



Stockholms  
stad

Enheten Hägersten-Älvsjö grupp-  
och servicebostäder

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2023/643

2024-01-16

**Handläggare**

Cia Bergström & Martin Pietsch  
Telefon:

**Till**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

## **Verksamhetsberättelse 2023**

### **Enheten Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder**

Enheten Hägersten-Älvsjö grupp-  
och servicebostäder

start.stockholm

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sammanfattande analys .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>   | <b>6</b>  |
| KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....                           | 6         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....                           | 6         |
| 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 .....                 | 14        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....                        | 17        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt ..... | 19        |
| <b>Uppföljning av ekonomi .....</b>   | <b>20</b> |
| Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....   | 20        |
| Investeringar .....   | 20        |
| Medel för lokaländamål .....  | 20        |
| Övrigt.....   | 20        |
| <b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>  | <b>20</b> |
| Redovisning av synpunkter och klagomål .....  | 20        |
| <b>Övrigt .....</b>   | <b>22</b> |

# Sammanfattande analys

## Enhetens uppdrag

Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder sätter dig som har en funktionsnedsättning i centrum, genom att ge dig en god omvårdnad, service och ett professionellt stöd som underlättar din vardag.

Den sammantagna bedömningen är att enheten är välfungerande med engagerade och kunniga medarbetare som trivs på jobbet och är delaktiga i utvecklingen av verksamheten.

Enheten bidrar på lokal nivå till att uppfylla målen för Agenda 2030 genom att i sin ordinarie verksamhet arbeta med fokus på trygghetsarbetet, jämställdhetsintegrering, tillgänglighet och delaktighet för kvinnor och män med funktionsnedsättning och klimat- och miljöarbetet.

Enheten arbetar med fokus på kvalitetsutveckling och effektivisering. Arbetssätt och rutiner följs kontinuerligt upp och revideras vid behov för att på så sätt utveckla verksamheten.

Stockholms stads program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning är ett prioriterat styrdokument för verksamheten. Programmet går igenom kontinuerligt och är avgörande för hur vi uppfyller verksamhetens mål.

Enheten har en tydlig budgethållning. Ekonomin är stabil och kännetecknas av en förutsägbart trovärdighet avseende budget, uppföljningar och prognosarbete. Enheten har formulerat ett flertal åtgärder som har lett till kostnadsminskningar med bärighet på innevarande och kommande år.

Vidare är arbetsmiljöarbetet helt integrerat i ett systematiskt ledningssystem. Frågorna tas om hand heltäckande, väl prioriterade och på ett sammanhållet sätt av arbetsledningen.

Enheten arbetar för att skapa en aktiv fritid och främja en gynnsam hälsa hos våra brukare. Prioriterat är att arbeta motiverande och långsiktigt, där stöd ges utifrån den enskildes behov och förutsättningar för att öka graden av självständighet.

## Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enheten arbetar med fokus på kvalitetsutveckling och effektivisering. Arbetssätt och rutiner följs kontinuerligt upp och revideras vid behov för att på så sätt utveckla verksamheten.

Stockholms stads program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning är ett prioriterat styrdokument för verksamheten. Programmet går igenom kontinuerligt på de olika verksamheternas APT-möten och är avgörande för hur vi uppfyller verksamhetens mål.

Enheten arbetar för att skapa en aktiv fritid och främja en gynnsam hälsa hos våra brukare. Prioriterat är att arbeta motiverande och långsiktigt, där stöd ges utifrån den enskildes behov och förutsättningar för att öka graden av självständighet.

Enheten har under innevarande år lagt fortsatt stor vikt på kvalitetsfrågor. Enheten kommer systematiskt fortsätta att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten. Det sker en ständig revidering av rutiner och policys utifrån de verksamhetsuppföljningar som görs i samarbete med verksamhetsutvecklare vid Utvecklingsenheten. Enheten arbetar således vidare med

fokus på en god utbildning för alla medarbetare.

Vi strävar efter att ständigt utveckla verksamheten till att än mer främja brukarens upplevelse av en trygg, säker och individuellt anpassad verksamhet. Detta sker utifrån ifrån att ständigt identifiera olika förbättringsområden, vilket kan exemplifieras av de, under föregående år redan genomförda respektive påbörjade utbildningssatsningar som gjorts med samtliga medarbetare i samarbete med pedagoger från Dart, Sahlgrenska Universitetssjukhuset, i AKK- Rätten till kommunikation. Denna gedigna utbildningssatsning har fortsatt under innevarande år med de processledare som vi har utbildat från vår egen verksamhet, som har hjälpt till och konkret funnits till hands när arbetet följs upp och fortsatt implementeras inom enhetens olika respektive verksamheter.

Under årets två sammanhängande planeringsdagar för samtliga medarbetare har utbildningssatsningen följts upp och ytterligare intensifierats under ledning av våra processledare.

Detta påbörjade arbetet med kommunikationsstöd ger tydlig makt åt brukaren över sina egna insatser, vilket ytterligare tydliggörs genom vårt redan framtagna material *Mitt behov av stöd* och via det gemensamma pärm-system som nu finns reviderat och uppdaterat på samtliga enhetens olika respektive verksamheter.

Vi kommer även fortsatt höja kompetensen avseende triangulering, det vill säga att än mer söka förstå och tolka korrekt de brukare med en mycket begränsad kommunikationsförmåga.

Dessa tydliga arbetsmetoder med uppdaterade policys och rutiner i vårt pärmsystem har även tydlig inverkan på medarbetarnas arbetsmiljö, som upplevs som mer greppbar och enhetlig med tydlighet i rutiner och årsflöden.

Avseende innovations satsningar så har vi under innevarande år således fortsatt med implementeringen av alternativ kommunikation parallellt med en satsning på att öka möjligheten att konkret kunna använda digitala hjälpmedel genom att ytterligare förstärka de enheter som saknar tillräckligt kraftfull wifi-anslutning i fastigheten. Detta så att exempelvis olika former av kognitiva hjälpmedel, för att uppnå brukardelaktighet och att kunna genomföra enkäter i digital form, kan ske i brukarnas egna lägenheter och genom att kunna använda redan befintliga digitala hjälpmedel fullt ut.

Samtliga medarbetare är förtroga med stadens Kvalitetsprogram och att utmaningar behöver mötas med ett utvecklat kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

På generell nivå har vi under året arbetat nogsamt med att bli en enhet med gemensamma policys och rutiner så att samtliga medarbetare med en tydlighet ska kunna följa den röda tråden som följer av att arbeta i en politiskt styrd organisation. Det arbete vi har lagt ner på årets och föregående års planeringsdagar har präglats av detta synsätt, att skapa en helhetsbild med en tydlig värdegrund som medarbetare känner sig tillhöra.

### **Kompetensutveckling**

Enheten har prioriterat att strukturerat, även under innevarande år, att fortsatt satsa mycket resurser på kompetensutveckling. Medarbetare uppmuntras kontinuerligt att ta del av stadens

kvalitetsutvecklingsinsatser exemplifierat med att bli examinator inför kvalitetsutmärkelsen, söka till utvecklingsgrupper eller Stockholm Stads ambassadörsprogram.

Under innevarande år har fortsatt betonats att brukarinflytande och brukardelaktighet stått i fokus, därutöver har vi prioriterar detta:

Fortsätta arbetet med att utreda vilka digitala möjligheter som finns att tillgå så brukaren kan leva sitt liv mer självständigt. Ett tydligt exempel är hur vi rekommenderar och hänvisar brukare till användandet av Habilitering & Hälsas söktjänst av olika för verksamheten anpassade digitala tillgänglighetsgranskade appar.

Enheten fortsätter att prioritera nya digitala utvecklingsmöjligheter, där alla medarbetare erhåller ökade kunskaper om digitala verktyg

Enheten fortsätter under innevarande år arbetet med resultatdialoger med samtliga verksamheter och inom de olika nivåerna: enhetschef- biträdande enhetschef, biträdande enhetschef- arbetsledare, arbetsledare- stödperson i syfte att säkra och tillvarata kvalitets- och utvecklingsfrågor

Samtliga medarbetare har genomgått individuell utbildning för att motverka och förebygga hot och våld

Samtliga medarbetare har genomgått HLR-utbildning

Samtliga medarbetare har genomgått brandutbildning

Samtliga medarbetare har genomgått stadens webbutbildning om informationssäkerhet och dataskydd.

Enheten har fortsatt med kollegiala observationer, som är en metod för att öka kvalitén i verksamheterna. Syftet är att tillvarata vardagliga goda exempel och lära av varandra

De medarbetare som saknar grundläggande gymnasieutbildning inom yrkesområdet erbjuds och har genomgått respektive påbörjat utbildning till stödassistenter i samarbete med Socialförvaltningen.

Medarbetare har genomgått respektive har påbörjat utbildning i att arbeta med alternativ kommunikation relaterat till den gedigna utbildnings satsning som samtliga medarbetare tog del av under planeringsdagar föregående år med en riktad kvalitativt utbildning i AKK-Rätten till kommunikation.

Enheten har under innevarande års planeringsdagar, för samtliga medarbetare, valt att ha fokus på, att utöver arbetet med alternativ kommunikation, ge brukarna möjlighet att skaffa sig kontroll över sitt eget liv med kognitiva hjälpmedel; att makten hamnar där den hör hemma, det vill säga hos brukaren själv och att vi därför behöver arbeta grundläggande med vårt bemötande som stödassistent för att kunna stötta och hjälpa våra huvudpersoner fullt ut.

Vi har genomfört en gedigen kompetensutveckling med medarbetare som utsetts till processledare under innevarande år, att tillsammans med nyrekryterade stödpedagoger och tillsammans med extern metodutvecklare både stringent följa upp föregående års gedigna utbildning inom alternativ kommunikation och samtidigt förbereda en utveckling av denna

kompetensutveckling med fokus på kognitiva och digitala hjälpmedel.

Enheten har under innevarande år intensifierat planeringsarbetet inför öppnande av ny gruppbostad, Kabelverket, i nya Älvsjöstaden genom att rekrytera in ny kompetens inför det fortsatta planeringsarbetet.

### **Agenda 2030**

Enheten bidrar på lokal nivå till att uppfylla målen i Agenda 2030 genom att i sin ordinarie verksamhet arbeta med fokus på trygghetsarbetet, jämställdhetsintegrering, tillgänglighet och delaktighet för kvinnor och män med funktionsnedsättning och klimat- och miljöarbetet.

Det visar sig bland annat genom att jämställdhetsarbetet integreras i den ordinarie verksamheten och ingen blir diskriminerad eller orättvist behandlad. Jämlikheten ökar genom att information och verksamhetens lokaler är tillgängliga för alla. Enheten arbetar vidare strukturerat för att tryggheten ökar och våldet minskar genom att följa de metoder och rutiner som verksamheten tagit fram.

### **Medarbetarnas delaktighet**

Avseende medarbetarnas delaktighet gällande arbetet med både Verksamhetsberättelse och Verksamhetsplan så har vi arbetat med följande upplägg.

Ledningens första förslag på Verksamhetsberättelse och Verksamhetsplanen har gått igenom med samtliga medarbetare på plats under årets sammanhängande planeringsdagar. Därutöver kommer Verksamhetsberättelse och Verksamhetsplan gås igenom på enhetens olika respektive 28 verksamheter via APT-möten i januari.

Genom detta upplägg ges samtliga medarbetare möjlighet att vara delaktiga och påverka utformningen av Verksamhetsberättelse och Verksamhetsplan. Vi har därutöver arbetat indirekt med Verksamhetsberättelse respektive Verksamhetsplan, och de mål och arbetssätt som berör vår verksamhet, kontinuerligt under årets inbokade planeringsdagar och APT-möten, så att de har blivit ett konkret användbart dokument för samtliga medarbetare och därmed enklare för samtliga att följa den så kallade röda tråden.
















## **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

| Indikator   | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Utfall VB<br>2022 | Årsmål | KF:s<br>årsmål    | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|   Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering<br>   | 94 %             |                       |                            |                   | 94 %   | öka               | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                   |        |
|   Andel brukare som är nöjd med sin insats - Funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)<br>                                    | 85 %             |                       |                            |                   | 85 %   | 80 %              | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                   |        |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)<br>   | 92 %             |                       |                            |                   | 90 %   | 90 %              | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                   |        |
|   Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)<br> | 80 %             |                       |                            |                   | 79 %   | 79 %              | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                   |        |
|   Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)<br>                                | 90 %             |                       |                            |                   | 90 %   | Tas fram av nämnd | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                   |        |

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 behövt 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 |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Stadsdelsnämnden ska skapa fler insatser och stärka arbetet med att ge brukare/deltagare stöd och möjlighet att komma ut på arbetsmarknaden.   | 2023-01-01 | 2023-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Under hösten 2021 påbörjades ett samarbete mellan Hägersten-Älvsjö grupps- och servicebostäder och de dagliga verksamheterna. Samarbetet syftar till att representanter från de dagliga verksamheterna besöker grupp- och servicebostäderna för att informera personer som idag saknar sysselsättning eller studier om olika möjligheter att komma ut på arbetsmarknaden. Under våren 2022 planerades för en utökning av besöken där biträdande enhetschefer och arbetsterapeut besökte de verksamheter som hade tre eller flera deltagare som kunde vara aktuella för att byta verksamhet eller idag saknar verksamhet. Sammanlagt har ett 10-tal verksamheter fått besök.<br>Under året har samarbetet intensifierats med framtagandet av en processplan för samarbetet mellan boende och daglig verksamhet för att på så sätt få så bra förutsättningar som möjligt för att öka chansen att deltagare närmar sig verksamheterna. Planen bygger på att daglig verksamhet informerar både på boendenas möten för att involvera stödpersonerna till brukarna på boendet, därefter informeras brukare om möjliga val. Stödpersonerna på boendet fortsätter motivationsarbetet i brukarens vardag för att därefter följas upp tillsammans med den dagliga verksamheten. |            |            |           |
| ✓ Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet så att invånare med funktionsnedsättning bättre kan delta i hälsofrämjande aktiviteter på fritiden.  | 2023-01-01 | 2023-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Enheten har under året arbetat prioriterat med att främja brukarens möjlighet att ta del av stadens utbud av hälsofrämjande aktiviteter. Enheten prioriterar dels, att delta i de aktiviteter som anordnas via Idrottsförvaltningen och dels att främja möjligheten för brukaren att använda sig av stadens simhallar.  |            |            |           |

**Enhetsmål: Brukarna på grupp och servicebostäderna lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar**

● Uppfylld helt

## Förväntat resultat

Att brukarna har ett reellt inflytande över hur deras insats utförs



## Analys

### Enheten Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder


Enheten arbetar stringent med att brukaren ges ett reellt inflytande över hur deras insatser utförs.

Brukarens inflytande garanteras genom att genomförandeplaner finns upprättade i samarbete med varje brukare. Brukarens inflytande ökar genom samarbete mellan boendet och handläggaren genom en förstärkt kommunikation och framförhållning.

Erfarenheter och synpunkter diskuteras inom enheten och beslut om eventuella förändringar i utförandet och svar till brukaren ges skriftligt och muntligt.

Kartläggning sker kring alla insatsers utformning. Brukarens önskemål dokumenteras till ett tillgängligt material, "Mitt behov av stöd och service", som läses av personalen inför utförandet, så att insatserna konkret blir som varje respektive brukare önskar.

"Mitt behov av stöd och service" är ett förtydligande till varje persons beställning och genomförandeplan. Innehållet är präglad av grundläggande metoder som vi har skyldighet att utföra. Resultatet blir en förbättrad begriplighet hos såväl brukare som utförare.

| Indikator   | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Utfall VB<br>2022 | Arsmål | KF:s<br>årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------|--------|----------------|--------|
|  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning | 100 %            |                       |                            |                   | 80 %   |                | 2023   |
| <b>Analys</b><br>Uppfylls helt.   |                  |                       |                            |                   |        |                |        |

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

— Ingen

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

— Ingen

### 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.

*Enhetsmål: Enheten erbjuder kultur- och/eller fritidsaktiviteter*

● Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Brukare på grupp och servicebostäder använder stadens kultur och fritidsaktiviteter och upplever att de har haft en innehållsrik fritid

### **Analys**

#### **Enheten Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder**

Enheten prioriterar att kulturella aktiviteter ingår i varje brukares respektive planering av insatser.

Vi erbjuder individuellt utformade aktiviteter på brukarnas fritid, samt gruppaktiviteter. Vi återinför de aktiviteter vi haft sedan innan pandemin samtidigt som vi behåller de digitala aktiviteter som påbörjats under pandemin.

### **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**

Verksamheten använder elbilar som norm. Energieffektivisering genomförs genom klimatinvesteringar så energibehovet minskar. Bara miljömärkt el används. Inköp av plastmaterial ska minska.

### **Analys**

Verksamheten använder elbilar som norm. Tjänsteresor sker med kollektivtrafik. Energieffektivisering genomförs genom klimatinvesteringar så energibehovet minskar. Bara miljömärkt el används. Samtliga verksamheter källsorterar och matavfallsinsamling sker..

## **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 bedriver verksamheten inom givna ekonomiska ramar*

● Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt och har uppfyllt samtliga mål inom beslutad budget

### **Analys**

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt och har uppfyllt samtliga mål inom beslutad budget. Enheten arbetar med framförhållning för att hålla en budget i balans. Enheten

har en realistisk och verksamhetsanpassad budget, med en tydlig och stabil budgethållning, som kännetecknas av en trovärdighet avseende budget, uppföljningar och prognosarbete. En kontinuerlig översyn av samtliga utgiftsposter i lagd budget sker. Enheten ser fortlöpande över scheman, bemanning och prestationer inom verksamheten.







Under året har enheten strategiskt valt att använda sig av fonderade medel dels avseende kompetensutvecklingsåtgärder för samtlig personal och dels avseende omstrukturering av verksamheten så den konsolideras och bär sig ekonomiskt inom samtliga verksamheter under kommande år.

Enheten har formulerat ett flertal åtgärder som leder till kostnadsminskningar med bärighet på innevarande och kommande år.

Enheten har löpande dialog och samarbete med ekonomiavdelningen för uppföljning och prognosarbete.

### 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/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Utfall VB<br>2022 | Årsmål | KF:s<br>årsmål                       | Period  |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------|--------|--------------------------------------|---------|
|   Aktivt Medskapandeindex<br>♀  | 80               |                       |                            | 79                | 83     | 83                                   | 2023    |
| <p><b>Analys</b><br/>Arbetet med att identifiera utvecklingsområden och prioriterat arbeta med dessa i enhetens olika respektive handlingsplaner har skett på respektive verksamheter under året.<br/>Vårt gemensamma resultat visar följande; 152 medarbetare har svarat, svarsfrekvens 82%.</p>   |                  |                       |                            |                   |        |                                      |         |
|   Sjukfrånvaro<br>♀   | 8,5 %            | 6,5 %                 | 9,4 %                      | 9 %               | 8,5 %  | Tas fram<br>av<br>nämnd/s<br>tyrelse | VB 2023 |
| <p><b>Analys</b><br/><b>Enheten Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder</b><br/>Arbetet med insatser för att få ned sjukfrånvaron är helt integrerat i ett systematiskt ledningsarbete. Frågorna tas om hand heltäckande, väl prioriterade och på ett sammanhållet sätt av arbetsledningen, vilket har gett ett tydligt resultat.</p> |                  |                       |                            |                   |        |                                      |         |
|   Sjukfrånvaro dag 1-14<br>♀  | 2,9 %            | 3 %                   | 2,9 %                      | 3 %               | 2,9 %  | Tas fram<br>av<br>nämnd/s<br>tyrelse | VB 2023 |
| <p><b>Analys</b><br/><b>Enheten Hägersten-Älvsjö grupp- och servicebostäder</b><br/>Arbetet med insatser för att få ned sjukfrånvaron är helt integrerat i ett systematiskt ledningsarbete. Frågorna tas om hand heltäckande, väl prioriterade och på ett sammanhållet sätt av arbetsledningen, vilket har gett ett tydligt resultat.</p> |                  |                       |                            |                   |        |                                      |         |

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: Enheten är en god arbetsgivare med en god arbetsmiljö.*

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

God hälsa och välbefinnande är ett prioriterat område. Arbetsmiljöarbetet är helt integrerat i ett systematiskt ledningsarbete. Frågorna tas om hand heltäckande, väl prioriterade och på ett sammanhållet sätt av arbetsledningen. Enheten har därmed en välstrukturerad arbetsmiljö, med exempelvis checklistor för alla arbetspass. Vi erbjuder utbildning i ett kommunikativt arbetssätt, för att förebygga hot och våld och implementerar en handlingsplan för suicidprevention.

Verksamheten fortsätter arbetet med jämställdhetsintegrering. I stadens Program för ett jämställt Stockholm framgår att ojämställdhet i stadens verksamheter uppstår och återskapas i det dagliga arbetet – i beslutsfattande, resursfördelning samt i verksamhetsplanering och uppföljning.

### **Analys**

Arbetsmiljöarbetet är helt integrerat i ett systematiskt ledningsarbete. Frågorna är väl prioriterade och tas om hand heltäckande utifrån stadsdelens årshjul. Uppföljning sker genom medarbetarsamtal för samtliga medarbetare samt via medarbetarenkäten och via personalmöten och planeringsdagar.

Enheten har fullföljt 2023 års kompetensutvecklingsplan.

Enheten har ökat andelen heltidsanställda och tillsvidareanställda genom att kontinuerligt erbjuda de medarbetare som har deltidsanställningar möjlighet att höja sin tjänstgöringsgrad till heltid. Vi erbjuder således aktivt de som arbetar deltid att gå upp i tid, mejl skickas ut och svar krävs för vi inte ska missa någon. Dock har enheten ett mycket lågt antal deltidsanställda, framförallt är det dem som arbetar vaken natt och majoriteten av dem är nöjda med sin tjänstgöringsgrad.



## 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 |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet | 2023-01-01 | 2023-12-31 |           |
| <i>Analys</i>  |            |            |           |

| Aktivitet   | Startdatum  | Slutdatum  | Avvikelse  |
|---|---|------------|------------|
| Samtliga verksamheter har genomfört utbildning i dataskydd och informationssäkerhet.  |   |            |            |
| ✓   | Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagna för målgruppen                               | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| <b>Analys</b><br>Samtliga chefer respektive enheter har genomfört de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet   |   |            |            |
| ✓   | Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas  | 2023-01-01 | 2023-12-31 |
| <b>Analys</b><br>Arbetet med att revidera och ta fram en beredskaps pärms har påbörjats inom enheten. Vi har genomfört en inventering av vilka rutiner som beredskapspärmen ska innehålla samt en kartläggning av huruvida dessa rutiner finns i våra verksamheter och därefter tagit fram gemensamma rutiner för samtliga verksamheter inom enheten. På så sätt underlättar vi för medarbetare att arbeta inom flera verksamheter och vi underlättar för chefer under semester och frånvaro att hjälpa och stödja medarbetare i akuta situationer då rutinerna är samma inom samtliga verksamheter. Vi säkerställer härmed att stadens brukare får en jämlik omsorg. |   |            |            |
| ✓   | 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 |
| <b>Analys</b><br>Vi har kontinuerligt reviderat och uppdaterat vår kontinuitetsplan under året och lyft upp den samma på våra olika mötes fora under året. Kontinuitetsplanen är därmed övad, dock ej i skarpt läge.  |   |            |            |

**Enhetsmål: Enheten har en hög beredskap i samtliga verksamheter**

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Att det finns en handlingsplan för samverkan med enheterna Liljeholmens dagliga verksamhet och Glasade Gången vid krissituationer.

### Analys

Enheten har påbörjat arbetet med framtagande av en handlingsplan avseende samverkan med enheterna Liljeholmens dagliga verksamhet och Glasade Gången i samband med krissituationer.

Detta är viktigt då många av våra deltagare har både insatsen boende och daglig verksamhet inom stadsdelen, att kunna samverka och samarbeta mellan enheterna och föra dialog är av största vikt för att det ska fungera så bra som möjligt för våra brukare.

Beredskapspärm och handlingsplan vid kris tas upp som tema i verksamhetens årsplanering på APT-möten. Vi har också fört dialog med enheterna Liljeholmens dagliga verksamhet och Glasade Gången kring hur vi på bästa sätt kan hantera och förbereda oss vid exempelvis naturkriser, så som kraftigt snöfall eller stormvarningar. Denna typ av naturkatastrofer kan innebära svårigheter för våra brukare att ta sig till eller ifrån sin dagliga verksamhet.

## **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 verksamhets 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 avhjälpna 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

#### Investeringar

#### Medel för lokaländamål

#### Övrigt

## Systematiskt kvalitetsarbete

### 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  |           |           |           |                    |                                       |
|  | Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen                      |           |           |           |                    |                                       |
|  | Närstående (anhörig, god man, etc.)                            |           |           |           |                    |                                       |
|  | Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis) |           |           |           |                    |                                       |

| Uppdelning  | Klagomål/synpunkter/kategorier                                     | Utfall T1 | Utfall T2 | Utfall VB | Totalt ack. Utfall | Sammanfattning och planerade åtgärder |
|---|--|-----------|-----------|-----------|--------------------|---------------------------------------|
| Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelserna?                     | Annat (ange vad i rapporteringsvyn)                                |           |           |           |                    |                                       |
|   | Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)                        |           |           |           |                    |                                       |
|   | Bemötande  |           |           |           |                    |                                       |
|   | Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)        |           |           |           |                    |                                       |
|   | Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)      |           |           |           |                    |                                       |
|   | Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet             |           |           |           |                    |                                       |
|   | 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   |           |           |           |                    |                                       |
|   | 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 rapporteras i IA) | Lex Maria  |           |           |           |                    |                                       |
|   | Lex Sarah  |           | 15        | 7         | 22 st              |                                       |
| Återkoppling  | Antal klagomål där återkoppling har lämnats                        |           |           |           |                    |                                       |
| Åtgärder  | Antal klagomål där åtgärder vidtagits                              |           |           |           |                    |                                       |

## Övrigt

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

#### **Synpunkter och klagomål**

Vi tar alla synpunkter och klagomål på största allvar och ser det som en viktig del i verksamhetens kommande utvecklings och förbättringsarbete.

Vi försöker bemöta alla synpunkter och klagomål så fort som möjligt. Vi går igenom olika inkomna synpunkter och klagomål på respektive enhet för att därigenom sprida kunskap och göra enhetsspecifika ärenden till mer allmängiltiga, generella frågor som på detta sätt problematisera och utveckla verksamhetsnära frågeställningar. Vi försöker ständigt erbjuda nya lägenheter till dem som önskar byta lägenhet vid behov.

På detta sätt skapar enheten förutsättningar för lärande och tar till vara på medarbetarnas intresse, engagemang och kompetens.

Under innevarande år har enheten mottagit fem synpunkter och klagomål.

Verksamheterna arbetar kontinuerligt med att analysera resultaten från brukarundersökningar och skapar därefter handlingsplaner för att bibehålla goda resultat respektive förbättra desamma.

#### **Avvikelse och Lex Sarah och Lex Maria**

Samtliga medarbetare har höjt kompetensen kring olika frågeställningar avseende avvikelshantering.

Samtliga medarbetare informeras om sin rapporteringsskyldighet enligt lex Sara i samband med introduktionstillfällen och återkommande efter de tidsintervall som finns med i årshjulet, därutöver i förekommande fall på boende- respektive APT-möte.

Enheten har varit föremål för ett tjugotal Lex Sarah utredningar under året som i huvudsak har handlat om brister i utförande av insats med olika allvarlighetsgrad. Samtliga utredningar har lett till åtgärder på respektive verksamhet avseende kvalitetssäkrande och trygghetsskapande insatser.

#### **Externa granskningar/tillsyn/brukarundersökningar**

På grund av fel i leverans av resultatet från brukarundersökningarna har dessa inte kunnat användas fullt ut i verksamheten.

Enheten har därför låtit utbilda en medarbetare via stadsledningskontoret i att kunna tolka och använda resultatet på aggregerad nivå, så att varje respektive verksamhet inom enheten ändå kommer att kunna tillgodogöra sig ett resultat och därmed kunna arbeta proaktivt i syfte att höja kvaliteten för den enskilde stockholmaren.

#### **Egenkontroller**

Verksamhetsuppföljning på utvalda enheter har skett via verksamhetsutvecklare vid Utvecklingsenheten. Resultatet från dessa uppföljningar lyfts sedan upp och används av enhetens samtliga respektive verksamheter i lärande syfte. Vårt framtagna pärmsystem

uppdateras så att samtliga medarbetare kan ta del av resultatet, både digitalt och i fysisk form.

Enhetens ansvariga chefer har påbörjat egenkontroller på en mängd olika områden i form av platsbesök och stickprov. Genom att kontrollera att styrdokument som upprättats är kända och är begripliga för samtliga såväl tillsvidare som intermittent anställda medarbetare sker en kontinuerlig översyn av verksamhetens kvalitetsarbete.