



Stockholms  
stad

Hägersten-Älvsjös hemtjänst

Tjänsteutlåtande  
Dnr: HÅ 2023/643

2024-02-21

**Handläggare**  
AnneCharlotte Persson  
Telefon: 08-50822565

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

## **Verksamhetsberättelse 2023 Hägersten-Älvsjös hemtjänst**

**Hägersten-Älvsjös hemtjänst**

Lövholmsvägen 31

08-50822565

annecharlotte.persson@stockholm.se  
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: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	7
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	15
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>17</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	17
Investeringar .....	18
Medel för lokaländamål.....	18
Övrigt.....	18
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>18</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	18

# Sammanfattande analys

## Kvalitet- och utvecklingsarbete

Utifrån förra årets resultat av externa och interna granskningar framkom utvecklingsbehov av social dokumentation och där åtgärder har vidtagits som Uppdragsbeskrivning för ParaSol-handledarens uppdrag har förtydligats. ParaSol-handledarna har haft uppdrag att kontrollera att alla kunder har en genomförandeplan och att den är aktuell. Deras arbete pågår med att tillsammans med kontaktman se över arbetssättet för att upprätta genomförandeplanen. Planerarna kontrollerar dagligen schemat för att säkerställa att kundens hjälpinsatser är planerade så att kontinuiteten blir så hög som möjligt.

En demensgrupp har påbörjat sin utbildning till att bli Stjärnmärkt. Demensombuden har haft nätverksmöten för att dela erfarenheter och stötta varandra i arbetet. Demensombuden har även haft en gemensam planeringsdag tillsammans med de båda demensgrupperna som finns i enheten.

Palliativa ombuden har genomfört webbutbildning i tre moduler för enhetens medarbetare och den utbildningsinsatsen kommer att pågå även under nästa år.

## Kompetensutveckling

Enheten har 10 medarbetare som genomfört verksamhetsförlagd språkutbildning med hjälp av lärare från SFI.

Det är 7 medarbetare som har eller pågått undersköterskeutbildning under året.

Ombuden i de olika ombudsrollerna har haft nätverksträffar.

Reflektionsgrupp är pågående i arbetsgrupper med utsedd reflektionshandledare.

Webbaserade utbildningar i bland annat basala hygienrutiner, hot- och våld samt brandskyddsutbildning har pågått under året.

## Agenda 2030

Arbetet har pågått med att öka kunskapen i upprättandet av genomförandeplaner samt tydliggörandet av kontaktmanskapet som är en del av god och nära vård och bidrar till mål 3 "God hälsa och välbefinnande". Arbetet inom ramen för matlyftet har bidragit till mål 2 "Ingen hunger".







## Medarbetarnas delaktighet

Verksamhetsberättelsen har tagits upp och diskuterats med medarbetarna i de olika arbetsgrupperna på arbetsplatsträffar under 23-26/1-2024.

# Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs i hemtjänsten	84 %			81 %	87 %	87 %	2023
<b>Analys</b> Vi har arbetat med att planerare tillsammans med kontaktman i första hand har haft första hembesöket hos nya kunder. I samband med hembesöket har kunden möjlighet att kunna påverka dagar och tider för insatsernas utföranden. Vi lämnar då även information om verksamheten med kontaktuppgifter med mera. Det är pågående arbete med att samtala med kund och att vara lyhörd och mötesgående gällande kundens behov i eget hem.							
  Andelen nöjda omsorgstagare i hemtjänst	83 %			81 %	86 %	86 %	2023
<b>Analys</b> Planerarna har försökt att i så stor utsträckning som möjligt tillgodose kundens önskemål att det är samma personer som kommer till kunden. Arbetar kontinuerlig med kontinuitet och att kunderna ska känna trygghet i hemmet, genom att ha god planering och gruppuppdelningar i område.							
  Antal personal en hemtjänsttagare med minst två besök om dagen möter under en 14-dagarsperiod	12,02			14	10	Max 10 personer	2023
<b>Analys</b> I samband med schemaförändringen har kontinuiteten ökat hos brukarna, men vid ökad sjukfrånvaro har det emellanåt varit svårt att bemanna. Det har lett till att fler vikarier har bokats in och det har gjorts så att kontinuiteten brustit.							

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

### Beskrivning

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

Äldreomsorgens förebyggande arbete är viktigt för att motverka ofrivillig ensamhet och isolering. Äldreomsorgen har 10 mötesplatser varav två aktivitetscenter för alla äldre över 65

år i stadsdelsområdet. Genom Seniorhälsans verksamhet erbjuds ett välorganiserat och brett utbud av olika aktiviteter, och äldreomsorgen fortsätter att utveckla möjligheter till ökat samarbete med pensionärsorganisationerna, föreningar och civilsamhället. Arbetet med hälsa och motion fortsätter att utvecklas i samarbete med vårdcentralerna och för att nå ut till äldre som inte är kända av äldreomsorgen.

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

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

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

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

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

## Förväntat resultat

- Äldre känner sig trygga och är nöjda samt är delaktiga i utformandet av sin äldreomsorg.
- Kvinnor och män har en likvärdig äldreomsorg och att hög kontinuitet präglar insatserna.
- Äldre stärks i sin förmåga att leva värdig och självständigt.
- Äldres välbefinnande ökar med god kost och nutrition samt är nöjda med mat- och måltidssituationen.
- Verksamheterna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och att hälso- och sjukvården är patientsäker och följs upp systematiskt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska erbjuda språkutbildning till berörda medarbetare i äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Språkutbildning har pågått under året för cirka 10 medarbetare.			
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta att utveckla arbetet med digitalisering och välfärdsteknik inom äldreomsorgen.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska fortsätta utvecklingsarbetet utifrån stadens Mat- och måltidspolicy med fokus på måltidsupplevelsen och måltidsmiljön.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska genom äldreomsorgens dietist och hemtjänst fortsätta utveckla samverkan för stöd till äldre om kost och nutrition tillsammans med primärvårdens rehabilitering.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska inom äldreomsorgens verksamheter uppmärksamma nationella minoritetsdagar.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska stärka och tydliggöra ombudsrollerna i verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har under året arbetat med ombuden i de olika ombudsrollerna.			
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa att äldreomsorgens medarbetare får kompetensutveckling kring bemötande av särskilt sårbara grupper - Våld i nära relation och hbtqi+ personer.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Stadsdelsnämnden ska säkerställa kompetensen för de basala hygienrutinerna och att rutiner finns och följs upp.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Utbildningsinsatser har pågått under året för medarbetare. Även utbildningsinsatser riktade till hygienombuden har pågått.			

**Enhetsmål:** Enheten arbetar för att kunden ska vara delaktig och känna sig trygg med de goda service- och omsorgsinsatser vi utför.

◆ Uppfylls delvis

## Förväntat resultat

- Kunden har inflytande och är delaktig i upprättandet av sin genomförandeplan.
- Verksamheten har en hög personalkontinuitet.
- Tillämpar nya arbetsätt avseende förbättring av kundens måltidssituation.
- Kunden upplever att de har möjlighet att påverka var, när och hur insatserna erbjuds.

En ökad andel nöjda omsorgstagare.

Närstående till kunder med demenssjukdomar eller kognitiv svikt ska uppleva ett gott bemötande.

Enhetens medarbetare har spetskompetens inom demenssjukdomar och kognitiv svikt.

## **Analys**

Det har varit ett pågående arbete på de olika enheterna och målet har varit att alla kunder ska ha en aktuell och korrekt beskriven genomförandeplan där kunden ska vara delaktig i upprättandet av sin genomförandeplan. Vi följer upp resultat på de olika enheterna och fortsätter att arbeta med utveckling av genomförandeplan. Enheten har gett förutsättningar till medarbetare som haft svårigheter att upprätta en genomförandeplan genom att en ParaSoL-handledare varit behjälplig.

Arbete med att öka kontinuiteten hos kunderna har vi genom att ha gemensamma möten med planerare och biträdande chef där kontinuiteten mäts och därefter arbetar planerarna aktivt med kontaktmanskap och områdesindelning.

Måltidsombuden har arbetat aktivt med att informera sina kollegor om hur maten ska hanteras, värmas, läggas upp för en trivsamt måltidsstund. Informationen mellan medarbetare dag- och kväll har förbättrats gällande kundens måltider. I uppdraget har även ingått att göra temperaturmätningar på matlådorna som kunder beställt.

Vi har arbetat med Matlyftet genom att försökt fånga upp kunder som saknar matsats i sin beställning och som kan ha ett behov av måltidshjälp och bryta isolering. Några kunder har fått erbjudandet och tackat ja.

Demensombud med demensgrupperna i Trekanten och Aspudden har arbetat aktivt med information till sina kollegor och har god kontakt med närstående. Detta ser lite olika ut i de olika enheterna och något vi kommer arbeta med under nästkommande år.

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

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

### **Beskrivning**

Målet nås genom att stadsdelsnämndens enheter integrerar kultur i verksamhetens vardagliga arbete. Särskilda medel finns avsatt för detta. Tillgång till kultur spelar en viktig roll för barn och unga som skapar sin identitet. De äldre erbjuds olika kulturmöten på boenden, mötesplatser och genom sina organisationer. Förskolan är därför en given mötesplats som kan ge lika möjligheter till deltagande och skapande i enlighet med Stockholm stads kulturstrategiska program. Kulturpengen till förskolan samt stöd i hur arbetet med kultur kan utformas och utvecklas ökar förutsättningarna för att lyckas med intentionen.

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

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

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

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

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

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

### **Förväntat resultat**

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



	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Stadsdelsnämndens äldreomsorg ska erbjuda de äldre kulturella aktiviteter.	2023-01-01	2023-12-31	

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

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

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

#### Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån stadens klimathandlingsplan samt miljöprogrammet i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och klimathandlingsplan sträcker sig fram till slutet av 2023. Stadsdelsnämnden tar med sin handlingsplan ett krafttag vad gäller miljö- och klimatfrågorna, och växlar nu upp arbetet ytterligare i och med skärpta miljö- och klimatmål.

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

Klimatinvesteringar 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 delvis

## **Förväntat resultat**

Medarbetarna har utökade kunskaper i att tänka miljösmart.

## **Analys**

Enheten har köpt in kylväskor för transport av matlådor för att bland annat minimera användning av plastpåsar.

Enhetens medarbetare källsorterar, både hos kunderna där kunden önskar källsortering och på enhetens hemtjänstlokaler.

Enhetens bilar är gasbilar, elbilar och hybridbilar. Vi använder oss även av cyklar, elcyklar och kommunala färdmedel.

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

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

## **Beskrivning**

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. 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 Årstabergs pendeltågsstation.

### **Förväntat resultat**

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

*Enhetsmål: Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram*

■ Uppfylls inte

### **Förväntat resultat**

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

### **Analys**

Nytt schema påbörjades i april och vi har ännu inte sett någon effekt av schemaförändringen. Verksamheten har arbetat med åtgärdsplaner för att minska underskottet som visades i Tertialrapport 2:

- Ökat fokus på hälsosamtal för att minska sjukfrånvaron.

Hälsosamtal har pågått med de medarbetare som haft upprepane sjukfrånvarotillfällen under året.

- Tätare uppföljningar av utförandegraden sker.

Biträdande chefer har tillsammans med planerare kontinuerligt sett över utförandegraden och arbetat med åtgärder för att öka den.







- Se över den administrativa delen

Arbetet har ännu inte påbörjats.

- Se över kompetensförsörjningen
- Se över inköpen.

Vi har prövat i de olika arbetsgrupperna med att ha samordnad inköpsdag för respektive arbetsgrupp.

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	76			76	83	83	2023
  Sjukfrånvaro	8,8 %			8,2 %	9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<b>Analys</b> Sjukfrånvaron för hela enheten är 8,78 % och den har ökat mot tidigare. Det är flera medarbetare som är långtidssjukskrivna. Liljeholmens sjukfrånvaro har varit för helåret 5,83 %, Hägerstens sjukfrånvaro för helåret har varit 12,18 % och Älvsjös sjukfrånvaro för helåret har varit 7,27 %. Vi kommer att se över under nästkommande år orsaken till att det är skillnader i sjukfrånvaro mellan enheterna.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	3,64 %			3,96 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<b>Analys</b> Korttidssjukfrånvaron är 3,64 % för enheten. Det skiljer sig mellan enheterna: Liljeholmen hade korttidssjukfrånvaro på 2,64 %, Hägersten hade korttidssjukfrånvaro på 4,06 % och Älvsjö hade korttidssjukfrånvaro på 3,48%. Vi kommer att arbeta under nästa år vad det är som skiljer sig mellan enheterna.							

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

### Beskrivning

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

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

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

Att arbeta främjande och förebyggande med friskfaktorer för att sänka sjukfrånvaron och

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

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

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

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Ledarskapet ska vara präglad av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod. Chefer ska stöttas och stärkas i detta för att på bästa sätt kunna leda sin verksamhet och i det uppmuntra medarbetare att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus.

Chefer som är nya i sin chefsroll, genomgår chefsintroduktion för att få en god grund till vad som förväntas i uppdraget kopplat till personalansvar och att vara arbetsgivarföreträdare. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom stadens chefsutvecklingsprogram och upphandlade insatser.

### **Förväntat resultat**

- För de anställningar som ingås ska normen vara tillsvidareanställning på heltid.
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet.
- Planering av kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål.
- Nya medarbetare och chefer får en god introduktion i uppdraget.

*Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö*

◆ Uppfylls delvis

## **Förväntat resultat**

Ökad arbetsmiljömedvetenhet hos medarbetarna.

Ökad frisknärvaro.

Enheten följer Stockholms stads personalpolicy.

## **Analys**

De medarbetare som har nyttjat friskvårdstimmen har haft den inlagd i schemat varje vecka och använts om arbetet så tillåtit. Vi har haft uppehåll med friskvårstimmen under sommarsemesterperioden.

Medarbetarna har uppmuntrats att nyttja friskvårdsbidraget.

Enheten har tagit del av resultatet av medarbetarenkäten. Handlingsplan har upprättats och uppföljning har genomförts.

Möten med skyddsombud för att gå igenom bland annat incidentrapporteringar har pågått i några av arbetsgrupperna.

Riskbedömningar gällande medarbetarnas arbetsmiljö hos kund har pågått i några av arbetsgrupperna.

*Enhetsmål: Enheten är en verksamhet som ger medarbetaren möjlighet att utvecklas och växa i sin yrkesroll.*



Uppfylls helt

## **Förväntat resultat**

Medarbetarna arbetar för god kvalitet och har ett professionellt förhållningssätt.

Medarbetarna upplever att de har rätt kompetens för sitt yrke samt att de fördjupar sina kunskaper.

Ombuden i de olika områdena tillvaratar sina kunskaper och vidareförmedlar till sina kollegor och även till nyanställda medarbetare.

## **Analys**

Den ena demensgruppen har haft kontinuerliga reflektionsmöten.

Under året har fler medarbetare genomfört verksamhetsförlagd språkutbildning med hjälp av lärare från SFI.

Biträdande chef gick ledarskapsutbildning i palliativ vård under våren.

Det är 7 medarbetare som har gått eller pågående undersköterskeutbildning genom Äldreomsorgslyftet.

Ombuden i de olika ombudsrollerna har haft nätverksträffar.

Det är 4 medarbetare som har gått språkombudsutbildning. I några av arbetsgrupperna har

arbetet påbörjats med språkövningar.

I några arbetsgrupper har vi kontinuerliga reflektionsträffar med utsedda reflektionshandledare. I de övriga grupper kommer vi att satsa på implementering av reflektionshandledare.

Ombuden har fått kompetensutveckling inom sitt område.

Webbaserade utbildningar som brandskyddsutbildning, hot och våld har pågått under året.

Demensgrupperna och demensombuden har haft en gemensam planeringsdag.

Det är 1 medarbetare som påbörjat utbildningsinsats via ESF-projektet.

Det är 30 medarbetare som varit delaktiga i workshop ”DöBra”.

Det är cirka 100 medarbetare som genomgått hygienutbildning under året.

Det har varit nio tillfällen i utbildningsinsats Psyk-e bas med cirka 10-15 medarbetare vid varje tillfälle.

Enhetschef och biträdande enhetschefer har haft workshops i ledarskapsutveckling-FRLM.

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

#### **Beskrivning**

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

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

## Förväntat resultat

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

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
✓	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	



## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enhet : Hägersten-Älvsjös hemtjänst

Enhetschef: Annecharlotte Persson

Beloppen anges

i TKr !

	Utfall i bokslut 2023
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	1
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	4 368
Försäljning av verksamhet	122 703
Övriga externa intäkter	0
<b>Summa intäkter</b>	<b>127 072</b>
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	122 242
Övriga personalkostnader	650
Lokalkostnader	2 177
Entreprenader och köp av verksamhet	11 962
Övriga kostnader	6 564
<b>Summa kostnader</b>	<b>143 595</b>
<b>Resultat netto</b>	<b>-16 523</b>

## 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			20	20 st	Brukare och dess närstående ringer och berömmar oftast kontaktpersonens utförande och bemötande.
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient		21	25	46 st	
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen			53	53 st	Medarbetare har synpunkter på andra medarbetares arbetsinsatser hos brukare. Kan vara till exempel sen ankomst vid dubbelbemanningar. Åtgärd har varit att dubbelbemanningar läggs så nära varandra tidsmässigt som möjligt. Kontaktpersonen påtalar att vissa insatser utförts med sämre kvalitet när hen är borta vilket har tagits upp med medarbetare och på arbetsplatsträffar.
	Närstående (anhörig, god man, etc.)		10	2	12 st	
	Patientnämnden					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)			4	4 st	Hemtjänstens medarbetare har inte kommit på utsatt tid då hemsjukvården bokat tid med planerare. Åtgärd har varit att samtal tagits med planerare och förtydligats i schemat samt att påminna medarbetaren samma dag.

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelsen?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)			33	33 st	Synpunkten har varit att vid sjukfrånvaro har det ibland varit svårt att få tag i vikarie och då har kontinuiteten blivit drabbad.
	Bemötande			10	10 st	Synpunkter har inkommit på mindre bra bemötande av medarbetare hos brukare. Åtgärd har varit att haft samtal med medarbetare och även vid behov hembesök hos brukare.
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)			18	18 st	Brukare upplevde att planerare inte ringde vid förändringar gällande insatser. Vi har tagit upp det med både planerare och medarbetare att det är viktigt att kontakta brukaren vid förändringar eller om man blir sen.
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet			40	40 st	När det varit brister i utförande av insats har det omgående tagits upp med den medarbetare som varit hos brukaren.
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens			3	3 st	Mottagit synpunkt ifrån brukare att någon medarbetare saknar rätt kompetens har brister i svenska språket. Arbetsgivaren uppmuntrar medarbetare att gå på språkutbildning på arbetstid och att söka Äldreomsorgslyftet.
	Mat och måltider					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor			3	3 st	Brukare upplever att det låter vid in- och utloggning med NFC. De brukare som extra känsliga har åtgärden

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						varit att sänka ljudet på telefonen för medarbetare.
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)		1	8	9 st	
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet			10	10 st	Synpunkter har inkommit på att insats uteblivit eller varit försenad hos kund. Samtal har tagits med planerare och berörd medarbetare varför insatsen ej utförts på rätt tid och återkoppling har alltid skett till brukaren.
Varav antal avvikelser som lett till (ej incidenter som rapporteras i IA)	Lex Maria					
	Lex Sarah		0	4	4 st	Rapporterna avser brister i utförande av insatser.
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats		1	40	41 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits		1	80	81 st	Vid mottagande av klagomål eller synpunkt så har åtgärder vidtagits och även tagits upp på arbetspaltsträffar i vårt förbättringsarbete.