



**Stockholms  
stad**

**Enheten för personligt stöd**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2023/643

2024-02-21

**Handläggare**  
Kamran Ronaghi  
Telefon:

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2024-03-21

## **Verksamhetsberättelse 2023**

### **Enheten för personligt stöd**

Enheten för personligt stöd

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>4</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	4
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	6
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	13
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>14</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	14
Investeringar .....	15
Medel för lokaländamål.....	15
Övrigt.....	15
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>15</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	16
<b>Övrigt .....</b>	<b>17</b>

## Sammanfattande analys

Enheten bedömer att flesta enhetsmål kommer att kunna uppfyllas detta verksamhetsår. Enhetsmålet gällande budget kommer att uppfyllas delvis då enheten beräknar att gå med ett underskott för verksamhetsår 2023 men har ändå jobbat effektivt med personalkostnader och övertidshantering. Enheten har jobbat effektivt med både nya rutiner, översyn kring bemanning och scheman, sett över tjänstgöringsgraden på medarbetarna, förhandlat med regionen gällande material kostnader och ersättning för HSL insatser.

### Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enheten har tagit fram en tids- och aktivitetsplan för åtgärder för att vidareutveckla verksamhetens metoder och arbetssätt samt för att förbättra kvalitet. Många rutiner och arbetssätt har redan startats och implementerats på enheten nu under hösten, arbetet gällande rutiner och nya arbetssätt kommer att fortsätta under kommande verksamhetsår.

En del av åtgärderna med fokus på att uppdatera rutiner, vidareutveckla metoder och förbättra vissa arbetssätt har genomförts och arbetet löper enligt plan. Arbetet beräknas fortskrida även under 2024.

Bland annat har webbplatsen [start.stockholm.se](http://start.stockholm.se) uppdaterats och nya medarbetare har matchats i hop med de beställningar som finns kring nya och pågående ärenden för brukare i behov av ledsagning/ledsagarservice, avlösare och kontaktpersoner.

Arbetet med att systematisera avvikelser, synpunkter och klagomål har påbörjats och fortgår under året.

En uppföljning av alla insatser för personlig assistans har påbörjats och kommer fortgå stora delar 2024. Enheten har arbetat med åtgärder i form av att se över bemanningsscheman, övertidsersättningen samt även gå igenom alla beslut så dem matchar personalensscheman och bedömer att arbetet med detta kommer behöva fortsätta under kommande verksamhetsår för att kunna implementera det på enheten. Enheten hoppas att detta arbete ska bidra till ett effektivare arbetssätt och resultera till en bättre ekonomiska förutsättningar för 2024.

Enheten har även utökad sin ledningsgrupp med en biträdande enhetschef på 100% samt även administratör på 75% som har hand om avlösarservice, ledsagning samt även kontaktmannaskap.

### Kompetensutveckling

Personal har fått utbildning i social dokumentation samt i program som Medvind och Parasol. Cheferna har också fått stöd från HR i arbetet med bemanning för att minska på övertidsersättningar samt fått stöd för att förbättra arbetet med bemanning och schemaläggning med syfte att skapa bättre arbetsmiljö och minskad övertid. Ett stort arbete kring schemaändringar, bemanning och övertidsersättningar kommer enheten även jobba med under 2024. Biträdande chefer och enhetschef har gått en del utbildningar som stadsdelen har tillhandahållit, utbildningar så som rehabiliterings processen, SBA utbildning ( systematisk brandskydds arbete) och rekryteringar i staden.

### Medarbetarnas delaktighet

Personalen är aktiva och delaktiga i arbetet i verksamheten genom att bidra och komma med input gällande arbetssätt för enheten vid personalmöten, ledningsmöten samt även vid APT.

Uppföljning av enhetens mål har skett med biträdande chefer och administratör den 11 april genom en mindre workshop och genom att presentera målen och följa upp arbetet som kommit igång. Inspel på uppföljning av enhetens arbete har skett på arbetsplatsträffar i slutet av april månad. Under december 2023 kommer personalen att ha en planeringsdag för att titta och jobba fram enhetens mål inför 2024.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

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

— Ingen

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst**

— Ingen

Nämndmål: Personer med funktionsnedsättning tillförsäkras självbestämmande och möjlighet att kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap genom de insatser som ges

— Ingen

### **Beskrivning**

Målet uppnås genom att kvinnor och män, flickor och pojkar med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar tillförsäkras stöd och service genom individuellt anpassade insatser. Erbjudande om insatser utgår ifrån den enskildes egna behov och önskemål med en hög grad av delaktighet i genomförandet. Behovet av stöd för barn och unga vuxna med funktionsnedsättningar tillgodoses bland annat för att säkerställa möjlighet till regelbundet deltagande i fritidsaktiviteter. Personer med en funktionsnedsättning tillförsäkras behövligt stöd och service i form av till exempel boendestöd, gruppboende, sysselsättning, daglig verksamhet och stöd till att få en anställning.

### **Förväntat resultat**

- Invånare med fysisk och psykisk funktionsnedsättning i behov av stöd, erbjuds individuella stödinsatser av god kvalitet
- Personer med funktionsnedsättning får stöd för att delta i samhällets gemenskap och arbetsliv.
- Verksamheterna håller god kvalitet, är rättssäker och likställig samt bidrar till delaktighet.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet så att invånare med funktionsnedsättning bättre kan delta i hälsofrämjande aktiviteter på fritiden.	2023-01-01	2023-12-31	

**Enhetsmål:** *Enheten erbjuder ett personligt utformat stöd efter brukarens önskemål och behov.*

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

- Brukares önskemål och behov tillgodoses.
- 90 procent av brukarna ska känna sig delaktiga i utformandet av insatsen
- Enheten ska inom två veckor från mottagande av beställning ta kontakt med brukaren för planering av insatsen.
- Insatsen ska verkställas senast inom tre månader från beslutsdagen.

### Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet kommer att kunna uppfyllas under verksamhetsåret, vilket bidrar till måluppfyllnad av KF:s inriktningsmål.

Enheten har tagit fram en tids- och aktivitetsplan för åtgärder var syfte är att vidareutveckla verksamhetens metoder och arbetssätt samt för att förbättra kvaliteten. En del av åtgärderna med fokus på att uppdatera rutiner, vidareutveckla metoder och förbättrade vissa arbetssätt har genomförts och arbetet löper enligt plan. Arbetet beräknas pågå hela 2023 samt under nästkommande verksamhetsår.

Bland annat har uppgifterna på stockholm.se uppdaterats och nya medarbetare har matchats ihop med de beställningar som finns kring nya och pågående ärenden för brukare i behov av ledsagning/ledsagarservice, avlösare och kontaktpersoner.

Flertalet brukare som valt kommunens utförarverksamhet har fått kontakt med enheten inom två veckor och så gott som samtliga beslut har kunnat verkställas inom tre månader. Gällande insatsen personlig assistans har alla brukare varit delaktiga i framtagande av genomförandeplaner.

Lämplig kompetens ställs som ett krav vid rekrytering. Dock är det inte alltid enheten som rekryterar, utan den enskilde och i vissa fall har dessa inte samma kompetens och utbildning som enheten anställer. Enheten anställer och jobbar utifrån stadens kompetensbaserad rekrytering och strävar alltid efter att kunna matcha sökandens kompetens med klientens behov. Vid upprättande av genomförandeplan säkras kompetensen utifrån den enskildes behov och strävan är att alltid involvera den enskilde tillsammans med sin företrädare i upprättandet av den enskildes insats.

Alla medarbetare som påbörjar ett nytt uppdrag hos en brukare har minst en introduktionsdag. Introduktionen bedöms utifrån behov av kompetens och i vissa fall kan introduktionstiden förlängas till flera dagar. Hos vissa brukare har även Regionen gett och ger utbildning och

delegering innan medarbetare kan påbörja arbeta hos brukaren. Alla nya medarbetare kommer också erhålla en introduktionspärm, där viktig information kring personens anställning i Stockholm stad finns, där biträdande enhetschef går igenom och förklarar blanketterna under avtalsskrivningen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
— Brukarens delaktighet och självbestämmande					90		2023

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

— Ingen

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

— Ingen

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

— Ingen

#### 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.

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**


- Minskade leveranser av arbetsskyddsmaterial hos brukare, maximalt fyra per år.

### **Analys**

Enheten bedömer att enhetsmålet kommer att kunna uppfyllas under verksamhetsåret. Enheten ska påbörja en kartläggning av hur leveranser av arbetsskydd sker idag och brukares möjlighet att i sitt hem förvara arbetsskyddsmaterial. Enheten avser att kontakta vaktmästeriet samt fruängens yrkesgrupp och utreda på vilket sätt de kan vara behjälpliga att transportera material.

Enheten kommer även minska leverans av arbetsskyddsmaterial under 2024 då regionen kommer att gå in och ta över visst ansvar för klienter vad gäller deras arbetsskyddsmaterial. Enheten planerar även att flytta till förvaltningens hus på Telefonplan under 2024, där kommer även material till kontoret att inte behövas beställas.

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

 Ingen

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

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

— Ingen

### **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.

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: Enheten strävar efter en hållbar budget.*

◆ Uppfylls delvis

### **Förväntat resultat**

Minskat underskott.

### **Analys**

Enheten befarar ett underskott jämfört med budget och har vidtagit åtgärder för att eliminera underskottet. Enheten arbetar med ett antal åtgärder för att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och ser över rutiner, arbetssätt och metoder i verksamheten som kan effektivisera arbetet och öka kvaliteten. Enheten har löpande uppföljning med både ekonomi- och verksamhetskontroller för att följa utvecklingen av åtgärderna.

I några fall saknas avtal med den enskilde om att SDF är leverantör av tjänst och därmed har enheten missat möjlighet att debitera Försäkringskassan. I några fall saknas avtal med Regionen för att kunna debitera ansvarig vårdcentral för utförda timmar. Det finns även









utvecklingsbehov kring ledsagar- och avlösaruppdrag för att kunna matcha beviljade timmar i beställningar och kunna verkställda beslut i tid.

Ett aktivt arbete pågår för att minimera övertidstimmar och övertidsersättning genom bättre schemaläggning och genom att den insats som utförs stämmer överens med den ersättning som ges av Försäkringskassan. Enheten har haft stora övertidskostnader under våren 2023 men det framkommer tydligt till hösten att enheten har jobbat aktivt med dessa kostnader, då dessa kostnader har minskat drastiskt. Många delar rörande budget som enheten har arbetat med kommer att visa effekt under året 2024.

Enheten har även under hösten 2023 inlett förhandling med regionen vad gäller vissa kostnader för material och utbildningskostnader som tidigare har legat på enheten. Ett aktivt arbete med att lägga rätt grundskeman utefter beslut på insatser har påbörjats under november månad som skall effektivisera arbetet som i sin tur skall ge en bättre ekonomisk prognos inför 2024.

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	69				81	83	2023
  Sjukfrånvaro ♀	9,5 %				9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,3 %				3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023

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

— Ingen

#### **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: Enhetens medarbetare erbjuds en god arbetsmiljö*

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Medarbetare inom enheten Personligt stöd trivs och mår bra på jobbet.

#### **Analys**

Enhetsmålet uppfyllts helt.

Medarbetare har haft sporadiska personalmöten och APT möte under våren. Arbetsmiljöfrågor diskuteras kontinuerligt på personalmöten, APT samt vid skyddsronder. Skyddsronden har genomförts och åtgärder kommer vidtas och följas upp under mars månad 2023.

Arbetet fortlöper med översyn av scheman för att säkerställa att antal timmar är rätt utlagda i förhållande till beslut och beställningar samt att personalen arbetar rätt timmar. Enheten strävar efter att erbjuda heltidsanställningar i den mån det går, så det skapas en trygghet både för personal och brukare. För att kunna nå detta så ska enheten anställa personal utifrån varje beslut som brukare har och göra en översyn över schemaraderna så personal jobbar utifrån sina tjänstgöringsgrader.

En tids- och aktivitetsplan finns framtagen för enheten där flera aktiviteter handlar om att se över och göra rutiner kända för medarbetare och att de därmed ska känna sig trygga och trivas på arbetet. Roller, arbetsuppgifter och bemanning ses över för den administrativa personalen för att säkerställa en god arbetsmiljö.

Enhetschef och biträdande enhetschefer ansvarar för en rad aktiviteter där det ingår att medarbetare ska få introduktion, anpassad kompetensplan samt genomgång av säkerhets- och beredskapsrutiner inför eventuella kriser. Biträdande enhetschefer har bokat möten med personal där teman ingår som följer förvaltningens årshjul och där tid finns för att gå igenom policys och rutiner som uppdaterats.

Ett led i att kunna erbjuda en god arbetsmiljö och delaktighet bland medarbetarna har enhetschefen startat med att ha apt 1 gr i månaden under hösten för personalen som arbetar på kontoret där enheten har följt förvaltnings årshjul. Apt materialet har även biträdande enhetschefer kunnat presentera för sina arbetsgrupper på sina personalmöten som sker 1 ggr i månaden med start hösten 2023, så personalen ute i verksamheten är delaktig och får samma information kring rutiner, arbetssätt, kvalitetsarbete och det systematiska arbetet som följs årligen.

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. Enheten har

under hösten 2023 utsett en hälsocoach som ska kunna bidra med sin kompetens och även genomföra vissa aktiviteter på arbetsplatsen. Detta arbete kommer att vidareutvecklas under 2024.

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

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

— Ingen

#### **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
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
! Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
! Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31	
! Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31	
! 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	

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt**

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är öppen, jämställd och demokratisk

— Ingen

#### **Beskrivning**

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamheters arbete med mänskliga rättigheter. Som beskrivs under respektive verksamhetsmål arbetar nämndens verksamheter med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. I detta sammanhang kommer nämnden se över och uppdatera handlingsplanen mot rasism och förvaltningens tjänsteutlåtande genomförs både en jämställdhetsanalys och en barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Arbetet med att nå klimat- och miljömålen sker systematiskt inom de verksamheter där det är möjligt och tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Äldreomsorgen verkar för att skapa forum för dialog med målgruppen inom särskilda boende samt med seniorerna i den öppna verksamheten. I arbetet för en Äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose de äldre medborgarnas behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras för att stärka lokaldemokratin och nämnden ska även utreda möjlighet och genomföra medborgarbudet som ett sätt att utveckla det demokratiska inflytandet. Ett led i det är att arbetet med det lokala utvecklingsprogrammet ska återupptas och nämndens ambition är att programmet kommer att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till

stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända. Nyanlända erbjuds samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet via mobil samhällsvägledning. Samhällsvägledarna förmedlar information om var det finns föreningsdrivna aktiviteter som ger möjlighet till språkträning, socialt nätverk och en meningsfull fritid. Utvecklingen av stödet till nyanlända fortgår i samarbete med Arbetsmarknadsnämnden och SHIS där frågor om arbete och bostad har särskilt fokus. Samverkan med föreningar och civilsamhället ska stärkas genom gemensamma aktiviteter på Medborgarkontoret. Vidare planerar medborgarkontoret att införa besöksräkning och genomföra en kundundersökning.

Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade. Nämnden arbetar med att få bort lätt avhjälpta hinder från lekplatser och bevakar tillgänglighetsfrågan i samtliga processer.

### **Förväntat resultat**

- Att nämndens dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling ger nämnden tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov
- Att nämndens verksamheter har kunskap om stadens kvalitetsprogram och har stärkt sitt systematiska kvalitetsarbete
- Stadsdelsområdets invånare är nöjda med den service som medborgarkontoret erbjuder.
- Nyanlända som flyttat in i genomgångsbostäder i vårt stadsdelsområde har skaffat eget varaktigt boende.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget**

Enheten har arbetat med bemanning och har under året minskar kostnader för övertid, sjukfrånvaro och inhyrd personal.

Översyn av personalavtal, schemaläggning samt utförd tid pågår och kommer vara klart i början av 2024 . Under sommaren får medarbetare både lön och semesterersättning samtidigt som vi har kostnader för vikarie. I år har vi haft tre vikarie som har blivit sjukskrivna längre period där vi betalade också vikarie för vikaries sjuklöner.

Enheten har även haft brukare som det har krävts många utbildningstillfällen av från regionen som har vart en kostnad under 2023. Detta är något som enheten tyvärr inte kan påverka men nytt avtal med regionen har setts över under hösten där kostnader för materialförbrukning samt även utökning av tid för personlig assistans timmar kommer att finnas med i det nya avtalet som börjar att gälla den 1 feb 2024. Detta har vart kostnader som enheten själva har bekostat utifrån avtal för föregående år.

Enheten jobbar aktivt med sjukfrånvaron där vissa skillnader i lägre sjukfrånvaro är tydlig på enheten. Biträdande enhetschefer följer upp och har ständig dialog med sina medarbetare hos respektive klient för att säkerställa att arbetsmiljön är bra.

Enheten har också ett utvecklingsarbete för att säkerställa att rätt antal vikarier med nödvändig kompetens finns, och därmed kunna minska antal inhyrd personal samt beordrad övertid. Enheten har under hösten fått ner övertids och inhyrd personal kostnaderna drastiskt, då man jobbat med god framförhållning i scheman och kunnat nyttja den befintliga personal på enheten.

Under 2022 så redovisade enheten en kostnad på 1.820milj kr för övertidskostnader och kostnaden för året 2023 kommer att hamna på 1.190milj kr, så ett stort arbete har gjorts och det fortsatta arbetet kommer att generera effekter för kommande år.

Enhetens fortsatta budgetarbete kommer att fortskrida under 2024, där kommer även biträdande enhetschefer vara med vid uppföljningsprognoser som sker en gång i månaden med ekonomicontroller. Under kommande år kommer enheten att följa kostnaderna mer effektivt varje månad, dels för att kunna se övertidsersättningen för varje månad samt även jämföra att tiderna från försäkringskassan överensstämmer med personalscheman som finns i systemet.

## **Investeringar**

### **Medel för lokaländamål**

#### **Övrigt**

Enheten har även utökat ledningen med ytterligare en biträdande enhetschef på heltid sedan september 2023 samt även en administratör på 75 procent sedan juni 2023 som har hand om avlösning, ledsagning samt även kontaktmanna uppdraget för stadsdelen. Detta har inneburit utökade personalkostnader för enheten. Kostnaden för utökning av personal motsvarar 363.000 kr totalt i löner för 2023.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Enheten har startat arbetet kring kvalitét och innovation, detta är ett arbete som även kommer att fortskrida under näst kommande år. Enheten har utformat nya rutiner, mallar och pärmar som ska leda till effektivisering av arbetet hos våra klienter och göra medarbetarna mer delaktiga i processen. Medarbetarna kommer vara delaktiga kring detta arbete utifrån varje arbetsplats och utforma arbetet utifrån klientens behov, syftet är att kunna möta upp och tänka nytt kring hur och på vilket sätt vi kan stödja våra klienter på bästa sätt och hur vi kan nå verksamhetens enhetsmål inför nästkommande år.

Införlivande av nya arbetssätt innebär en förändring av kultur och nytänk i våra verksamheter. Därför kommer arbetet att fortskrida under 2024 och kräva att vi tänker långsiktigt i alla processer.

Enhetschef tillsammans med biträdande enhetschefer följer noga upp avvikelser, klagomål

och Lex Sara anmälningar för att se vilka områden som behöver utvecklas. Enheten har genomfört egen kontroller genom att titta och se hur och när genomförandeplaner har skrivits, när beställningar har accepterats och verkställt, dessa områden kommer även att prioriteras för näst kommande verksamhetsår. Utifrån en intern verksamhetsgranskning som gjordes på enheten december 2022, så har enheten jobbat fram nya rutiner och arbetssätt som har föranlett till nytänk och effektivisering av arbetet.

## 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					
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient		1		1 st	Se över rutiner kring information och hantering av att besvara klagomål skriftligt
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen		2		2 st	
	Närstående (anhörig, god man, etc.)		1	1	2 st	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelser?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemannning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande		1		1 st	
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)		1		1 st	
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet			1	1 st	Personal följer inte sjukrutinen
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Klagomål som gäller hälso- och sjukvård					
	Kompetens					
	Mat och måltider					



Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet		1		1 st	Ej verkställd insats med anledning av svårigheter kring rekrytering av kontaktperson.
Varav antal avvikelser som lett till (ej incidenter som rapporteras i IA)	Lex Maria					
	Lex Sarah			1	1 st	Arbetsmiljön för anställd hos en brukare. Anmälan inskickad men ej utredd
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats		3		3 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits		3		3 st	Åtgärder har vidtagits efter varje klagomål som har lämnats. Klagande har även fått skriftlig eller svar via telefon på sitt klagomål.

## Övrigt

### Synpunkter och Klagomål

Under året har 3 incidentrapporteringar, 4 klagomål samt 5 avvikelser inkommit. I alla dessa områden har kartläggning kring dessa händelser gjorts och enheten har sett över sina rutiner för varje område. I vissa fall har återkoppling skett via fysiska möten med dem klagande, i andra fall så har skriftliga svar getts via brev. Tre av dessa avvikelser avser brister i verkställigheten gällande ledsagning och avlösning, dem två andra gäller rutiner/arbetsuppgifter hos brukaren. I alla dessa fall så har enheten sett över sina rutiner. En avvikelse var rörande lönehantering och utbetalning, detta lede till att enheten skapade fram en tydlig rutin kring vilka funktioner som har ansvar inom sina områden.

En Lex Sara anmälan gjordes hösten 2023 med anledning av arbetsmiljö för dem anställda hos en klient, denna är ännu inte utredd.

Dessa klagomål/avvikelser och anmälningar har föranlett till att enheten har skapat nya rutiner, tydligare arbetsfördelning på enheten och tydlighet till medarbetarna kring dem rutiner och arbetssätt som gäller. Detta är ett utvecklingsområde som även kommer att arbetas med nästkommande år.

## Agenda 2030

Enheten jobbar aktivt för att alla människor oavsett kön, bakgrund, funktionsnedsättning eller ålder blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och demokratiska livet. Enheten jobbar aktivt när det kommer till tillsättning av ledsagning - och kontaktmanna uppdrag för personer med funktionsnedsättning målet är att alltid annonsera efter uppdragstagare utifrån brukarens önskemål av person och intresse. Detta för att tillförsäkra att brukare kommer till önskade aktiviteter även om initiativ behöver komma från uppdragstagare. vid tillsättning av personliga assistenter så finns även möjligheten för den enskilde att vara delaktig i rekryterings processen av sin egen personal så dennes önskemål också tas tillvara, detta genom att läsa ansökningar av urvalet som enheten har gjort.

Vid anställningar av personal så strävar enheten efter att ha en mångfald i sina ansökningar gällande etnicitet, kön, funktionsnedsättningar samt även ålder. Enheten utgår alltid utifrån kompetensbaserad rekrytering för alla sin anställningar