



**Stockholms
stad**

**Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Älvsjögården**

Tjänsteutlåtande

Dnr:
HÄ 2023/643

Handläggare:
Charlotte Backteman

Telefon: 08-508 21 477

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-03-21

Verksamhetsberättelse 2023 Älvsjögården

Älvsjögården

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	9
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	11
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	18
Uppföljning av ekonomi	19
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	19
Investeringar	20
Övrigt.....	20
Systematiskt kvalitetsarbete.....	20
Redovisning av synpunkter och klagomål	21

Sammanfattande analys

Enheten har formulerat fem enhetsmål varav två uppnås vid årets slut. De tre övriga målen är delvis uppfyllda.

Enheten är en god arbetsgivare:

Enheten har en god arbetsmiljö där delaktigheten är hög. Systematiskt arbetsmiljöarbete utförs vad gäller organisatorisk, fysisk och social miljö. Personalpolicyn är väl känd. Ett nära ledarskap skapar tillit, vilket är ett gott exempel liksom att ledarskapet bygger på positiv förstärkning som ofta ökar motivationen till att utföra uppgifter. Full transparens råder vad gäller ekonomi, utvecklingsarbete och annat som påverkar enheten

Vi har minskat klimatpåverkan:

Genom ett aktivt arbete med minskning av plastprodukter i ett projekt tillsammans med miljöförvaltningen. Enheten har minskat sitt matavfall under året. Detta genom ett nära samarbete med restaurangen som levererar maten och genom att vi beställer fler portioner av seniorkost för äldre med nedsatt aptit, än tidigare. Kolhydraterna utgör där en mindre del än i en normal portion. Kolhydrater utgör största delen av den mat som slängs.

De mål där vi inte nått full måluppfyllelse är:

Den personcentrerade vården:

Brukarundersökningen visar på sämre resultat än individuppföljningen. Vi når inte målet fullt ut vad gäller delaktighet och trygghetsskapande insatser.

Enhetens dagliga aktiviteter:

Brukarundersökningen och individuppföljningarna visar att vi behöver utöka och förbättra aktiviteterna. Detta gäller både individuella och de i grupp. Sommarkafé har vi genomfört varje dag hela sommaren då äldre och närstående bjuds på kaffe och hembakat vilket kan lyftas som ett gott exempel. Olika aktiviteter utförs med hjälp av sommarungdomarna. Vi kan se att det behövs en bättre samordning och planering kring planering och genomförande av aktiviteter.

Enheten kommer inte att rapportera en budget i balans:

Kostnaderna för tillsvidareanställda har ökat samtidigt som de visstidsanställdas löner har minskat. Detta är följderna av det schema vi använder sedan maj månad, där alla timrader har tagits bort. En ökad kostnad är även att natten har förstärkts med en tjänst då bemanningen var mycket låg. Fyra nattpersonal arbetar nu heltid. Att natten arbetar 9-timmars pass och varannan helg har inte haft någon större påverkan på kostnaderna för schemat. En mycket liten överkapacitet för sjuksköterskor finns. Introduktioner, ersättare vid utbildningar och kohortvård har varit kostsamma för verksamheten och det har inte varit budgeterat för detta.

Under senaste halvåret har vi inte behövt hyra sjuksköterskor vilket är positivt.

Under året har kostnaderna för livsmedel ökat till följd av de ökade priserna i samhället.

Vad gäller övriga kostnader i budget ligger vi under det budgeterade beloppet.

Vi arbetar hela tiden för en hög beläggning genom att snabbt tömma och städa lägenheter som tom ställts för att snarast kunna ta emot en ny hyresgäst. Bemanning regleras i förhållande till beläggning när det är möjligt.

Intäkterna har varit högre än budgeterat.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Under året har det palliativa arbetet fortsatt att utvecklas genom närståendebrev, efterlevandesamtal, användandet av DöBra-kortleken och reflektionsmöten i samband med dödsfall. Detta leder till en kvalitetsökning och ökad trygghet för de äldre och närstående.

Reflektionsledare är utbildade och genomför varje vecka reflektionsmöten för all baspersonal.

Beslutsstöd ViSam används men är inte till fullo implementerat.

Alla ombudsroller finns på plats och vi har under året arbetat med att utveckla deras uppdrag. Fortsatt måste vi utveckla deras kunskaper så att de även kan bidra med att utföra egenkontroller, analyser av resultat och upprätta handlingsplaner och återigen följa upp.

Resurspass är införda. Under våren har mycket tid lagts på att få till bra schema för baspersonalen som fått nya arbetstider och där hänsyn har tagits till 11-timmars dygnsvila.

Egenkontroller hälso-och sjukvård är genomförda enligt årshjulet. De visar på bättre resultat men utvecklingen måste fortsätta för att dokumentationen ska nå uppsatta mål.

Natt sjuksköterskan har frikopplats från omvårdnadsarbetet för att kunna fokusera på hälso- och sjukvårdsarbetet fullt ut.

Vi har arbetat strukturerat med alla resultat som inkommit via egenkontroller, synpunkter och klagomål, avvikelser, verksamhetsuppföljning, brukarundersökning, individuppföljning, arbetsmiljöromd och medarbetarenkät. Resultaten har analyserats i olika forum, handlingsplaner upprättats. Vi har arbetat med åtgärder och följt upp. Detta är ett led i verksamhetsutvecklingen på enheten.

Samverkan har under hela året skett med verksamhetsutvecklare, internkontroller ekonomi och dietist.

Kompetensutveckling

- Hela personalgruppen har under året genomfört fem digitala utbildningar individuellt. Det är basal hygien, anhörigstöd, brandskyddsutbildning, Lex Sarah, värdegrund och mat och måltider. Flera har även utfört hot och våld.
- En undersköterska har genomfört usk 4
- Palliativa ombud har genomfört olika utbildningar som PKC erbjuder och all personal har fått genomgång i hur man kan arbeta med kortleken DöBra.
- All baspersonal och sjuksköterskorna har varit på KTC= kliniskt träningscenter, för att fortbilda sig i vital-parametrar Syftet med utbildningen är att kvalitetssäkra informationsöverföring vid försämrat hälsotillstånd.
- Fyra reflektionsledare har utbildats
- Ett språkombud har utbildats

- En undersköterska har deltagit i språkutbildning
- Sjuksköterskorna har genomgått olika hygienutbildningar via Vårdhygien
- OralCare har utbildat all baspersonal i munhygien
- Aktivitetsombuden har deltagit i en tre dagars utbildning vad gäller kultur i vården.
- Representant från Tena har pratat om inkontinensvård med sjuksköterskorna
- Chef har deltagit i stadens utbildning, Full Range Leadership Model och föreläsning om schemaläggning med Myrna Palmgren.

Verksamhetsutvecklare och dietist i staden har utbildat ombuden i deras olika roller.





Medarbetarnas delaktighet

Då transparens råder är medarbetarna insatta i enhetens arbete med verksamhetsberättelsen och ekonomin. Medarbetarna är enhetens viktigaste resurs och för att stärka deras förutsättningar arbetar enheten med ombuds och handledarroller. VB är diskuterat i bikupor med redovisning på APT den 20/12-23.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs på vård- och omsorgsboende	64 %			58 %	79 %	79 %	2023
Analys Brukarundersökningen visar att fler är nöjda med hur hjälpen utförs än föregående år. Individuppföljningen visar att 100 % är nöjda med hur hjälpen utförs Brukarundersökningen är till största delen besvarad av anhöriga och svarsfrekvensen är låg							
  Andelen nöjda omsorgstagare i vård- och omsorgsboende	64 %			67 %	82 %	82 %	2023
Analys Nöjdheten har minskat något i brukarundersökningen. Dock är det framförallt anhöriga som svarat och svarsfrekvensen är låg. Individuppföljningen visar att 76 % är mycket eller ganska nöjda.							

Nämndmål: Äldre har ett tryggt, hälsosamt och självständigt liv samt en god personcentrerad vård och omsorg

Beskrivning

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

Äldreomsorgens förebyggande arbete är viktigt för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Äldreomsorgen har 10 mötesplatser varav två aktivitetscenter för alla äldre över 65 år i stadsdelsområdet. Genom Seniorhälsans verksamhet erbjuds ett välorganiserat och brett utbud av olika aktiviteter, och äldreomsorgen fortsätter att utveckla möjligheter till ökat samarbete med pensionärsorganisationerna, föreningar och civilsamhället. Arbetet med hälsa och motion fortsätter att utvecklas i samarbete med vårdcentralerna och för att nå ut till äldre som inte är kända av äldreomsorgen.

Verksamheterna arbetar efter stadens mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsmodellen Five Aspects Meal Model (FAMM). Arbetet med maten och måltiden är viktig för att förebygga undernäring samt bibehålla en god hälsa hos de äldre där äldreomsorgens dietist har en viktig roll. I samarbete mellan hemtjänst och primärvårdsrehabiliteringen pågår ett utvecklingsarbete där personal inom hemtjänsten ska bli bättre på att identifiera äldre som löper risk för undernäring. Inom vård och omsorgsboende och servicehus utbildas sjuksköterskor med särskilt nutritionsuppdrag (SNUD). Matlyftet fortsätter och hemtjänsten kommer utbilda måltidsobservatörer i syfte att förbättra måltidssituationen.

Hemtjänsten fortsätter att utveckla arbetet med att stärka kontinuiteten, bemanningen planeras så att brukaren får hjälp av samma personal så långt som möjligt för att bidra till ökad trygghet och nöjdhet samt att möta kravet på att den fasta omsorgskontakten är en undersköterska. Hemtjänsten arbetar för att Stjärnmärka hemtjänsten och profilera hemtjänsten till målgruppen äldre med psykisk ohälsa och/eller missbruk.

De äldre vid vård- och omsorgsboende ska erbjudas daglig utevistelse, sociala aktiviteter, mötesplatser och kulturupplevelser. För att främja sociala och kulturella upplevelser deltar verksamheterna i stadens satsning på kulturevenemang, ungdomsbesök samt vårddjur på vård- och omsorgsboendena och servicehus. En välfungerande samverkan och korrekt informationsöverföring säkrar en god och nära vård till den enskilde. Det är också en förutsättning för det tvärprofessionella teamarbetet. Vård- och omsorgsboendena och servicehusen ska vidareutveckla teambaserat arbetssätt där olika professioners kompetens tas tillvara och ger bästa möjliga effekt för den enskilde.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov och resurser. Utredningar görs enligt stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument vilket ger ett allsidigt underlag inför beslut. Arbetssättet tryggt mottagande för en säker och trygg hemgång efter sjukhusvistelse fortsätter.

Omvårdnadspersonal i äldreomsorgen ska erbjudas möjlighet att vidareutbilda sig för att möta kommande kompetenskrav avseende undersköterskor och vårdbiträden. Undersköterskor erbjuds kompetensutveckling inom geriatrik och demens, sjuksköterskor erbjuds utbildning i geriatrisk specialkompetens. Satsningen på ökade språkkunskaper fortsätter under året. Under året erbjuds och genomförs utbildningsinsatser i bland annat förflyttningsteknik, ergonomi och palliativ vård.

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.
- Äldre stärks i sin förmåga att leva värdig och självständigt.
- Äldres välbefinnande ökar med god kost och nutrition samt 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
✓	Stadsdelsnämnden ska erbjuda språkutbildning till berörda medarbetare i äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	
	Analys Under året har medarbetare som har behov av språkutveckling deltagit i verksamhetsförlagd utbildning. Behovet är inte stort på enheten så senaste halvåret har en baspersonal deltagit i utbildning i annan verksamhet			
✓	Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
	Analys Detta arbete har inte påbörjats			
✓	Stadsdelsnämnden ska fortsätta utvecklingsarbetet utifrån stadens Mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsupplevelsen och måltidsmiljön.	2023-01-01	2023-12-31	
	Analys Detta arbete pågår			
✓	Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter uppmärksamma nationella minoritetsdagar.	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
	Analys Dessa dagar har inte uppmärksammats på enheten			
✓	Stadsdelsnämnden ska stärka och tydliggöra ombudsrollerna i verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31	
	Analys Ombudsrollerna har tydliggjorts och viss utbildning har genomförts			
✓	Stadsdelsnämnden ska stärka och utveckla teamarbetet inom verksamheterna samt samverka med läkarorganisationen för en personcentrerad vård och omsorg om den äldre.	2023-01-01	2023-12-31	
	Analys Detta arbete pågår			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqi+ personer.	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
Analys Detta arbete har inte påbörjats ännu			
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Rutiner finns Följsamheten är god men detta är ett område som alltid måste arbetas med			

Enhetsmål: Äldre får personcentrerad vård och omsorg av god kvalitet som främjar trygghet, hälsa och välbefinnande

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Äldres upplevelse av trygghet och nöjdhet ska vara hög.

De äldre ska ges delaktighet i vårdens utformning

Måltidssituationer ska vara trevliga och ge stimulans och motverka undernäring

Äldre ska erbjudas utevistelser och dagliga aktiviteter utifrån önskemål

Äldre upplever att de bemöts med respekt och blir lyssnad på.

Enheten ska arbeta systematiskt för att utvecklas och HSL- arbetet ska vara säkert och följas upp systematiskt

Analys

Brukarundersökningen visar att vi inte når de resultat som förväntas. Dock är svarsfrekvensen låg och det är framför allt anhöriga som svarat. Individuppföljningen visar på resultat som är högre vad gäller nöjdhet och trygghet.

Detsamma gäller även måltidsmiljön, maten, aktiviteterna och utevistelserna där det är högre resultat i individuppföljningen än i brukarundersökningen

De äldre upplever att de blir bemötta med respekt och att kontinuiteten är hög.

Under året har en SNUD utbildats. Sjuksköterska med särskilt nutritionsuppdrag. Detta för att stötta och hjälpa kollegor i det viktiga arbetet med att förebygga undernäring.

Reflektionsmöten genomförs varje vecka och efter dödsfall i lärande och utvecklande syfte

Sjuksköterskorna arbetar med beslutsstödet ViSam. Egenkontrollerna visar att ett fortsatt utvecklingsarbete finns.

Både SOL och HSL dokumentationen har förbättrats. Egenkontrollerna visar på det men fortsatt måste aktivt arbete läggas på detta.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
! Digitalisering	2023-12-31	2024-12-31	
Analys Vad gäller digitaliseringsarbetet har vi inte kommit längre under året. Vi har digitala larm, vi dokumenterar digitalt och vi kompetensutvecklar genom digitala utbildningar			
! Implementering av beslutsstöd; ViSam	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Implementeringen har börjat Alla sjuksköterskor har fått utbildning Vi använder arbetssättet men inte fullt ut Egenkontroller görs regelbundet som visar på att vi måste fortsätta arbetet med att alla ska bli bekväma med att använda beslutsstödet			
✓ Reflektion som arbetsmetod	2022-12-31	2023-12-31	
Analys Reflektion som arbetsmetod är fullt ut implementerat. Vi har reflektionsmöten varje vecka och efter dödsfall Mötena leds av utbildade reflektionsledare			
✓ Utbilda SNUDD	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Enheten har en SNUDD som arbetar med utvecklingen av mat/måltider			
! Utveckla hälso- och sjukvårdsdokumentationen	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta är ett ständigt pågående arbete Egenkontroller utförs regelbundet och resultatet visar på bättre resultat än tidigare			
! Utveckla SOL-dokumentationen	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta är ett ständigt pågående arbete Utbildade Parasol-ombud är en viktig resurs i utvecklingsarbetet. Egenkontroller visar på att genomförandeplanerna är mer detaljrika och att delaktigheten ökar. Dock behöver vi fortsätta utvecklingsarbetet och även vad gäller den löpande dokumentationen så att baspersonalen förstår hur och vad som är viktigt att dokumentera			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

Nämndmål: Invånarna har tillgång till ett rikt utbud av kultur, fritidsaktiviteter och föreningsliv

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens enheter integrerar kultur i verksamhetens vardagliga arbete. Särskilda medel finns avsatt för detta. Tillgång till kultur spelar en viktig roll för barn och unga som skapar sin identitet. De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, mötesplatser och genom sina organisationer. Förskolan är därför en given mötesplats som kan

ge lika möjligheter till deltagande och skapande i enlighet med Stockholm stads kulturstrategiska program. Kulturpengen till förskolan samt stöd i hur arbetet med kultur kan utformas och utvecklas ökar förutsättningarna för att lyckas med intentionen.

Förskolan är en kulturell mötesplats där barnen får möta och själva prova olika former av kultur och skapande. Barnen i förskolan har ett varierat utbud av böcker och besöker bibliotek. Barnen möter olika former av kultur och kulturyttringar samt skapande verksamhet som integreras i undervisningen. Unga får möta kultur och prova eget skapande i stadsdelsnämndens verksamheter. Fritidsgårdar och öppna mötesplatser erbjuder besökarna ett brett utbud av kulturaktiviteter som riktar sig och är tillgängliga för alla. Fritidsgårdarna samarbetar med lokalt civilsamhälle och andra fritidsgårdar för att tillsammans erbjuda ett brett verksamhetsutbud.

Lokala föreningar har möjlighet att söka verksamhetsbidrag och bidrar på det sättet att utveckla kultur- och fritidsverksamheter i stadsdelsområdet.

Förvaltningen initierar samarbeten som utvecklar och stärker nätverk till och mellan föreningar och deras verksamheter. Bland annat planeras kulturprojekt som i samverkan med föreningar, förskolor, skolor, fritidsaktiviteter bjuder in till samverkan, synliggör aktörerna och stimulerar till samarbete.

Ett utvecklingsarbete pågår för att bygga kontaktytor och samarbeten mellan olika föreningar och verksamheter. Syftet är att utveckla och bredda deltagandet, nå nya målgrupper, öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos barn och unga.

Vid bidragsgivning till föreningar samordnas regler och arbetssätt med stadens andra bidragsgivare för en effektivare handläggning och bättre service. Arbetet pågår för att tydliggöra och utveckla regler och syfte med bidrag till föreningar samtidigt som en rättssäker process säkerställs och oegentligheter motverkas.

Utifrån Stockholms stads kulturstrategiska program, utvecklar stadsdelsförvaltningen arbetet med att inventera lokalbestånd och behov av lokaler för kultur, fritid och föreningsliv i stadsdelsområdet. Stadsdelsområdets parker är viktiga mötesplatser som ska erbjuda både aktiviteter och rekreation.

Förväntat resultat

- Kultur- och fritidsaktiviteter planeras för att nå nya målgrupper, bredda deltagandet i syfte att öka social inkludering, minska ojämlikhet och stärka skyddsfaktorer hos barn och unga.
- Kultur, fritidsaktiviteter och skapande integreras i verksamhetens ordinarie arbete.
- Barn på förskola och unga i stadsdelsnämndens verksamheter får möta och själva prova olika former av kultur och skapande.
- De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, träffpunkter och genom sina organisationer.
- Boende i stadsdelsnämndens grupp- och servicebostäder får stöd i att ha en rik fritid och att kunna delta i hälsofrämjande aktiviteter utifrån sina intressen.

- Föreningar har möjlighet att söka bidrag för lokal verksamhet. Samarbete med föreningar och nätverks mellan föreningar och verksamheter utvecklas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämndens äldreomsorg ska erbjuda de äldre kulturella aktiviteter.	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta arbete pågår utifrån de förutsättningar vi har			

Enhetsmål: Enheten erbjuder ett rikt utbud av kultur-och fritidsaktiviteter

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Att äldre får tillgång till aktiviteter och kulturupplevelser utifrån önskemål

Analys

Vi erbjuder tillsammans med aktivitetsombud, kontaktmän och SeniorGlädje aktiviteter varje dag utifrån de äldres önskemål. Flera gånger i veckan har vi aktiviteter och underhållning tillsammans med servicehusets äldre. Anledningen till att målet inte nås är att vi behöver leverera aktiviteter av högre kvalitet och minst två aktiviteter varje dag vilket vi har svårt att klara. Behovet av en aktivitetssamordnare är stort.

Boråd har genomförts men intresset har inte varit så stort.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Utveckla samarbetet med Ung Omsorg, Seniorsglädje och aktivitetsombuden	2022-12-31	2022-12-31	
Analys Under senaste halvåret har inte Ung Omsorg möjligheter att komma till oss. Seniorsglädje besöker varje vecka i ett nära samarbete med aktivitetsombuden			

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån stadens klimathandlingsplan samt miljöprogrammet i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och

klimathandlingsplan sträcker sig fram till slutet av 2023. Stadsdelsnämnden tar med sin handlingsplan ett krafttag vad gäller miljö- och klimatfrågorna, och växlar nu upp arbetet ytterligare i och med skärpta miljö- och klimatmål.

Stadsdelsnämnden arbetar med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av bland annat utbildningar i energieffektivt beteende i storkök och hållbara kontor, samt utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

När upphandlingen av ny parkentreprenad görs under 2023 ska tydliga miljökrav ställas för att minska nämndens indirekta klimatpåverkan.

Verksamheter som köper in livsmedel ska genom ökad medvetenhet minska livsmedels negativa klimatpåverkan. Genom verktyget Hantera Livs och regelbunden uppföljning ska stadsdelsnämnden få ner sina utsläpp från livsmedel ytterligare under 2023. Livsmedelsinköp är stadsdelsnämndens största källa av växthusgaser.

Stadsdelsnämnden kommer att utveckla former för att inkludera civilsamhälle och näringsliv i klimatarbetet i större utsträckning. En del i detta är att arbeta med utökad medborgardialog.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har slutfört samtliga aktiviteter i den lokala miljö- och klimathandlingsplanen.
- Klimatpåverkan från konsumtion har minskat, stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation och klimatanpassningsåtgärder har vidtagits.
- Avfall som uppstår tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin och matavfall sorteras i alla lokaler där det är möjligt.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning har minskat med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en 10 procentig minskning.
- Användningen av plast och engångsartiklar har minskat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämndens medarbetare som arbetar i tillagningskök eller mottagningskök ska gå e-utbildningen om energieffektivt beteende i storkök	2023-01-01	2023-12-31	

Enhetsmål: *Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan*

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att enheten minskar sin användning av plats
Att enhetens matsvinn minskar

Analys

Enhetsen arbetar i dialog med fastighetsägaren på att skapa förutsättningar för sortering av avfall. Alla avdelningar har ökat användandet av flergångsunderlägg i sängarna och hakklappar av plats. Inköp av tvättbara underlägg har skett och även av flergångshakklappar. Tjänsteresor sker med kollektivtrafiken om de inte genomförs digitalt. Enhetsen sopsorterar matavfall. Mätning av matavfall visar på en klar minskning av den mat som kasseras.

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

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. Enhetserna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

Nämndens lokalförsörjningsplan tas fram i samband med Underlag för budget 2024-2026. I lokalförsörjningsplanen slås nämndens långsiktiga arbete med lokaler fast, i syfte att tillgodose verksamheternas krav på ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler. Inriktningen framåt är att hyra lokaler av stadens fastighetsägande bolag. Under 2023 kommer nämnden att öppna en ny förskola om sex avdelningar i kvarteret Zachrisberg nära Årstabergets pendeltågsstation.

Förväntat resultat

- Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämnden hyr lokaler som är ändamålsenliga och kostnadseffektiva

Enhetsmål: Enhetsen bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Budget i balans där resurser använts optimalt och en hög målpuppfyllelse

Analys

Enheten har inte en budget i balans.

Schemaförändringen med att nattpersonalen arbetar 9 timmar varje natt och varannan helg har inte nämnvärt påverkat budgetresultatet.

Underskottet är större än tidigare vad gäller kostnaderna för personal och detta är en följd av att ytterligare en baspersonal har anställts på natten och att fyra nattpersonal nu arbetar heltid. Kostnaderna för månadsanställda har ökat då alla avdelningar nu har nio tillsvidareanställda baspersonal i stället för sju. Tidigare var det visstidsanställd som täckte upp på schemat. Kostnaderna för timanställda har minskat betydligt. Enheten har 40 resursspass på fyra veckor inlagda i schemat dag/kväll. Natten har fyra resursspass/månad som är schemalagda. Oftast kan vi nyttja dessa pass men inte alltid och då blir de en kostnad för verksamheten.

Enheten har 0,66 årsarbetare/boende i det schema som har använts sedan maj månad.

Enheten har en chef, en administratör och 0,5% lokalvårdare. Enheten har en lite överkapacitet vad gäller sjuksköterskor.

Utbildningar och introduktioner är kostsamma för verksamheten och det är inte budgeterat för detta. Inte heller för kohortvård som vi bedrivit både i början och slutet på året.

Anställning av visstidsanställda sjuksköterskor har skett och detta har lett till att enheten inte hyrt in sjuksköterskor senaste delen av året.

Vi arbetar kostnadseffektivt i det dagliga arbetet vad gäller bemanning i förhållande till beläggning.







Kostnaderna för matentreprenad har blivit dyrare än beräknat. Detta är troligen orsakat av ökade kostnader för livsmedel.

Fortsatt sker ett aktivt arbete för att hålla en hög beläggning. Enheten har en viss kö.

Intäkterna är högre än budgeterat. Stimulansmedel är sökta och kommer att nyttjas under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Prognosmöten	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta genomförs varje månad			
✓ Schema med resursspass	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta är genomfört. Varje avdelning har ca 10 resursspass/ månad; alltså 40 sammanlagt varje månad. natten har fyra resursspass/månad			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	83			80	83	83	2023
<p>Analys</p> <p>AMI har ökat något. Vi har under året arbetat med att bibehålla styrkan att vi samarbetar för att nå uppsatta mål. Vi arbetar i team. Vi åtgärdar och följer upp. Under året har vi provat nya arbetssätt genom att använda DöBra kortleken för att lära oss samtala om livet och döden med varandra, anhöriga och äldre. Vi möts i reflektionsmöten varje vecka vilket är uppskattat. Vi har infört resurspass vilket har medfört en minskning av timanställda. Detta har lett till en god kontinuitet och ett bättre samarbete mellan avdelningarna.</p>							
  Sjukfrånvaro	9,3 %			10,3 %	9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<p>Analys</p> <p>Det finns tre medarbetare som har långtidssjukfrånvaro som inte är kopplat till arbetet. Under de första månaderna har även två medarbetare varit sjukskrivna längre tid pga. fallolyckor med frakturer som följd.</p>							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,1 %			3,27 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<p>Analys</p> <p>Korttidsfrånvaron är periodvis hög och detta pga. av förkylningsinfektioner. Några medarbetare har en hög korttidsfrånvaro och samtal genomförs regelbundet med dessa personer. Vi arbetar med omtankesamtal. Skillnaden i frånvaro mellan könen kan inte analyseras djupare då andelen manliga medarbetare på enheten är liten.</p>							

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet att ha fokus inom områdena; anställningar, arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap.

Goda och trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. Rekryteringsprocessen säkerställer att rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med verksamhetens kompetensförsörjningsplan och bemanningsstrategi.

Systematiskt arbete inom arbetsmiljöområdet är ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. För skyddsombud och chefer hålls gemensam utbildning i grundläggande systematiskt arbetsmiljöarbete regelbundet.

Att arbeta främjande och förebyggande med friskfaktorer för att sänka sjukfrånvaron och skapa en god social och organisatorisk arbetsmiljö är prioriterat. Friskvård är en viktig del inom arbetsmiljöarbetet för att skapa förutsättningar för medarbetare att må bra. Som personalförmån kan medarbetare i stadsdelsnämnden ta ut friskvård på arbetstid när arbetet och verksamheten så tillåter. Förvaltningen arbetar systematiskt med kort- och långtidsfrånvaro enligt den rehabiliteringsprocess som är gemensam för staden.

Under perioden augusti – november utför alla enheter arbetsmiljöronder som även inkluderar ett avsnitt rörande årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av den årliga uppföljningen summeras på avdelnings- respektive nämndnivå och följs upp i samverkansgrupper tillika arbetsmiljökommittéer. Resultatet analyseras och eventuella åtgärder som är gemensamma för en stor del av stadsdelsnämnden samordnas.

Ett aktivt strategiskt kompetensförsörjningsarbete utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. Varje verksamhet planerar kompetensutvecklingsinsatser och för att bibehålla en kontinuitet i verksamheten och stärka försörjningen av chefer och nyckelkompetenser är det även viktigt med en strategisk successionsplanering. Inom äldreomsorgen kommer den genomförda kartläggningen av formell kompetens ligga till grund för vidare utvecklingsinsatser för att säkerställa kompetensbehovet på kort och lång sikt. Vid rekrytering av chefer är det även viktigt att de fem kompetenserna i stadens chefsprofil är vägledande i rekrytering och urval.

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 i det uppmuntra medarbetare att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus.

Chefer som 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. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom stadens chefsutvecklingsprogram och upphandlade insatser.

Förväntat resultat

- För de anställningar som ingås ska normen vara tillsvidareanställning på heltid.
- 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 och har en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Stockholms Stad personalpolicy är känt hos medarbetare och verksamheten arbetar i enighet med policy.

Medarbetare i verksamheten har en hög frisknärvaro.

Medarbetare i verksamheten har den kompetens som krävs för sitt yrke.

Analys

Arbetsgivaren bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete både vad gäller social och fysisk miljö. Att undersöka och efterfråga för att upptäcka risker, arbeta förebyggande, för att sedan åtgärda. Årligen sker skyddsronder och medarbetarsamtal. Företagshälsovård finns att tillgå. Arbetsskador och risker anmäls i IA. Risker följs upp och åtgärdas. Enheten arbetar med personalpolicyn enligt årshjulet.

Nytt introduktionsmaterial har tagits fram som används vid anställning av personal

Hög svarsdeltagande i medarbetarenkäten och ett högre AMI visar på att medarbetarna trivs och har en bra arbetsmiljö. Utvecklingsområden och styrkor tydliggörs i handlingsplan som vi arbetar med under året. Medarbetarskapet måste fortsätta utvecklas. Positiv förstärkning är ett begrepp som beskriver ledarskapet där medarbetarna ska vilja utföra uppgifter för att man vet att det ger positiva återkopplingar.

Prioriteringsordning nyttjas när det finns behov av det för att minska arbetsbelastningen.

Friskvårdsbidrag nyttjas i verksamheten. Kompetensutveckling sker regelbundet genom utbildningar som erbjuds

Enheten har ett samarbete med Jobbtorget och har under året tagit emot tre serviceassistenter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Arbeta fram ny rutin för introduktion	2023-01-01	2023-01-01	
Analys Detta har genomförts av verksamhetsutvecklare			
! Arbeta för kompetensutveckling och utbildning för alla medarbetare	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta är ett ständigt pågående uppdrag. En baspersonal har genomfört usk 4 under året. All personal har genomfört tre olika webbutbildningar; anhörigstöd, basal hygien och brandskydd			
✓ Ett nära ledarskap som stöttar och coachar i det dagliga arbetet.	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Ledarskapet är nära och coachande			
! Medarbetarskap	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Detta är utvecklingsarbete som ständigt pågår. Under året har vi på APT, avdelningsmöten och medarbetarsamtal diskuterat medarbetarskap och vikten av det för att utveckla verksamheten.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden utför ett genomgripande arbete för att identifiera och analysera viktiga och samhällsviktiga verksamheter och processer. Stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Kunskapshöjande insatser inom krisberedskap och civilt försvar genomförs i stadsdelsnämndens verksamheter. Arbetet med krisstödsorganisation fortsätter, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser. Stadsdelsnämnden avsätter resurser för att implementera de lokala tillämpningsanvisningarna för informationssäkerhet. Stadsdelsnämndens beredskap att hantera kriser och samhällsstörningar stärks genom ett systematiskt planeringsarbete samt övning.

De lokala anvisningarna för informationssäkerhet ska implementeras och alla medarbetare ska känna till hur nämnden arbetar med informationssäkerhet och dataskydd. Detta sker bland annat genom att de obligatoriska utbildningarna genomförs för samtliga medarbetare och genom det nätverk av informationssäkerhets- och dataskyddsambassadörer som finns på förvaltningen.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämndens verksamheter har en hög beredskap inför kommande kriser.
- Risk- och sårbarhetsanalysen är genomarbetad, dynamisk och välkänd för relevanta funktioner.
- Samhällsviktiga verksamheter och de verksamheter som är av vikt för dessa har en kontinuitetsplan som är övad.
- Stadsdelsnämnden har tre permanenta trygghetspunkter.
- Nödvändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått och är begriplig för samtliga medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
Analys Detta är en utbildning som genomförts av ett fåtal medarbetare			
✓ Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Chefer på Älvsjö särskilda boendeenhet har genomfört den			
✓ Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Detta är inte genomfört			
✓ Stadsdelsnämndens verksamheter som bedöms vara samhällsviktiga eller är av vikt för dessa ska ha en uppdaterad kontinuitetsplan som är övad	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
Analys			
Kontinuitetsplan är upprättad och övad			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enhet : Älvsjögården vård- och omsorgsboende

Enhetschef: Charlotte Backetman

Beloppen anges

i TKr !

	Utfall i bokslut 2023
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	1 561
Försäljning av verksamhet	36 880
Övriga externa intäkter	360
Summa intäkter	38 801
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	34 560
Övriga personalkostnader	428
Lokalkostnader	356
Entreprenader och köp av verksamhet	3 748
Övriga kostnader	3 059
Summa kostnader	42 150
Resultat netto	-3 349

Medarbetarna är vår viktigaste resurs. Flera har viktiga ombudsroller som med sin kompetens bidrar till verksamhetsutvecklingen. Vi har fem utbildade reflektionsledare som varje vecka har möten med baspersonalen. Vi nyttjar stadens verksamhetssystem som Vodok, Parasol, Lisa, Medvind och Agresso. Vi samverkar både internt och externt för att bidra till en god och nära vård där vi har stockholmarna och våra äldres bästa i fokus. Värdegrunden är ständigt

närvarande i allt vi gör för att öka personcentreringen och skapa förutsättningar för de äldres bästa. Vi samverkar med Älvsjö servicehus vad gäller lokaler och personalresurser för att effektivisera och arbeta kostnadseffektivt. Då verksamheten är skatte- och avgiftsfinansierad så är det viktigt att vi använder våra intäkter så effektivt som möjligt.

Investeringar

Under året har vi investerat i hjälpmedel som rullatorer och rullstolar. Alla lyftmotorer är utbytta liksom hälften av madrasserna.

Övrigt

Agenda 2030

Vi bidrar till att nå målen genom att arbeta med matsvinn, nattfastemätning, minska användningen av antibiotika, minska energiförbrukning, sopsortera. Erbjud utbildning till medarbetare liksom friskvårdsbidrag och friskvårdstimme. Att arbeta för jämställdhet för våra anställda och för de äldre på vård och omsorgsboenden.

Systematiskt kvalitetsarbete

I allt vi gör, vid alla tillfällen arbetar vi systematiskt. Att ständigt utvärdera, reflektera och återkoppla. Att lära av det vi utfört bra och där vi misslyckats. Lyfta goda exempel. Utveckling av verksamheten sker hela tiden och målet är ständiga förbättringar. Alla resultat som inkommer från uppföljningar, undersökningar, egenkontroller, avvikelser och synpunkter och klagomål hanteras systematiskt. Vi analyserar, upprättar handlingsplaner med åtgärder och följer upp. Medarbetarnas engagemang tillvaratas genom olika ombudsroller och ansvarsområden. Förslag från personalen fångas upp på möten och i en låda för anonyma förslag. Vi provar, analyserar och följer upp. Ibland skapas nya rutiner.

Under året som varit har vi arbetat med sju utvecklingsområden. Fem av dem har vi lyckats bra med där det har skapats nya arbetssätt och förbättringar som arbetet med palliation, ViSam, ombudsrollerna och både SOL och HSL dokumentationen. Vi arbetar nu med resurstjänster och ett minskat antal timanställda.

Dock har utvecklingen av digitala hjälpmedel inte fortskridit som tänkt. Bland annat beror det på att det är kostsamma uppdrag och ekonomin inte har tillåtit det. Anhörigstödet har vi inte heller arbetat med som tänkt pga. av andra prioriteringar.

Nästan alla medarbetare har genomfört digital utbildning: Lex Sarah. Vid flera tillfällen på APT möten har vi gått igenom rutinen och rapporteringsskyldigheten.

Alla synpunkter och klagomål lyfts på kvalitetsråd som genomförs varje månad. Vi analyserar och upprättar åtgärder vid behov. Vi följer upp på kommande möte.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Beröm	Antal beröm		2	3	5 st	
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)			1	1 st	
	Brukare/patient					
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)		1	1	2 st	klagomål om stöld och upplevda brister SOL
	Patientnämnden					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelser?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande		1		1 st	
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet			1	1 st	
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Klagomål som gäller hälso- och sjukvård		1		1 st	
	Kompetens					
	Mat och måltider					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)					
Utebliven/försenad insats eller aktivitet						
Varav antal avvikelser som lett till (ej incidenter som	Lex Maria					
	Lex Sarah					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
rapporteras i IA)						
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats		1	2	3 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits			2	2 st	