



**Stockholms  
stad**

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning**  
Beställarenheten äldre

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2022/765

2023-02-09

**Handläggare**  
Kerstin Malmport  
Telefon: 08-508 22 517

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2023-03-23

## **Verksamhetsberättelse 2022**

### **Beställarenheten äldre**

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning**  
Beställarenheten äldre  
Enhetschef: Kerstin Malmport

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>7</b>
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	7
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 .....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	7
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	13
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.....	17
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>21</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	21
Investeringar .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Medel för lokaländamål .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Övrigt .....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>21</b>
<b>Övrigt .....</b>	<b>23</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, ledsagning 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 november månad 2022 hade 2750 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1485 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 33 äldre bodde i servicehus och 606 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, beräknat i helmånadsinsatser.

Enhetens bruttobudget uppgår 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 biståndshandläggare som arbetar med utredningar om nedsättning av avgifter samt komplicerade avgiftsfrågor. En handläggares arbetsuppgifter omfattas av en heltidstjänst där halva uppdraget omfattar individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden i kombination med arbetsledning 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 biståndsbeslut 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. Målet är också att erbjuda medarbetarna en rimlig arbetssituation.

### **Kvalitetsutveckling**

Vår inriktning för 2022 har varit att, nu när merparten av våra rutiner är uppdaterade och enheten har en tydligare gemensam grund att arbeta utifrån, övergå till att lägga större fokus på att utveckla det sociala arbetet och att stödja handläggarna i att utveckla sin professionalitet och sitt självständiga arbete.

Pandemin satt en stor prägel även på 2022 och enhetens arbete. Under de första månaderna var många i personalen sjuka och vi fortsatte att ha våra möten digitalt. Först från augusti har vi kunnat börja med hybridmöten. Även antalet sökande av insatser fortsatt att vara lågt. Från sommaren och framåt har antalet ansökningar om olika former av insatser från äldreomsorgen ökat markant. Enheten har också haft en större omsättning av medarbetare under 2022 delvis beroende på pensionsavgångar men också för att ett flertal handläggare bytt arbetsplats med därav följande nyrekryteringar. Flera av de planer vi haft för utveckling under 2022 har inte kunnat realiseras på grund av olika utmaningar och vi har prioriterat att möta de ökande behoven av insatser. Sammantaget har vi genomfört våra uppdrag under 2022 men däremot inte fullt ut kunnat genomföra de förändringsarbeten vi önskat genomföra.

Vi har fortsatt utvecklingen av gemensamma rutiner för enheten. Merparten av våra rutiner är omarbetade och en dokumentationsgrupp har börjat arbeta med rutiner för vår dokumentation. Under april togs dokument fram för hur vi arbetar med ramtid. Gruppen har också arbetat med att ta fram en modell för kollegial aktgranskning. Biträdande enhetschefer har under året och under resultatdialoger också följt upp kännedom om och följsamhet med de rutiner som enheten beslutat om. 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.

Ett annat utvecklingsområde har varit mat och måltider för de äldre. Enheten har haft ett möte med stadsdelens dietist och fått mer kunskap kring mat och måltiders vikt för de äldre. Vi har tillsammans med dietisten förbättrat frågorna kring mat och måltider som vi har i enhetens intervjuguide.

Enheten har ett nära samarbete med avdelningen för social omsorg och deras enheter för ekonomiskt bistånd och beroende samt funktionsnedsatta och social psykiatri. Samarbetet har hittills fokuserat på arbete med hemlösa och vräkningshotade och planeringen för 2022 har varit att vidareutveckla samarbetet med beroendeenheten kring personer med beroende samt psykisk ohälsa.

Tillsammans med enheten för utveckling och förebyggande påbörjade ett systematiskt uppsökande arbete där fokus för beställarenheten blev att i samverkan med enheten för utveckling och förebyggande kontakta enskilda som kan ha behov av insatser. För att förstärka samverkan skulle vi utse några handläggare med speciellt fokus på uppsökande arbete som är kontaktpersoner för enheten för utveckling och förebyggande. Detta har vi inte förverkligat under året men kommer fortsätta jobba med under 2023.

LUS, lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvård. Regionen och Storstockholm har tagit fram en överenskommelse som började gälla från den 1 januari 2020. Vi har arbetat med att utveckla vår samverkan med såväl primärvården som slutenvården. 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 med Äldrecentrum under år 2022 men det har inte blivit möjligt.

Tillsammans med vårdcentralerna i stadsdelen har en arbetsgrupp med representanter från primärvård och primärvårdsrehab samt kommunen startats för att utveckla samverkan kring SIP och att förbereda inför övergången till det nya systemet Life-care som ersatte web-care under oktober 2022. Flera försök har gjorts under våren för att få igång samverkan men det har varit stor brist på deltagande från primärvården varför vi inte bedömt det som möjligt att fortsätta försöka i år.

Övergången till det nya systemet Life-care innebar del intern utbildning på enheten. Några biståndshandläggare utbildade sig först och utbildade därefter övriga medarbetare.

För att utveckla likartade arbetssätt genomför biträdande enhetscheferna 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 syftar även till att stämma av arbetssituationen för handläggarna. Pandemin och de därmed följande förändrade arbetsvillkor har inneburit nya utmaningar vad gäller att säkerställa att medarbetarna har goda arbetsförhållanden och när medarbetarna successivt återgått till mer arbete på kontoret har vi planerat för en så bra arbetsmiljö som möjligt på kontoret där användandet av de tysta rummen underlättar för medarbetarna när de är på plats två i arbetsrummen. Cheferna arbetar med att genomföra kontinuerliga avstämningar med medarbetarna via telefon, Skype eller personliga möten. Enheten genomfört enhetsmöten och möten av mer social karaktär (Quiz med mera) genom att ha hybridmöten. Enheten genomförde en planeringskonferens i början av maj månad.

Enheten har under året strävat mot att utveckla vårt kollegiala metodstöd inom arbetsgruppen. Vi har ett arbete med kollegialt metodstöd avseende personer med psykisk ohälsa, ärenden med våld i nära relationer och har under 2022 skapat en grupp som arbetar med ärenden som innefattar vräkningsförebyggande och saneringar. Vi har haft regelbunden handledning under året i frågor kring demenssjukdomar. Det vi inte lyckats genomföra under 2022 är att utse personer som skulle fokuserat på vårt uppsökande arbete.

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 halvtid som också arbetar som biståndshandläggare på enheten och sex undersköterskor som arbetar mot Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning och

Skärholmens stadsdelsförvaltning. Under 2022 har äldreförvaltningen ett uppdrag att utreda om Tryggt mottagande ska utöka sitt uppdrag och eventuellt också arbeta helger och kvällar. Äldreförvaltningen har inte redovisat något resultat av den utredningen hittills.

Inom området demens har vi fortsatt vårt samarbete med Kognitiva mottagningen vid Karolinska Universitetssjukhuset Huddinge och ha regelbunden handledning av personal från dem. Under de senaste åren har ett flertal av enhetens handläggare Silvia-certifierats och under 2022 hade vi planer på att starta en arbetsgrupp med de Silvia-certifierade biståndshandläggarna för att de ska arbeta fram metoder och rutiner kring kollegialt metodstöd i arbetet med personer med demenssjukdom. Denna arbetsgrupp har inte riktigt startat upp och vi kommer fortsätta arbetet under 2023.

Enheten arbetat med HBTQIA+ frågor. Vi har en stående punkt på apt för dessa frågor i kombination med jämlikhetsfrågor. En del av enheten har tidigare varit HBTQ-diplomerade och tanken var att under 2022 undersöka möjligheten att utbilda de handläggare som inte genomgått utbildningen tidigare och därmed återigen kunna definiera hela enheten som HBTQI diplomerade. Vi har ansökt om bidrag för att genomföra en sådan utbildning under 2023.

Vi kommer arbetat vidare med arbetet mot våld i nära relationer. Våra erfarenheter sedan pandemins start är att vi kommit i kontakt med fler personer än tidigare 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 2021 gick tre handläggare en vidareutbildning inom området. Under våren 2022 tre handläggare gått en fortsättningsutbildning kring arbete med personer utsatta för våld i nära relation. Vi fortsätter vår samverkan med Relationsvåldscentrum RVC. Handläggarna ställer frågor om våld och enheten har en gemensam rutin för hur och när frågor ska ställas.

Vi arbetar strukturerat med kvalitetsuppföljningar på individnivå såväl på boenden som inom hemtjänsten och använder oss av äldreförvaltningens stadsövergripande rutiner för kvalitetsuppföljning på individnivå. Vi har handläggare som på halvtid arbetar med individuppföljningar på vård- och omsorgsboenden. Från halvårsskiftet skulle en handläggare arbeta med individuppföljningar inom ordinärt boende. Ordinarie handläggare fortsatte dock med individuppföljningar året ut och den planerade förändringen är tänkt att ske under 2023.

Enheten kommer också att fortsätta vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fortsättning av samverkan med utförare inom hemtjänsten och det kommunala boendestödet.

I augusti 2022 flyttades arbetet med färdtjänst till medborgarkontoret. Medarbetarna på enheten som arbetat med färdtjänst är kvar på enheten och har andra arbetsuppgifter inom enheten.

### **Kompetensutveckling**

Enheten valde under 2022 att arbeta med att utveckla kompetensen inom området psykisk ohälsa, demens, HBTQIA+ och våld i nära relationer.

Medarbetarna har erbjudits utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

## Medarbetarnas delaktighet


Enhetens verksamhetsberättelse har behandlats vid arbetsplatsträff (APT) den 24 januari 2023.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

#### 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

Nämndmål: Invånarna i Hägersten-Älvsjö lever utifrån sina förutsättningar och behov ett självständigt liv

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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

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 nutitionsuppdrag 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. Projektet 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	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska fortsätta att utveckla det gemensamma ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete inom äldreomsorgen.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska fortsätta att utveckla informationen och det uppsökande arbetet inom äldreomsorgen.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska fortsätta att utveckla samarbetet med RVC – Relationsvåldscentrum Sydväst för ökad kunskap, hjälp och stöd till äldre som varit utsatta för våld i nära relationer.	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	

*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 arbetssätten 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 utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna. Enheten genomför regelbundna resultatdialoger med biträdande enhetschefer och handläggare baserat på bland annat avvikelse 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: 2.5. 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	Avvikelse
 Förvaltningens verksamheter ska arbeta för att minska användningen av plast.	2022-01-01	2022-12-31	
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enheten har tagit fram flergångskärl som kan användas för att hämta mat på en näraliggande lunchrestaurang samt från en livsmedelsaffär i området. Detta innebär att man inte behöver använda engångsplast.			

*Enhetsmål: Enheten arbetar för att Hägersten-Älvsjö är en fossilfri organisation 2030*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Användandet av plastartiklar minskar under 2022 samt energiförbrukning minskar.

### Analys

#### Beställarenheten äldre

Förväntat resultat

Användandet av plastartiklar minskar under 2022 samt 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 2022. Kostnaden för enhetens taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för enheten.

## **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 bedriver verksamhet inom givna ekonomiska ramar.*

 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 hemtjänsttimmar 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 2022 fortsatt utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten med inriktning uppföljning av beviljade hemtjänstinsatser. Enheten arbetar 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 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	83				83	83	2022
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enligt medarbetarenkäten hade enheten 2022 ett AMI på 83.							
  Sjukfrånvaro	7,7 %			6,2 %	9,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enhetens frånvaro i november 2022 var 7,73%							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,1 %			1 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022
<b>Analys</b> <b>Beställarenheten äldre</b> Enhetens korttidsfrånvaro var i november 2022 2,10 %.							

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: Enheten är en god arbetsgivare med god 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.  
Nya medarbetare genomgår en introduktion.  
Enhetens medarbetare har tillgång till arbetsledare under arbetstid.  
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 har erbjudits utbildningar inom enhetens verksamhetsområde. Vi erbjud även 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 har årligen tagit emot studenter som handledts av utsedda biståndshandläggare. Under 2022 har vi haft en student då högskolorna vi samarbetat med inte kunnat placera några studenter under vårterminen. Biståndshandläggarna som varit faddrar erbjuds också utbildning i handledning via

högskolan. Enheten har utsedda hälsoinspiratörer som planerat och genomfört aktiviteter för samtliga medarbetare. Under 2022 bytte gruppen namn till trivselgruppen.

#### 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 enskilde medarbetarens arbetssituation följs upp.

#### Utveckling

Enheten arbetar 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 och under 2022 har vi successivt återgått till arbete på kontoret med fokus på att bibehålla en god arbetsmiljö för medarbetarna. Cheferna genomför 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) och kommer stegvis övergå till möten på plats.

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Beloppen  
anges i tkr

	Utfall i bokslut 2022	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter	31 382	22 000	9 382
Hysesintäkter	359	500	-141
Bidrag	898	0	898
Försäljning av verksamhet	32 525	22 500	10 025
Övriga externa intäkter	103	0	103
<i>Summa intäkter</i>	<b>65 268</b>	<b>45 000</b>	<b>20 268</b>
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	31 840	36 500	4 660
Övriga personalkostnader	468	500	32
Lokalkostnader	3 672	4 900	1 228
Entreprenader och köp av verksamhet	826 100	818 600	-7 500
Övriga kostnader	4 979	2 000	-2 979
<i>Summa kostnader</i>	<b>867 059</b>	<b>862 500</b>	<b>-4 559</b>
<i>Summa netto</i>	<b>801 791</b>	<b>817 500</b>	<b>15 709</b>

## Systematiskt kvalitetsarbete

### Synpunkter och klagomål

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

### Interna avvikelser: Ett

Beställarenheten rapporterade en intern avvikelse efter att en handläggare kontaktat köhandläggare avseende köplats, men personen var avliden men inte borttagen ur alla köer. Detta är nu reglerat i systemet där personen automatiskt tas bort ur köer efter att ha avlidit.

### Avvikelse 2022

#### Hemtjänst: Sju stycken

En av avvikelserna handlar om att personal vid ett kvällsbesök glömt att stänga av spisen, en stekpanna var på och rökutveckling bildades i bostaden. Incidenten medförde ingen skada på den enskilde. En annan avvikelse rör att utförare missat att meddela beställare kring en avliden person, beställningen var heller inte avslutad från utförarens sida. Övriga avvikelser handlar om uteblivna insatser som varit beställda och att hemtjänstpersonal lyft behov av utökad tid framför den äldre och anhöriga, en samverkansfråga som enbart berör beställare

och utförare och som därav ej tas i samband med möten.

Korttidsvård: Tre stycken

Avvikelsen avser missinformation i samband med uppföljningar, utebliven planering avseende hjälpmedel som behövs i samband med hemgång alternativt att verksamheten uttrycker bedömningar avseende fortsatta insatser.

Slutenvård i samband med utskrivningsprocesser, LUS: Åtta stycken

Avvikelserna handlar om att rutinerna för LUS (Lagen om utskrivningsklara) inte efterlevs av olika anledningar.

Vårdcentraler: Sex stycken

En avvikelse avser ett SIP möte där distriktssjuksköterska använde mötet i fel syfte. Övriga avvikelser handlar om miss att informera beställarenheten om avbokade SIP-möten samt om medicinhantering där vårdcentral velat delegera över ansvaret till hemtjänsten som av sagt sig delegeringsansvar.

#### **Avvikelser riktade till beställarenheten äldre: Ett**

Ett sjukhus riktar en avvikelse till oss avseende en sjukhusplanering där de anser att beställarenheten kunde ha påbörjat planeringen tidigare än vad som gjordes, vilket även beställarenheten kunde konstatera i det specifika fallet.

#### **Klagomål 2022**

Hemtjänstutförare: 14 stycken

Klagomålen handlade om missnöje avseende utförande av insatser, uteblivna insatser alternativt bemötande från personal.

Korttidsvård: Två stycken

En hustru som uttrycker klagomål över hur omvårdnad av hennes make har skötts och en dotter som uttrycker åsikter om verksamhetens skötsel av hennes mamma under damens vistelse.

Utförare av turbundna transportbeställningar: 2st

Sedan nytt avtal gjordes där en och samma leverantör utför turbundna resor (Sverige Taxi) har klagomålen ökat. Leverantören har svarat att de saknas tillräckligt med chaufförer vilket medför försenade resor, vilket i sin tur medför att resenärerna, våra äldre blir lidande och planering runtomkring med besök från hemtjänst och besök på dagverksamheter förkortas.

Till vård och omsorgboende: Ett

Det handlar om utförande av omvårdnad, möjlighet till utevistelse och medicinsk hantering av syrgas.

#### **Klagomål riktade till beställarenheten äldre: Fyra stycken**

Ena klagomålet kommer från anhörig som uttrycker klagomål över att hans pappa blev utskriven till hemmet efter en sjukhusvistelse, vid ankomst blev han åter inskickad till sjukhus då bostaden var en sanitär olägenhet. Beställarenheten hade ingen vetskap om bostadens skick innan hemgång skedde.

Det andra klagomålet avser ett telefonsamtal med dotter där biståndshandläggaren inte

uppfattade att dottern gjorde en muntlig ansökan om hemtjänstinsatser för hennes föräldrars räkning. Dottern fick ringa in på nytt till enhetens mottagningstelefon och därefter sattes insatser in.

Det tredje avser en dotter som uttrycker missnöje över att beställarenheten inte fattade ett beslut om vård och omsorgsboende direkt i samband med utskrivning från sjukhus och uttryckte missnöje över kontaktförsök kommunen gjort i samband med utredning  
Det fjärde avser bemötande i samtal med en handläggare.

### **Positiva synpunkter riktade till beställarenheten äldre: 13 stycken och fem till tryggt mottagande**

Beställarenheten har fått positiv feedback avseende tillgänglighet, bemötande, information/kommunikation. Tryggt mottagande som utgör en del av arbetsgruppen har under året fått in 5 positiva synpunkter på deras bemötande och utförande av insatser.

#### *Agenda 2030*

Enheten arbetar med kompetensutveckling inom HBTQI området och har en arbetsgrupp som håller i arbetet. Denna arbetsgrupp tog fram underlag så att hela enheten kunnat arbeta med diskrimineringsgrunderna vid våra APT.

Ett antal handläggare har vidareutbildats inom området våld i nära relation och enheten har en arbetsgrupp för dessa frågor. Under 2022 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.

#### *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.

## **Övrigt**

Enhetens VB har behandlats på APT den 24 januari 2023.