast som i första hand har arbetat med personalens arbetsmiljö hos kunden och gett individuell handledning i omsorgsarbetet ute hos kunden.

### *Kvalitets- och utvecklingsarbete*

Vi har fortsatt utvecklingen av vår specialiserade hemtjänstgrupp med inriktning mot demens och den specialiserade demensgruppen har fått ett förnyat Silvia Certifikat till 2024. Vår vision och vårt mål för demensgruppen har varit att en person som har en demenssjukdom och vill bo kvar hemma ska ha det minst lika bra i sin hemmiljö som på ett boende. Genom demensgruppens insatser ska personen kunna behålla sin personlighet, integritet, sitt självbestämmande och sina funktioner. Vi har utökat demensgruppens områden till övriga områden och har nu demensombud i områdena. Vi har även måltidsombud, palliativa ombud, hygienombud och anhörigombud i de olika områdena. Måltidsombuden och hygienombuden har tillsammans med sjukgymnast tagit fram en utbildningsinsats i form av stationsutbildning för vikarier som de hållit i under året. Vi har under året arbetat med att se till att hela enheten arbetar på likvärdigt sätt och att enheten har gemensamma rutiner.

### *Kompetensutveckling*

Demensgruppen har kontinuerligt reflektionsmöten. Demensombuden har haft uppstartsmöte via Skype. Fler medarbetare har gjort klart en webbaserad utbildning i psykisk ohälsa bland äldre som ger högskolepoäng.

Den webbaserade utbildningen i Aktion Livräddning- självmordsprevention har fler medarbetare genomfört under året.

Sjukgymnast har haft kontinuerliga förflyttningsutbildningsinsatser under året.

Några medarbetare har genomgått tre högskolepoängs utbildning av psykisk ohälsa bland äldre under året.

Måltidsombud och hygienombud har varit delaktiga och tagit fram utbildningsmaterial för en stationsutbildning för vikarier som har pågått under året. Måltidsombuden har under året haft utbildning och möten med äldreomsorgens dietist månadsvis.

De befintliga reflektionshandledarna har i sina grupper haft reflektionsmöten under året. Utbildning av fler reflektionshandledare startades upp under hösten i syfte att reflektionshandledare finns i samtliga grupper.

#### *Goda exempel*

Under året har enheten beviljats stimulansmedel via Matlyftet. Projektets syfte är att öka det goda mötet, att kunden får i sig näringsrik kost och bryta isoleringen samt att informera om Seniorhälsans olika aktiviteter. Medarbetarna har kunnat ge insatser i form av matlagning, baka, fika, och en trevlig stund efter kundens önskemål.

Vi har haft stationsutbildningar där måltidsombud och hygienombud har utbildat över 100 medarbetare under året. Syftet har varit att öka kunskapen i nutrition och basala hygienrutiner.

#### *Kvalitetsuppföljning på individnivå*

Under 2021 har inte Socialstyrelsen genomfört någon brukarundersökning istället ska indikatorns resultat baseras på kvalitetsuppföljningen på individnivå. Att jämföra tidigare års resultat med årets är inte möjligt. Kvalitetsuppföljningen genomförs av biståndshandläggarna på Beställarenheten och på grund av pandemin har individuppföljningarnas genomförande påverkats.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

### **Nämndmål: Hägersten-Älvsjö är ett tryggt, säkert och välskött stadsdelsområde att bo och vistas i**

#### **Beskrivning**

2020 sammanfogades Hägersten-Liljeholmens och Älvsjö stadsdelsnämnders respektive strukturer för prevention, trygg- och säkerhetsarbete samt brottsförebyggande arbete. Arbetet med att säkerställa att stadsdelsområdet är tryggt och säkert kommer att göras genom riktade satsningar tillsammans med andra aktörer mot det som skapar otrygghet. I detta arbete ingår både social prevention och situationell prevention, det vill säga sociala åtgärder respektive åtgärder i den fysiska miljön. Stadsdelsnämnden inrättar också en tvärpolitisk grupp för trygghet och utemiljö i syfte att förbättra informationsflödet mellan förvaltning och nämnd.

#### Samverkansöverenskommelsen med polisen

Stadsdelsnämnden kommer i början av 2021 att anta en ny samverkansöverenskommelse med lokalpolisområde Skärholmen respektive Globen. Stadsdelsnämnden har ett nära samarbete med polisen och uppdaterar den gemensamma lägesbilden för stadsdelsområdet kontinuerligt. Nämnden samarbetar även med polisen i frågor kring trygghetskameror och ordningsvakter, och för en kontinuerlig dialog med polisen om vilka platser som har störst behov och är lämpliga för detta.

#### Trygghetsinventeringar och -investeringar

Det finns platser inom stadsdelsområdet som upplevs som otrygga och har en högre grad av ordningsstörningar och brottslighet än andra platser. Stadsdelsnämnden arbetar löpande och aktivt med att identifiera otrygga områden och söker trygghetsmedel för att genomföra trygghetshöjande insatser. För att identifiera otrygga platser görs inventeringar i dialog med civilsamhälle, näringsliv, polis, och andra förvaltningar. De som bor och verkar i stadsdelsområdet har lokal kunskap som förvaltningen utgår ifrån i sitt trygghetsarbete. Stadsdelsförvaltningen samarbetar med trafikkontoret för att förbättra belysningen på platser som upplevs som otrygga, samt har en löpande dialog med trafikkontoret om trygghet vid gångtunnlar. Förvaltningen ser också över parkmark vid ingång/utgång till tunnlar för att säkerställa trygga miljöer. Trygghetsvandringar kommer att genomföras på prioriterade platser utifrån den lägesbild som tas fram tillsammans med polis och andra aktörer. När det gäller trygghet på förskolegårdar för nämnden för en dialog med respektive fastighetsägare i syfte att öka tryggheten på gårdarna efter att förskolorna har stängt. Investeringar för att

åtgärda otrygga platser planeras baserat på tidigare inventeringar. Nämnden söker i verksamhetsplanen 2021 trygghetsmedel för ett flertal projekt: ett utegym i Fruängen, bättre belysning i Sannadalsparken, ny belysning på en lekpark i Västertorp, ny belysning längs en gångväg vid Mälarhöjdens IP samt ett utegym, bättre belysning och upprustning av Elektraparken i Västberga.

#### Platssamverkan

Stadsdelsnämnden bedriver platssamverkan i Älvsjö, Liljeholmen, Fruängen/Hägerstensåsen/Västertorp. Den genomförs med lokala aktörer från bland annat kommunala bolag, civilsamhälle, polisen och näringslivet. Tydligare lägesbilder ska tas fram för att säkra upp effektivt riktade satsningar. Platssamverkan bidrar till att relevanta aktörer kraftsamlar och samverkar bättre i områden som pekats ut att vara i behov av satsningar som leder till ökad trygghet och säkerhet. Under 2021 kommer ett omtag tas för att utöka platssamverkan kring Älvsjö centrum. Även kulturförvaltningen kommer att tas med i arbetet med platssamverkan och platsaktivering. Utöver platssamverkan arbetar nämnden med att samordna punktinsatser med olika aktörer på platser som upplevs som otrygga, exempelvis i Axelsberg. I Axelsberg har nämnden även ansökt om LOV 3, beslut i frågan väntas under början av 2021.

#### Kris- och katastrofledning

Förvaltningen kommer att introducera verktyget CoSafe för att effektivare kunna agera och samverka vid kris och katastrof. De tjänstepersoner inom förvaltningen som är utsedda att vid en krissituation fungera som stödpersoner åt drabbade ingår i förvaltningens grupp för psykiskt och socialt omhändertagande, Posom. Under året kommer gruppen med stödpersoner att inventeras och utvecklas. En krisledningsövning ska också genomföras.

#### Arbete mot våldsbejakande extremism (VBE)

Handlingsplanen mot VBE revideras årligen. Då ingår också en uppföljning av beslutade insatser för att se att de är genomförda och fungerar som tänkt.

VBE-arbetet utgår från lokala lägesbilder som uppdateras kontinuerligt. Arbetet sker i samverkan med kommunstyrelsens centrala samordnare, polis, kulturnämnden, idrottsnämnden, socialnämnden, arbetsmarknadsnämnden och utbildningsnämnden.

#### Stadsmiljö

Grönområden, parker och naturområden i Hägersten-Älvsjö ska fortsätta vara attraktiva, välskötta och trygga samt bidra till ökad biologisk mångfald. Stadsdelsnämnden har en nära samverkan med trafiknämnden, exploateringsnämnden och stadsbyggnadsnämnden i arbetet med stadsdelsområdets gröna infrastruktur. Samverkan stärker grönområdenas kvalitet och utveckling, både på kort och lång sikt.

Hägersten-Älvsjöns parker och naturområden ska bjuda in till motion, möten, rekreation och naturupplevelser. En central del av att ha inbjudande parker är att de är välskötta och städade. Nämnden kommer fortsätta att arbeta med systematiska uppföljningar av parkentreprenörens arbete med skötsel och städning av parker. Nämnden ser till att stadens städgaranti efterlevs

och att det finns tillräckligt med skräpkorgar i parkerna. Daglig städning och plockning av skräp görs i flertalet parker. Vid behov och när vädret är fint ökar stadsdelsnämnden renhållningen i de populäraste parkerna. På våren erbjuds föreningar och skolklasser att delta i föreningsstädning. Nämnden uppmuntrar också privata skräpplockarinitiativ genom att vid behov erbjuda sopsäckar, plockpinnar och upphämtning. Förskoleverksamheten deltar i Håll Sverige Rent genom aktiviteten Grön Flagg. Vidare sker slyröjning i naturmark och klippning av träd och buskage vid behov för att säkerställa god sikt som i sin tur bidrar till ökad trygghet.

Stadsdelsnämnden har tilldelats medel för större parkinvesteringar för fyra projekt. Kerstin Hesselgrens park/Vippan i Fruängen kommer att rustas upp. Parken Blomsterdalen i Årstadal ska färdigställas. I Örby slottspark ska grusgångar och planteringar förnyas i samband med att trafikkontoret sätter upp belysning i parken. Långbroparken ska också få upprustade gångar, planteringar och fontändamm. Samtidigt ska förvaltningen projektera för en ny gemensamhetsodling i Långbroparken. De mindre parkinvesteringsmedlen kommer bland annat att användas till att genomföra medborgarförslag. I Krausparken kommer en upprustning att starta av området närmast Mälärhöjdens centrum, där bland annat ett utegym för äldre ska anläggas.

Stadsdelsnämndens strandbad och strandpromenader är populära. Stadsdelsnämnden kommer i samverkan med miljöförvaltningen att utreda möjligheten att utöka strandbadet vid Långsjöbadet. Nämnden söker även medel för tre projekt inom ramen för Stockholm vid vattnet. Det handlar om en ny brygga i Långsjön vid Glasmästarvägen, upprustning av delar av strandpromenaden i Ekensberg, samt en utökning av strandbadet vid Trekanten.

### Tillgänglighet









Stadsdelsnämnden ser till att behoven hos äldre och personer med funktionsnedsättning tas i beaktande i den offentliga miljön. Vid nybyggnation och stadsutveckling som exempelvis parkutveckling tas dessa perspektiv med tidigt i planprocessen för att säkra att Hägersten-Älvsjö är en tillgänglig stadsdel där alla människor ska kunna nyttja stadsdelsområdets offentliga miljöer. Parker och gångvägar inventeras löpande och kompletteras med parkbänkar och papperskorgar vid behov. Programmet för äldrevänliga städer uppmärksammas genom att förvaltningen planerar för ett utegym för äldre.

### Förväntat resultat

Upplevelsen av trygghet hos invånarna har ökat.  
Invånarnas nöjdhet med städning och skötsel av parker har ökat.  
Förvaltningen har höjt kompetensen i krishantering.  
Tillgängligheten i stadsdelsområdets parker har ökat.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Förvaltningen ska genomföra informationsinsatser för att förebygga brandolyckor i hemmet för hemtjänstens brukare. | 2020-01-01 | 2021-12-31 |           |

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

| Indikator   | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Årsmål | KF:s årsmål       | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------------|--------|
|  Andel digital natttillsyn i hemtjänsten   |                  |                       |                            |                          | 0 %    | Tas fram av nämnd | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Har ännu inte kommit igång.  |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|  Andel digitala inköp i hemtjänsten  |                  |                       |                            |                          | 3 %    | Tas fram av nämnd | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Vi har försökt hos fåtal kunder, men då kunden behöver signera köp med BankID så har det inte lyckats i och med att kunden saknat detta.   |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten  |                  |                       |                            | 82 %                     | 86 %   | 86 %              | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Personalen har försökt att i så stor utsträckning som möjligt att tillgodose kundens önskemål om hur och när insatserna ska utföras. Skiljer sig mellan arbetsgrupperna, 75-87 %. Vi fortsätter arbeta mer med att planerare har första kontakten med ny kund där det är möjligt för att se helheten och lyssna till kundens önskemål om dagar och tider.  |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|  Andel smarta lås i hemtjänsten  |                  |                       |                            |                          | 0 %    | Tas fram av nämnd | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Ännu ej påbörjat.  |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|  Andel trygga omsorgstagare i hemtjänsten  |                  |                       |                            | 81 %                     | 82 %   | Tas fram av nämnd | 2021   |
| <b>Analys</b><br>En trygghet för kunden i och med Covid-19 pandemin är att kunder med konstaterad smitta eller misstänkt smitta har direkt blivit tillkopplande till förstärkningsteamet. För närvarande är förstärkningsteamet vilande då vi inte har några kunder med symptom. Skiljer sig mellan arbetsgrupperna, 74-93 % och i de arbetsgrupper det är lägre procent fortsätter vi arbetet med att öka kontaktmannaskap och kontinuiteten som skapar trygghet för kunden. |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|  Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst   |                  |                       |                            | 83 %                     | 86 %   | 86 %              | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Schemoplanerarna försöker att i så stor utsträckning som möjligt tillgodose kundens önskemål att det är samma personer som kommer till kunden. Skiljer sig mellan arbetsgrupperna, 76-97 % och där det är lägre behöver vi under året arbeta mer med kontinuiteten och att se till att kunden har en kontaktman. Nu under pandemin har kontinuiteten påverkats.  |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |
|   Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod   | 13,9             |                       |                            | 12,2                     | 10     | Max 10 personer   | 2021   |
| <b>Analys</b><br>Schemoplanerarna i de olika arbetsgrupperna försöker att se till att det är kontinuitet hos kunderna och samordnarna har   |                  |                       |                            |                          |        |                   |        |



| Indikator  | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| försökt att se till att bemanna in samma vikarier till en arbetsgrupp. Det har varit hög sjukfrånvaro samt semestervikarier under sommaren i arbetsgrupperna som gjort det svårt att hålla kontinuiteten under året. |                  |                       |                            |                          |        |             |        |

## **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 delta i ett pilotprojekt för stöd till äldre om kost och nutrition i samarbete med hemtjänsten, äldreomsorgens dietist och rehabiliteringen inom primärvården.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Projektet har utökats till att involvera hela hemtjänsten. Det sker månatliga avstämningar med äldreomsorgens dietist, dietist inom primärvården ifrån Liljeholmen och Älvsjö och biträdande chefer. Projektet har gett resultat att fånga in kunder med nutritionsproblematik. Dietist och hemtjänstens personal har samarbetat vidare för att upprätta en plan för kunden. |            |            |           |
| ✓ Förvaltningen ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Ordinarie personal har fått praktisk utbildning i basala hygienrutiner. Både ordinarie och vikarier har gjort webbutbildningar i basala hygienrutiner. Stationsutbildning för nya vikarier där en av stationerna är basala hygienrutiner har pågått kontinuerligt under året.  |            |            |           |
| ✓ Förvaltningens berörda medarbetare inom äldreomsorgen ska erbjudas språkutbildning.   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Språkutbildningen har pågått under året.   |            |            |           |
| ✓ Förvaltningens berörda medarbetare inom äldreomsorgen ska erbjudas utbildning till specialistundersköterska.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>I nuläget har vi några specialiserade undersköterskor på enheten.  |            |            |           |
| ✓ Förvaltningens utvecklingsarbete ska fortsätta enligt Mat- och måltidspolicyn för äldreomsorgen i Stockholms stad, utifrån resultat av måltidsobservationer och nattfastemätningar samt med fokus på måltidsmodellen FAMM.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>De beställda insatserna fördelas över dygnet för kunden för att få ett jämnt fördelat måltidsintag   |            |            |           |
| ✓ Förvaltningens vägledning om anhörigstöd och anhörigsamverkan, som utgår från stadens program, ska implementeras i verksamheterna.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Våra anhörigombud på enheten är ett stöd och vägledning för sina kollegor i arbetsgruppen. Fortsatt arbete med policyn kring anhörigsamverkan behöver utvecklas under nästa år.  |            |            |           |

Enhetsmål: Hägersten-Älvsjö hemtjänst arbetar för att förbättra måltidssituationen hos våra kunder.

● Uppfylles helt

### **Förväntat resultat**

Medarbetarna har utvecklat arbetssätt avseende förbättring av kundens måltidssituation. Enheten har erbjudit utbildning i måltidsobservation.

### **Analys**

Vi har måltidsombud i alla arbetsgrupper och de har haft kontinuerliga möten med dietist. Nyanställda vikarier har genomgått en stationsutbildning där en av stationerna handlat om mat och måltider samt hanteringen av mat. Det är enhetens måltidsombud som har utbildat.

Hemtjänsten deltar i ett projekt tillsammans äldreomsorgens dietist och dietist ifrån primärvården. Det har skett månatliga avstämningar med äldreomsorgens dietist, dietist inom primärvården ifrån Liljeholmen och Älvsjö och biträdande chefer. Projektet har gett resultat att fånga in kunder med nutritionsproblematik. Dietist och hemtjänstens personal har samarbetat vidare för upprättande av en plan för kunden.

Måltidsombuden har startat upp egenkontroll kring mathantering hos kund tillsammans med äldreomsorgens dietist, som tillsammans har tagit fram ett frågeformulär som fylls i hos kund som åtgärdas vid behov och följs upp.

Måltidsombuden har månatliga möten tillsammans med äldreomsorgens dietist i syfte att förbättra måltidssituationen.

I några av våra av våra arbetsgrupper har medarbetarna tagit fram egna bilder på goda exempel hur maten kan serveras på ett smakfullt sätt.

Enheten har beviljats stimulansmedel för Matlyftet där medarbetarna kan erbjuda de kunder som inte har mat- och måltider på beställning, men som kan tänkas ha behov av att bryta ensamhet och få i sig näringsriktig kost har pågått under året.

**Enhetsmål:** Hägersten-Älvsjö hemtjänst arbetar för att kunden ska vara delaktig och känna sig trygg i de vård- och omsorgsinsatser vi utför.

◆ Uppfylls delvis

### **Förväntat resultat**

Den individuella genomförandeplanen som utgår ifrån rambeslut ger kunden inflytande och möjlighet att påverka samt säkerställa de beviljade insatserna. Kontaktpersonen gör genomförandeplanens planering i samverkan med kunden och/eller närstående. Detta i syfte att öka kvaliteten i verksamheten.

För demensgruppen är det den personcentrerade omvårdnaden som har ett fortsatt stor betydelse för omvårdnaden och omsorgens kvalitet och ger därmed den demenssjuke livskvalitet och hälsa.

### **Analys**

Kunden har varit delaktig i utformningen av sina insatser som innebär hur insatserna ska utföras och när. Däremot behöver enheten fortsätta arbetet med hur genomförandeplanen ska

utformas och inom tidsramen för upprättandet.

**Enhetsmål:** Hägersten-Älvsjö hemtjänst är en verksamhet som har spetskunskaper inom demenssjukdomar och kognitiv svikt.

◆ Uppfylls delvis

### **Förväntat resultat**

Kunder med demenssjukdom eller kognitiv svikt och dess närstående ska uppleva en trygg och god omvårdnad.

### **Analys**

Enheten har en specialiserad demensgrupp och demensombud i varje arbetsgrupp som har utökade kunskaper inom demenssjukdomar och kognitiv svikt. Enheten har två demenscoacher som aktivt engagerar demensombuden med utbildningar och föreläsningar. Då det under rådande restriktioner har inga fysiska gemensamma nätverksträffar varit. Däremot har det varit webbaserade utbildningsinsatser för ombuden. Den specialiserade demensgruppen har haft reflektionsträffar kontinuerligt under året.

## **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. Klimatinvesteringsmedel 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 energisnåla 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 |           |

Enhetsmål: Hägersten-Älvsjös medarbetare gör medvetna val och enheten använder miljöklassade transportmedel för att ta ansvar för miljön.

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart.

### Analys

Varav enhetens 12 bilar är 11 utbytta till elbilar eller gasbilar. Vi använder oss även av cyklar

och elcyklar.

### **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: Hägersten-Älvsjö hemtjänst bedriver verksamheten inom givna ekonomiska ramar.

◆ Uppfylls delvis

##### **Förväntat resultat**







Befintliga resurser används optimalt. Genom kostnadseffektiv resursanvändning skapa bättre förutsättningar till hög kvalitet i verksamheten.

## Analys

Enheten strävar efter att arbeta så kostnadseffektivt som möjligt genom en effektiv planering. Planerarna är väl medvetna om verksamhetens ekonomiska ramar och arbetar tillsammans med arbetsgruppen för att hemtjänstens beställda insatser stämmer överens med de utförda insatserna. Vid förändringar hos kunden gällande insatser och tid görs en omvårdnadsrapport som biståndshandläggaren får till sig. Vi är en gemensam enhet med flera arbetsgrupper som arbetar mot olika geografiska områden för att på så sätt effektivisera tiden. Vi har kvällspatrull som även arbetar i de olika geografiska områdena.

Efter rådande omständigheter under året har vi haft högre sjukfrånvaro än tidigare som gjort en ökad kostnad för bemanningen. Det har varit svårt att hålla tiderna hos kunderna periodvis under året.

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

| Indikator  | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Arsmål | KF:s årsmål                 | Period  |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-----------------------------|---------|
|   Sjukfrånvaro   | 8,2 %            |                       |                            | 9 %                      | 10 %   | Tas fram av nämnd/s tyrelse | VB 2021 |
| <b>Analys</b>  |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |
| Vi har haft högre sjukfrånvaro än tidigare och det beror på att fler personal har varit hemma vid minsta tecken på symptom i samband med Covid-19 pandemin, detta gäller både ordinarie och timvikarier. Det har tillkommit frånvaro under pandemin där anhörig varit smitta och medarbetare varit hemma med smittbärarpennning. |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |
|   Sjukfrånvaro dag 1-14   | 3,4 %            |                       |                            | 3,4 %                    | 4 %    | Tas fram av nämnd/s tyrelse | VB 2021 |
| <b>Analys</b>  |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |
| Sjukfrånvaron beror på att fler personal har varit hemma vid minsta tecken på symptom i samband med Covid-19 pandemin, detta gäller både ordinarie och timvikarier. Under hösten gick sjukfrånvaron ned något för att öka igen under slutet av året.   |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |

## 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: Hägersten-Älvsjö hemtjänst arbetar för att vara en god arbetsgivare och vår verksamhet erbjuder en god arbetsmiljö.

◆ Uppfylls delvis

**Förväntat resultat**

Fortsätta att öka arbetsmiljömedvetenheten.  
Öka frisknärvaron.

**Analys**

Biträdande chefer har under året haft flera möten i månaden med skyddsombuden för att gå igenom bland annat incidentrapporteringar. Riskbedömningar gällande medarbetarens arbetsmiljö hos kund görs i alla arbetsgrupper förutom en och det arbetet har påbörjats under slutet av året.

Enheten har en sjukgymnast anställd på 50% som bland annat gjort hembesök tillsammans med medarbetare för att underlätta, förbättra och utbilda medarbetare på plats hemma hos kund. Sjukgymnast har även haft utbildningsinsatser i förflyttningsutbildning för personalen kontinuerligt under året.

Vi har en hemtjänstpool med tre medarbetare som är anställda på 100 %. Hemtjänstpoolen täcker upp snabbt vid korttidsfrånvaro.

Enheten försöker att tillgodose medarbetarens önskemål gällande ändring av schemat under en kortare period för att sedan återgå till sitt ordinarie schema.

Enheten har likvärdigt arbetsschema med arbete var tredje helg och att vi har en dagpatrull och en kvällspatrull.

Enhetsmål: Hägersten-Älvsjö hemtjänst är en verksamhet som ger medarbetaren möjlighet att utvecklas och växa i sin yrkesroll.

◆ Uppfylls delvis

**Förväntat resultat**

Enheten har god kvalitet och ett professionellt arbetssätt.  
Medarbetarna upplever att de har rätt kompetens för sitt yrke samt att kunna fördjupa sina kunskaper.

## Analys

Demensgruppen har haft kontinuerligt reflektionsmöten under året. Demensombuden har haft uppstartsmöte via Skype. Demenscoacherna har haft utbildning med nya demensombud. Flera medarbetare har gjort klart en webbaserad utbildning i psykisk ohälsa bland äldre som ger högskolepoäng.

Den webbaserade utbildningen i Aktion Livräddning- självmordsprevention har under året genomförts av ett antal medarbetare.

Några medarbetare har genomgått tre högskolepoängs utbildning av psykisk ohälsa bland äldre under året.

Måltidsombud och hygienombud har varit delaktiga och tagit fram utbildningsmaterial för en stationsutbildning för vikarier som har pågått under året. Måltidsombuden har under året haft utbildning och möten med äldreomsorgens dietist månadsvis.

De befintliga reflektionshandledarna har i sina grupper haft reflektionsmöten under året. Utbildning av fler reflektionshandledare startades upp under hösten i syfte att reflektionshandledare finns i samtliga grupper.

## **Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är innovativa och tillvaratar digitaliseringens möjligheter**

### Beskrivning

Nämndens arbete med att utveckla arbetet med 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.

Stadsdelsnämnden ska bidra till att utveckla stadens arbete med att utveckla 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. Stadsdelsnämnden behöver öka andelen medarbetare som tar del av stadens digitala utbildningar inom informationssäkerhetsskydd och dataskydd under 2021.

### Avdelningen för förskola

Implementeringen av den lokala digitaliseringsstrategin och införandet av skolplattformen fortsätter under 2021. Satsningar på digitala verktyg både för barn och pedagoger fortsätter parallellt med kompetensutveckling. Förskoleavdelningen har formulerat ett antal pedagogiska ställningstaganden kopplat till digitaliseringen som ska utgöra stöd för undervisningen samt förtydliga förskolans digitaliseringsuppdrag, både för medarbetare och för vårdnadshavare.

### 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. Verksamheterna följer och bidrar till stadens arbete med moderniseringen av sociala system. Förberedelser inför införandet av Esset fortgår inom alla berörda verksamheter och under 2021 kommer verksamheter på området barn och unga gå över till Esset som socialt system.

Flera utförarverksamheter kommer gå över till det nya digitala systemet Medvind för schemaplanering, bemanning och tidsregistrering. En kartläggning av den digitala kunskapen kommer göras inom grupp- och servicebostäderna samt bland deltagare inom de socialpsykiatriska verksamheterna för att stärka den digitala delaktigheten. Avdelningen ska utöver det utveckla och stärka 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.

#### 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.

#### 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  | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ 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. | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enhet : Hägersten-Älvsjös hemtjänstEnhetschef: Annecharlotte PerssonBeloppen anges  
i TKr !

|                                     | Utfall i<br>bokslut<br>2021 |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Intäkter</i>                     |                             |
| Taxor och avgifter                  | 0                           |
| Hysesintäkter                       | 0                           |
| Bidrag och ersättningar             | 3 108                       |
| Försäljning av verksamhet           | 121 226                     |
| Övriga externa intäkter             | 308                         |
| <b>Summa intäkter</b>               | <b>124 642</b>              |
| <i>Kostnader</i>                    |                             |
| Personalkostnader                   | 112 572                     |
| Övriga personalkostnader            | 123                         |
| Lokalkostnader                      | 2 223                       |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 10 443                      |
| Övriga kostnader                    | 5 806                       |
| <b>Summa kostnader</b>              | <b>131 167</b>              |
| <b>Resultat netto</b>               | <b>-6 524</b>               |

### Investeringar

### Medel för lokaländamål

### Övrigt

### Systematiskt kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål:

När vi får till oss synpunkter och klagomål har vi tagit hand om dessa skyndsamt. De

synpunkter och klagomål vi har fått till oss under året har handlat om:

- För många olika medarbetare som kommer till kunden
- Man har inte kontaktat kunden vid förändrade insatser eller tider.
- Sen ankomst vid larm.
- Dåligt bemötande.
- Tystnadsplikt, att kunden får till sig personliga uppgifter om andra medarbetare

## Övrigt

Verksamhetsberättelsen

- Enhetens Verksamhetsberättelse har tagits upp på arbetsplatsträffar under januari.