

**Handläggare**

Hollander, Susanne  
Telefon: 0761215505

**Till**

Beställarenheten äldre

## **Verksamhetsplan 2023 för Beställarenheten äldre**

### **Förslag till beslut**

**Beställarenheten äldre**

0761215505

susanne.hollander@stockholm.se

start.stockholm

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</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: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	18
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	22
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	24
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	24
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	26
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	28
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	35
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>37</b>
Resursanvändning .....	37
Budget 2023 .....	37
<b>Övrigt.....</b>	<b>37</b>

## Inledning

### Enhetens uppdrag

Arbetet ska utgå ifrån äldreomsorgens värdegrund.

Enhetens uppdrag är myndighetsutövning: utreda, bedöma och fatta beslut för de av stadsdelsområdets invånare som vänder sig till förvaltningen med en ansökan om insats.

Beställarenheten äldre i Skarpnäck handlägger ansökningar om insatser i form av: hemtjänst, vård- och omsorgsboende, servicehus, korttidsboende, dagverksamhet, avlösning, boendestöd, ledsagning och hemvårdsbidrag. Inom enheten handläggs också ansökningar om god man, förvaltare, personlig assistans, färdtjänst, riksfärdtjänst samt kommunalt bostadstillägg för funktionsnedsatta (KBF).

All myndighetsutövning sker med utgångspunkt från gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SOL), lagen om stöd och service till vissa funktionsnedsatta (LSS) och från stadens riktlinjer. Beslut om riksfärdtjänst tas enligt lagen om riksfärdtjänst.

### Målgrupp

Enhetens målgrupp är personer över 65 år med nedsatt fysisk, psykisk eller social funktion. I dagsläget är det cirka 1100 äldre personer som har hjälp av oss i någon form. Enheten säkerställer brukarinflytande genom den äldre gör en egen ansökan utifrån sina behov. Beslut och utredningar skickas alltid hem till den enskilde och alla beslut går att överklaga.

### Organisation

På Beställarenheten arbetar 15 biståndshandläggare, två administrativa assistenter, en färdtjänst-/riksfärdtjänsthandläggare, två biträdande enhetschefer och en enhetschef. En äldrelots kommer även att anställas under 2023. Alla medarbetare har en adekvat utbildning för uppdraget. Alla har genomgått utbildningen av våld i nära relation. Enheten är en HBTQI diplomerad enhet.

Ledarorganisationen består av enhetschef med en strategisk roll och två biträdande enhetschefer som har det nära ledarskapet. Ledningen styr mot uppdraget genom att göra medarbetarna delaktiga i alla delar av verksamhetens utveckling.

### Kvalitetsprogrammet

För att säkerställa Stockholmarnas fokus lämnar vi både skriftlig och muntlig information kring hur de äldre, anhöriga och närstående kan lämna synpunkter och klagomål. Enheten arbetar systematiskt med både synpunkter/klagomål och avvikelser genom att vi har ett kvalitetsråd där medarbetare och chef ingår. Kvalitetsrådet har möten en gång per månad och går då igenom inkomna synpunkter/klagomål.

Enheten följer årligen upp våra insatser med varje person, oavsett om de bor på särskilt boende eller i ordinärt boende, med frågor som ska fånga upp deras uppfattning om hjälpinsatser och om de får den hjälp de behöver. Arbetssättet gör att enheten har stockholmarnas fokus.

För att säkerställa ett aktivt lärande hos alla medarbetare har enheten spjutspetsar inom flera områden som våld i nära relation, psykisk hälsa, hemlöshet, jämlikhet, nationella minoriteter etc. Spjutspetsarna vidareutbildar sig inom sitt specialområde och medverkar i nätverk inom stadsdelen och inom staden med andra beställarenheter inom ÄO. Spjutspetsarna tar med sig ny kunskap till medarbetare vilket resulterar i nya/ändrade rutiner och arbetssätt.

Medarbetarna har ett högt handlingsutrymme gällande att påverka arbetssätt och metoder för att nå enhetens uppsatta mål. Enhetens chefer arbetar med närvarande ledarskap och ger individuell stöttning till alla medarbetare utifrån deras behov och ser till att alla har individuella utbildningsplaner.

Varje vecka har enheten ärendedragningar där aktuella ansökningar tas upp med medarbetare och chefer enligt aktuell delegationsordning för att skapa helhetssyn och rättssäker handläggning.

Utmaningar framåt för enheten är att allt fler äldre har komplexa behov vilket ställer höga krav på att enheten arbetar med individuella bedömningar. Enheten behöver tex. arbeta med hållbara lösningar för våra äldre med målsättningen nollvision mot hemlöshet.

### **Agenda 2030**

Under 2023 kommer enhetens arbete bidra till de globala målen i Agenda 2030 samt till en äldrevänlig stad genom att:

Enheten kommer fortsätta arbetet med att ge stöd och skydd till äldre personer som utsätts för våld eller misstänkt våld. Arbetet kommer bidra till mål 5 i Agenda 2030: Jämställdhet. Enheten kommer fortsätta använda självskattningsinstrumentet REAGERA S för att identifiera våld i nära relation och vid behov erbjuda stöd. Biträdande enhetschefer och spjutspetsar kommer hålla arbetet levande genom att ta upp arbetssätt på exempelvis APT och utvecklingsmöten. Biträdande enhetschefer kommer månadsvis skicka ut ett dokument med påminnelser om vad som ska göras under månaden till alla handläggare och där finns även information om REAGERA S med.

Enheten fortsätter arbetet kring god och nära vård kopplat till psykisk ohälsa, missbruk och hemlöshet utifrån tidigare projektarbete inom området genom att utöka med en ny tjänst, äldrelots under 2023. Målet är att alla äldre ska ha en permanent bostad eller en långvarig lösning där de ska få rätt hjälp och stöd, vilket bidrar till mål 10: Minskad ojämlikhet och mål 1: Minskad fattigdom.

Enhetens medarbetare kommer under 2023 delta på flera utbildningar då ökad kunskap inom olika områden ger större möjligheter att fatta individuella beslut. Under 2023 fortsätter enheten arbeta med aktgranskningar för att identifiera förbättringsområden. Enheten kommer arbeta med förbättringsområden på utvecklingsmöten och ärendedragningar, i syftet att säkerställa en rättssäker och likställig handläggning. Detta bidrar till mål 16 i Agenda 2030: Fredliga och inkluderande samhällen.

Enheten kommer fortsätta med den sociala arbetsmiljön under 2023. Enheten kommer tillsammans med skyddsombud arbeta med detta på APT. Enhetens bemötandekod hålls levande i det dagliga arbetet och på möten. Enheten kommer utifrån resultatet på

medarbetarenkäten för 2023 arbeta med de frågor som är viktiga. Enheten kommer även att arbeta för att medarbetarna upplever att arbetsplatsen är jämställd med en god arbetsmiljö. Det här arbetet bidrar till mål 5: Jämställdhet och till mål 8: Anständiga arbetsvillkor.

Enheten kommer fortsätta arbeta med att säkerställa nationella minoriteters rättigheter genom att nyanställda ska genomgå web-baserad utbildning. Enhetens spjutspets för nationella minoriteter kommer även under 2023 regelbundet delta i ett nätverk i staden under året. Enheten kommer öka sin kunskap kring HBTQI genom utbildning under året. Enhetens arbete med nationella minoriteter samt HBTQI kommer bidra till mål 10: Minskad ojämlikhet.

Enheten fortsätter sitt arbete med stadens miljöpolicy på APT, vilket bidrar till mål 7 i Agenda 2030: Hållbar energi för alla. Enhetens medarbetare kommer gå, cykla eller använda sig av kollektiva färdmedel i största möjligaste mån till möten utanför kontoret och bidrar därmed till mål 13 i Agenda 2030: Bekämpa klimatförändringar.

### **Analys av 2022**

Enheten har flera egenkontroller som säkrar en god kvalitet på det arbete som utförs. Genom att arbeta med avvikelser och inkomna klagomål och synpunkter på ett systematiskt sätt säkrar enheten att stadsdelens äldre får god vård och omsorg. Under 2022 har enheten lagt särskilt fokus på att intensivifiera arbetet kring demens.

För att verka för en äldrevänlig stad har enheten spridit information om äldreomsorgen på olika sätt. Dels genom informationsträffar och dels i samverkan med förebyggandenheten, regionen och pensionärsorganisationer.

Stadens kvalitetsuppföljning på individnivå under 2022 visar att 96,4 % av kvinnorna och 97,1 % av männen fick den hjälp de beviljats enligt biståndsbeslutet. Svaren visar att enhetens handläggning har en hög rättssäkerhet då stadsdelens äldre anser sig få de insatser som är beviljade.

Enheten har fortsatt identifierat våld i nära relation under 2022 och använt frågeformuläret Reagera S. Enheten har använt formuläret i betydligt högre grad än övriga medverkande stadsdelar och har fram tills november identifierat och erbjudit insatser till 16 personer. Stadsdelen har gemensamt arbetat för att stärka och effektivisera samordning med polismyndigheten kring våldsutsatta personer i alla åldrar.

### **Inspektion**

Utifrån den inspektion från Äldreförvaltningen som skedde under hösten 2021 med fokus på mat och måltider framkom att utredningarna ytterligare behövde beskriva den äldres matvanor för att tydliggöra behovet över hela dygnet. Under 2022 påbörjades arbetet med att utveckla detta tillsammans med stadsdelens dietist.

### **Prioriteringar utifrån analys av 2022 och budget 2023**

Projektet kring god och nära vård avslutades i mars 2022 och de rutiner, broschyrer och handlingsplaner som upprättades för att motverka hemlöshet hos äldre har implementerats i verksamheten. Projektledarna har fortsatt som spjutspetsar på enheten med målsättningen att utbilda och stötta sina kollegor samt samverka med andra enheter vid behov. Ledningen kan

se ett behov av fortsatt utveckling av arbetet under 2023 för äldre personer som riskerar hemlöshet utifrån stadens nollvision. För att säkerställa detta arbete kommer en äldrelots att anställas under 2023.

Vid inspektion och aktgranskningar har det framkommit ett behov av vidareutveckling av kvaliteten i handläggningen vad gäller att förstärka det salutogena förhållningssättet. Enheten kommer under 2023 fortsätta arbeta med detta.

### **Ekonomi**

Enheten hade under 2022 en budget i balans med överskott. Ansökningar till särskilt boende har ökat under 2022, men inte i den takt som prognosticerat. Hemtjänstinsatser har inte heller ökat i någon större utsträckning under 2022. Enheten har täta uppföljningar av ekonomin för att kunna göra säkra budgetprognoser för 2023 och ha en budget i balans.

### **Mänskliga rättigheter**

Enheten kommer att fortsätta att analysera resultaten. I de fall resultaten är könsuppdelade kommer enheten analysera svaren för att uppmärksamma om det finns osakliga skillnader mellan könen. Enheten kommer att göra jämställdhetsanalyser där det bedöms vara nödvändigt.

Enhetens arbete med minoriteter och att öka kunskapen hos medarbetarna gällande HBTQI säkerställer mänskliga rättigheter och ökar jämlikheten för våra äldre.

Enheten kommer under 2023 att påbörja implementering av stadens nya program om mänskliga rättigheter.

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

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

Nämndmål: Barn, unga och vuxna har egna resurser att leva självständiga liv

### **Beskrivning**

Barn, unga och vuxna som behöver socialtjänstens insatser får snabb kontakt med den eller de kompetenser som behövs för att utreda hjälpbehov och rätten till insats. Barn, unga och vuxna är delaktiga i utredningen och i planeringen av insatsernas genomförande. Barns rätt till information och delaktighet ska säkerställas, och förekomsten av SIP öka. De insatser som beviljas ska vara uppföljningsbara och individuellt anpassade samt formulerade tillsammans med familjen eller den enskilde. Arbetet med familjehemsplacerade barn ska fortsätta att utvecklas och kontakten med familjehemmen stärkas.

Vuxna personer med skadligt bruk och beroende får sina stödbehov tillgodosedda. Utvecklingsarbete tillsammans med andra aktörer gällande personer med omfattade

psykiatrisk ohälsa inklusive skadligt bruk och beroende fortgår. Insatser från socialtjänsten är en del i en sammanhållen vårdkedja och ska i hög grad inriktas på att motverka hemlöshet, minska skadeverkningar och utgöra en grund för en rehabilitering i nära samverkan med andra huvudmän. Förvaltningens alla verksamheter ska arbeta utifrån stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

### **Förväntat resultat**

- Individer och familjer med stödbehov får rättssäkra och samordnade bedömningar och insatser
- Barn och unga känner till sina rättigheter, är delaktiga i kontakten med socialtjänsten och får information anpassad efter sin ålder och mognad.
- Brukarnas hjälpbehov utforskas, utreds och följs upp med bedömningsinstrument och standardiserade metoder.
- Personer som vill lämna kriminalitet får snabbt individuella anpassade stödinsatser som möter deras aktuella motivation
- Ett tydligt återhämtningsperspektiv finns i bedömning av stödbehov för personer med psykisk funktionsnedsättning
- Vuxna får förbättrad hälsa och meningsfull fritid genom förstärkta och individuellt anpassade insatser
- Anhöriga till närstående/föräldrar uppmärksammas och får stöd för egen del

*Enhetsmål: 1.3.1.1 Avdelningsmål: Människor lever självständiga liv och är delaktiga när de behöver stöd*

### **Förväntat resultat**

- Andelen utförda timmar gällande avlösning och ledsagning ökar
- Alla ärenden som går över till äldreomsorgen från vuxenenheten inom IOF ska ha ett samtal i samverkan med båda enheterna

### **Arbetsätt**

Inför det att en person med insatser från socialtjänsten fyller 65 år förbereds överflyttning mellan berörda myndighetsenheter. Den enskilde görs delaktig i utredning, beslut och planering av biståndsbedömda insatser. Verksamheterna arbetar utifrån individens behov, insatser syftar till att skapa förutsättningar för självständighet. Arbetet med att utveckla arbetsätt vid samsjuklighet, missbruk, hemlöshet eller risk för hemlöshet är fortsatt prioriterat.

Planering av ledsagarservice och avlösarservice görs utifrån den enskildes behov och ska planeras tillsammans med den enskilde för att öka graden av utförda timmar. Biståndshandläggare och utförarverksamheternas medarbetare arbetar utifrån ett personcentrerat förhållningssätt och individuella behov.



## Resursanvändning

Enhetschef beställarenheten äldre  
Biståndshandläggare  
Enhetschef hemtjänst och avlösning/ledsagning  
Kontaktpersoner

## Uppföljning

-Beställarenheten följer upp genom kontroll alla ärenden som gått över från vuxenenheten under året och följer upp att de äldre fått ett samtal i samverkan med vuxenenheten.  
- Avlösarservice och ledsagarservice följer upp tillsammans med den enskilde och dokumenteras i den sociala dokumentationen.

## Utveckling

Beställarenheten äldre ska utveckla övergångssamtalen så att de sker i god tid innan ärendet går över till äldreheten.  
Hemtjänsten ska utveckla arbetet med att fler ska få genomförandeplaner och att fler är av god kvalitet. Avdelningen ska utveckla arbetet kring att fler beviljade ledsagnings och avlösningstimmor blir utförda.

*Enhetsmål: 1.3.1.1 Människor lever självständiga liv och är delaktiga när de behöver stöd*

## Förväntat resultat

Att varje äldre, eller dess ställföreträdare, kontaktats av handläggare på Beställarenheten för äldre innan beslutet går över från andra enheter inom stadsdelen.

## Arbetsätt

Inför det att en person fyller 65 år förbereds överflyttning mellan berörda myndighetsenheter. Enheten för individ och familj tar i god tid kontakt med beställarenheten för äldre. Enheten arbetar utifrån individens behov och beviljade insatser syftar till att skapa förutsättningar för självständighet.

## Resursanvändning

Biståndshandläggare

## Uppföljning

Enheten följer upp arbetet genom kontroll av alla ärenden som gått över från vuxenenheten under året; har den enskilde, eller dess ställföreträdare, kontaktats av handläggare på Beställarenheten, i samverkan med Vuxenenheten, innan övergången.



## Utveckling

Beställarenheten för äldre ska utveckla övergångssamtalen så att de sker i god tid innan ärendet går över till äldreheten.

Nämndmål: Barn, unga och vuxna som lever i våldsutsatthet får skydd och stöd

## Beskrivning

Alla verksamheter inom förvaltningen arbetar för att upptäcka våld. Alla berörda medarbetare har kunskaper om relationsvåld, hedersrelaterat våld och förtryck och sexuellt våld oberoende relation. Vid upptäckt förmedlas kontakt till förvaltningens relationsvårdsteam.

Vid oro för barns behov av stöd och skydd görs orosanmälan till socialtjänsten. Förvaltningen säkerställer att barn kommer till tals och att deras åsikter, behov och rädslor utgör underlag vid bedömningar och i planering och utformning av insatser. Inför beslut i våldsutredningar görs alltid en barnkonsekvensanalys. Förvaltningen arbetar familjeorienterat för att säkerställa att individuellt utformade insatser ges samtidigt till berörda familjemedlemmar i hushåll där våld förekommer. I det tidiga våldsförebyggande arbetet riktat mot barn och unga sker samverkan mellan förskola, öppna verksamheter och socialtjänsten.

Äldreomsorgens verksamheter ser över arbetssätt för att upptäcka och motverka försummelse av äldre omsorgstagare.

## Förväntat resultat

- Medarbetare har kunskaper om relationsvåld, hedersrelaterat våld och förtryck samt sexuellt våld oberoende relation för att kunna agera och uppmärksamma våldsutsatta barn, vuxna eller äldre
- Medarbetare arbetar uppsökande för att upptäcka fler våldsutsatta med fokus på särskilt sårbara
- Personer utsatta för våld får stöd och skydd
- Personer som utövar våld får insatser för att upphöra att använda våld
- Förvaltningen har arbetsprocesser som är anpassade för särskilt sårbara grupper
- Inför att beslut fattas ska konsekvenser för barnet alltid bedömas, utifrån en samlad kompetens från barn – och vuxenhandläggare.
- Medarbetare i förskolan och de öppna verksamheterna för barn och unga har grundläggande kunskaper för att arbeta våldsförebyggande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Öka kunskapen om försummelse inom äldreomsorgens samtliga verksamheter	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 1.3.2.1. Avdelningsmål: Personer som är våldsutsatta får adekvat stöd*

### **Förväntat resultat**

- Antalet äldre som under utredning tillfrågats om våldsutsatthet ökar
- Utbildning eller kompetenshöjande insatser om försummelse har genomförts inom samtliga verksamheter under året

### **Arbetsätt**

Medarbetare i alla verksamheter har grundläggande kunskaper om våldsutsatthet och försummelse av äldre. Alla medarbetare har vetskap om vilka rutiner som finns inom förvaltningen och den egna enheten för att kunna ge stöd och hjälp till våldsutsatta. Alla medarbetare har kunskap om var de ska vända sig om de får kännedom om våldsutsatthet och försummelse av äldre.

Biståndshandläggare använder vid utredning kartläggningsinstrumentet Reagera-S för att upptäcka våldsutsatthet. Beställarenheten för äldre samordnar avdelningens arbete med våld i nära relationer (ViNR). Samverkan i ViNR mellan förvaltningens myndighetsenheter vidareutvecklas.

Om en person är eller misstänks vara utsatt för våld meddelar utförarenheten biståndshandläggare som vid behov kan ta stöd av relationsvårdsteamet (RVT).

### **Resursanvändning**

Biståndshandläggare  
Medarbetare inom förebyggande enheten och alla utförare enheter.

### **Uppföljning**

Beställarenheten följer upp genom egenkontroller att Reagera-S används. Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser inom utförarverksamheter följer upp att medarbetare tagit del av kompetenshöjande insatser gällande försummelse.

### **Utveckling**

Utveckla medarbetarna kompetens gällande våld och försummelse. Öka användandet av Reagera-S.

*Enhetsmål: 1.3.2.1.1. Äldre personer som utsatts för våld eller misstänkt våld ska få skydd och stöd.*

### **Förväntat resultat**

- Antalet äldre som under utredning tillfrågats om våldsutsatthet ökar
- Alla biståndshandläggare har genomgått utbildning gällande ViNR där försummelse är ett huvudbegrepp.

### Arbetsätt

Enhetens medarbetare har kännedom om olika typer av våld och särskild sårbarhet. Frågor om våldsutsatthet sker genom att Reagera S ställs till alla äldre där det bedöms som lämpligt utifrån rutin. Svaren dokumenteras på ett systematiskt sätt. Enheten samverkar med andra enheter vid behov.

Enhetens medarbetare ska genomföra webbutbildning våld i nära relation inriktat mot äldre, där försummelse är en central del i utbildningen.

### Resursanvändning

Biståndshandläggare

### Uppföljning

Enhetens spjutspetsar i VIR har ansvar för att statistikfilen gällande Reagera S används. Enheten håller arbetet levande genom att ta upp frågan på varje utvecklingsmöte, för att möjliggöra en ökning av antalet personer som handläggarna ställer Reagera S frågorna till.



### Utveckling

Att alla handläggare ska vara trygga med att ställa frågor utifrån Reagera S samt att alla ska veta hur de ska gå vidare med de svar som inkommer. Enheten fortsätter det goda arbete som gjordes under 2022 då enheten hade högst andel nyttjande av enkäten Reagera S i staden.

Målet är att under 2023 öka andelen ytterligare.

Spjutspetsarna i VIR på enheten ska fungera som bollplank och ge stöd gällande VIR-ärenden som aktualiseras på enheten.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Andel seniorer som är nöjda med tillgången till information om Stockholm Stad och dess verksamheter	60 %	Tas fram av nämnd	År
 Andel äldre personer som vet vart de ska vända sig för att ansöka om hjälpinsatser	65 %	65 %	År

Nämndmål: Äldre lever ett tryggt och meningsfullt liv och får stöd, vård och omsorg av god kvalitet

### Beskrivning

Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att äldre personer lever ett värdigt liv och känner välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Äldre ska känna sig nöjda och delaktiga, de insatser som ges håller hög kvalitet. Nämndens utvecklingsarbete bidrar till stadens arbete med att vara en äldrevänlig stad. Verksamheternas kvalitet säkerställs genom ett strukturerat ledningssystem som bidrar till att rätt prioriteringar görs. Samverkan med hälso- och

sjukvården samt tvärprofessionella team bidrar till en god och nära vård med hög patientsäkerhet. Det förebyggande arbetet tydliggörs och vidareutvecklas, arbetet präglas av hälsofrämjande arbetssätt med fokus på meningsfullhet för målgruppen. Samverkan kring äldre som lever i eller riskerar hemlöshet stärks, likaså kring äldre som tillhör sårbara grupper. Samhandläggningen kring äldre med komplexa behov och samsjuklighet vidareutvecklas. God medarbetarkontinuitet kännetecknar äldreomsorgens verksamheter och arbetet med ett närvarande ledarskap fortgår. Kompetenshöjande insatser systematiseras och följs upp för att kunna möta kommande behov inom vård och omsorg. Arbetet med välfärdsteknik utvecklas, digitala lösningar som förbättrar tillvaron för äldre och för personal används där så är möjligt.

### Förväntat resultat

- Andel äldre som känner sig trygga med sina insatser ökar
- Andel äldre som är nöjda med sina insatser ökar
- Andel äldre som upplever att de är delaktiga i utformandet av sina insatser ökar
- Kontinuiteten inom hemtjänsten ökar
- Andel äldre som upplever att de får ett gott bemötande är fortsatt hög eller ökar
- Andel äldre som vet var de ska vända sig för att ansöka om hjälpinsatser är hög
- Andel äldre som är nöjda med maten och måltidsstunderna på vård- och omsorgsboende ökar
- Andel äldre på vård- och omsorgsboende som är nöjda med möjlighet till utevistelse ökar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
♀ Andel äldre som upplever att biståndsbeslutet är anpassat efter behovet	75 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vidareutveckla det förebyggande arbetet med att minska social isolering och bryta ofrivillig ensamhet	2022-01-01	2023-12-31
Öka kunskapen om och säkerställa ett gott bemötande av äldre hbtqi-personer inom nämndens verksamheter	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 1.4.1.1 Avdelningsmål: Äldre lever ett tryggt och meningsfullt liv och får stöd, vård och omsorg av god kvalitet*

### Förväntat resultat

- Andel äldre som känner sig trygga med sina insatser ökar
- Andel äldre som är nöjda med sina insatser ökar
- Andel äldre som upplever att de är delaktiga i utformandet av sina insatser ökar
- Antalet genomförandeplaner inom hemtjänsten ökar
- Kontinuitet inom hemtjänsten ökar
- Andel äldre som är nöjda med maten och måltidsstunderna på vård- och omsorgsboende ökar

- Projektplan för kompetensutveckling för utförarverksamheternas tas fram, genomförs samt följs upp under året.

### **Arbetssätt**

Verksamheterna bidrar till att äldre personer lever ett värdigt liv och känner välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Äldre ska känna sig nöjda och delaktiga, de insatser som ges håller hög kvalitet. Grunduppdraget prioriteras för ökad kvalitet och effektivitet. Avdelningens systematiska utvecklingsarbete utgår ifrån stadens Färdplan för äldreomsorgens utveckling. Avdelningen arbetar för genomförandet av handlingsplan för en äldrevänlig stad, och samverkar internt för att genomföra äldrevänliga åtgärder inom stadsdelsområdet.

Äldreomsorgens verksamheter kännetecknas av god medarbetarkontinuitet och utförarverksamheterna arbetar aktivt med att minska andelen timanställda. För att tillgodose behovet av kompetensutveckling inom utförarverksamheterna har en projektledare tillsatts med uppdrag att ta fram, genomföra och följa upp en plan för kompetensutvecklingsinsatser. Samtliga medarbetare i utförarverksamheterna kompetensutvecklas under året utifrån upparbetad projektplan.

Den äldres upplevelse av trygghet är grunden inom äldreomsorgen och utgångspunkten för att vara nöjd med de insatser som ges. Ett gott bemötande, delaktighet i utredning, beslut och vid upprättande av genomförandeplan är grundläggande. Alla äldre som beviljas insatser enligt SoL eller LSS ska få en genomförandeplan. Genomförandeplanen är ett viktigt redskap för att öka de äldres känsla av delaktighet kring utförandet av insatser. Dialog och kommunikation med äldre sker på det sätt som bäst passar den enskilde.

Samtliga verksamheter arbetar personcentrerat utifrån enheternas specifika uppdrag. Utförarverksamheter i egen regi arbetar och följs upp utifrån stadens gemensamma uppdragsbeskrivning för verksamheter i egen regi.

-Beställarenheten för äldre:

Beställarenheten ska utveckla uppföljningen av beställda insatser på individnivå. Beställningar av insatser har tydliga målformuleringar som möjliggör en röd tråd mellan beställning och genomförandeplan. Beställningarna ska stödja utförare av hemtjänst i arbetet med ramtid. Genomförandeplanerna ska användas i uppföljningen av beställda insatser. Fakturor från utförare granskas av avgiftshandläggare och biståndshandläggare i syfte att kvalitetssäkra och minska risker för välfärdsfusk. Biståndshandläggarnas kompetensutveckling kring demens och kognitiv svikt fortgår tillsammans med att kartlägga och utforma arbetet kring personer med psykisk ohälsa och särskilt utsatta grupper. Beställarenheten ska i högre utsträckning samverka med Region Stockholm där behov finns.

Beställarenhetens förebyggande verksamhet bedriver sitt arbete både på individ- och systemnivå. Arbetet inriktas på att stödja äldre till ökade sociala kontakter med ett tydligt fokus på hälsofrämjande insatser och att minska ofrivillig ensamhet. Förebyggande verksamheten ska arbeta aktivt för att nå fler äldre som tidigare inte har kommit i kontakt med

förvaltningens verksamheter. Fler äldre ska nås genom uppsökande verksamhet i samverkan med avdelningens äldrelots. Möjligheter till måltider med social samvaro ska finnas och verksamheten har i uppdrag att möjliggöra öppethållande även under storhelger. Samverkan med föreningar och andra aktörer ska öka. Verksamhetens digitala fixartjänst får i uppdrag att fortsätta utbilda äldre i digitala hjälpmedel i syfte att öka delaktigheten i samhället för målgruppen.

-Skarpnäcks kommunala hemtjänst:

Planering av beställda insatser utvecklas och säkerställs genom uppföljning på grupp- och individnivå. Hemtjänstenheterna fortsätter att utveckla arbetet med social dokumentation och genomförandeplaner (se mål 1.3.2.1). Hemtjänstenheterna fortsätter att bidra till införandet av nyckelfri hemtjänst inom stadsdelsområdet. Samtliga medarbetare ska utbildas i fallförebyggande arbete, i syfte att minska risken för fall i hemmet.

-Hemmet för gamla:

På Hemmet för gamla utgörs personcentrerade vård och omsorg av hög kvalitet. Den höga kvaliteten på hälso- och sjukvården ska bibehållas och vidareutvecklas genom strategisk kompetensutveckling och systematiskt arbete. Intern och extern samverkan och arbete i tvärprofessionella team stärker arbetet. Vidare ska Hemmet för gamla vidareutveckla användandet av digitala hjälpmedel och välfärdsteknik. Stöd till anhöriga stärks genom en ökad och mer strukturerad kommunikation med närstående. Arbetet med mat och måltider ska förbättras och vidareutvecklas. Det fallpreventiva arbetet ska utvecklas inom samtliga avdelningar på boendet.

Hemmet för gamla, demens, fortsätter implementeringen av BPSD, beteendestörningar och psykiska symtom vid demens. Detta sker genom fortsatt utbildning och aktivt arbete i arbetsteamerna. Dagverksamheten vidareutvecklar och stärker sitt arbete med reminiscens och validation. Verksamheten genomför Stjärnmärkning under året.

## **Resursanvändning**

Enhetschefer och medarbetare inom äldreomsorgen

## **Uppföljning**

Uppföljning sker genom ordinarie verksamhetsuppföljningar i samverkan med äldreförvaltningen samt genom tertialrapporter och verksamhetsberättelse där verksamheterna beskriver hur arbetet fortlöper under året.

Genomförda brukarundersökningar och individuppföljningar redovisas på verksamhetsnivå tillsammans med handlingsplaner för planerade åtgärder.

Uppföljning av följsamhet till uppdragsbeskrivningar för hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet i egen regi. Uppföljningen genomförs på avdelningsnivå. Hemtjänsten följer upp den enskildes delaktighet i samband med egenkontroll av antalet inkomna genomförandeplaner och dess kvalitet.

## Utveckling

Uppföljning av resultat och identifiering av förbättringsåtgärder.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
♀ Andel utredningar där samtliga ansökta insatser är beskrivna i utredningen	90 %		Tertial

*Enhetsmål: 1.4.1.1.1 Alla sökande ska få en rättssäker och likställig handläggning.*

## Förväntat resultat

- Beställningar av insatser har tydliga målformuleringar
- Biståndshandläggare genomgår kompetensutveckling om demens

## Arbetsätt

Enhetens biståndshandläggare arbetar professionellt och rättssäkert och skapar på så sätt förutsättningar för valfrihet, kvalitet och värdigt bemötande. Genom att använda enhetens kartlägnings- och bedömningsinstrument, utvecklat vidare från stadens mall, fångas viktiga behov inom de olika livsområden upp och ger underlag för en individuell bedömning och ett rättssäkert beslut. Biståndshandläggarna använder sina kunskaper i jämlikhet, HBTQI, nationella minoriteter, demens etc. för att säkerställa ett gott och likvärdigt bemötande för alla.

Enheten arbetar med tydliga individuella målformuleringar vilket granskas och följs upp av biträdande enhetschefer i egenkontroller. Arbetet möjliggör en röd tråd mellan beställningar och genomförandeplaner. Enheten stödjer även på detta sätt hemtjänstens arbete med ramtid.

Vid uppföljningar och nyprövningar av befintliga insatser så använder sig enheten av befintlig genomförandeplan för att säkerställa att rätt hjälp utförs och hur den utförs för att kunna fatta vidare beslut om insatser framöver.

Enheten ska utöka samverkan med region Stockholm genom att ha fler samverkansmöte med vårdcentraler, geriatriker, akutsjukhus och andra inrättningar.

Enheten arbetar mot fusk och oegentligheter genom att ha egenkontroller för att administratörer granskar fakturor utifrån given mall. Enheten kommer även att titta över rutiner för att säkerställa att v upptäcker oegentligheter och fusk vid nyprövning om prövning av befintlig insats.

## Resursanvändning

Biståndshandläggare

## Uppföljning

Uppföljning sker genom att analysera socialstyrelsens brukarenkät "vad tycker äldre om äldreomsorgen". I samband med uppföljning av beslutade insatser görs även en individuppföljning där den enskilde får möjlighet att återge hur hen tycker att hjälpen fungerar.

## Utveckling

Enheten har spjutspetsområden inom psykisk ohälsa, demens, anhörigstöd, våld i nära relation, jämställdhet, hemlöshet, rättspraxis och nationella minoriteter. Spjutspetshandläggarna kommer under 2023 att fortsätta arbetet med att inhämta kunskap, sprida kunskap och samarbeta med andra aktörer. För att driva arbetet framåt har enheten regelbundet utvecklingsmöten samt aktgranskningar.

*Enhetsmål: 1.4.1.2 Avdelningsmål: Verksamheterna bedriver ett strukturerat kvalitetsarbete*

## Förväntat resultat

- Antalet rapporterade avvikelser bibehålls eller ökar
- Följsamhet till basala hygienrutiner är fortsatt hög i alla verksamheter
- Resultatet i uppföljning genom QUSTA bibehålls eller förbättras

## Arbetsätt

Enheterna har ett anpassat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 integrerat i ILS-webb.

Enheterna arbetar strukturera med synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah och lex Maria. Arbetet vidareutvecklas genom systemstöd som ger medarbetarna tillgång till rutiner och processer digitalt samt ett utvecklat metodstöd för processkartläggning.

Kvalitetsregister används för att säkerställa evidensbaserade arbetsätt och metoder. Resultat från kvalitetsregistren ingår i analysunderlaget för att bedöma verksamheternas kvalitet. Avdelningens MAS följer arbetet med utveckling av arbetsätt vid egenvård under året.

Enheterna bedriver en hälso- och sjukvård av hög kvalitet. Samtliga enheter arbetar med smittförebyggande åtgärder. Kvalitetsregistret BHK-PPM, basala hygienrutiner och klädregler (punktprevalensmätning) används av utförarverksamheterna som en del i egenkontroll och analysarbetet gällande följsamhet till hygienrutiner.

Avdelningens arbete för ökad patientsäkerhet fortgår genom användande av SKR:s verktyg för patientsäkerhetsarbete.

Enheter kartlägger behov som en del i arbetet med ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Informationsöverföring under vårdövergångar mellan region och kommun är fokusområde.



Alla enheter arbetar med att utveckla den sociala dokumentationen för att säkerställa en rättssäker hantering. Resultat från genomförda egenkontroller återkopplas till berörda medarbetare i syfte att bidra till kvalitetsutvecklingen. Beställarenheten för äldre fortsätter med metoden kollegial granskning i syfte att utveckla den sociala dokumentationen.

Vidareutveckling av arbetssätt inom hemtjänsten ska ske för att tillgodose de enskildas beviljade insatser, med fokus på planering och uppföljning i genomförandeplan.

Beställarenheten ser över sin organisation i syfte att minska ärendemängden per handläggare och att öka kvaliteten i utredningar. Beställarenheten fortsätter arbetet med avgiftskontroll och uppföljning av ersättning till utförare i syfte att kvalitetssäkra underlag och säkerställa korrekta utbetalningar.

Enskededalens dagverksamhet utvecklar arbetet kring verksamhetens hälso- och sjukvård genom kompetensutveckling och samverkan. Verksamheten vidareutvecklar arbetet med egenkontroller och uppföljningar för att säkerställa följsamhet till rutiner och riktlinjer.

Hemmet för gamla och Enskededalens dagverksamhet bedriver ett strukturerat patientsäkerhetsarbete. Hemmet för gamla demens och Hemmet för gamla somatik använder metoden Gröna korset som verktyg för att kvalitetssäkra patientsäkerhetsarbetet. Utveckling fokuseras på teamarbete, palliativ vård, fallförebyggande insatser och händelseanalyser vid hälso- och sjukvårdsavvikelser. Hemmet för gamla demens utvecklar arbetet i kvalitetsregistret BPSD, beteendestörningar och psykiska symtom vid demens.

## Resursanvändning

Avdelningens ledningsgrupp med stabsfunktioner. Medarbetarnas kompetens och kunskap i sitt uppdrag används och medarbetarna görs delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete genom arbetet med ledningssystemet och i det dagliga arbetet.

## Uppföljning

I samband med verksamhetsuppföljning.

Uppföljning av enheternas systematik i hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser följs upp inom ramen för egenkontroll och VoR. Enheternas kvalitetsråd fungerar som forum för att följa upp och vidareutveckla enheternas arbete. Uppföljning av basala hygienrutiner sker genom egenkontroller BHK och PPM.

## Utveckling

Utifrån utfall i egenkontroller BHK och PPM vidtas åtgärder för ett fortsatt gott resultat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 1.4.2.1.1 Enheten bedriver ett strukturerat kvalitetsarbete*

### **Förväntat resultat**

- Minst två kollegiala granskningar genomförs under året
- Ärendemängden per biståndshandläggare minskar

### **Arbetsätt**

Implementering av kvalitetsledningssystemet 2c8 på enheten kommer att ske under året. Biträdande enhetschefer påminner och håller rutinen levande kring att lämna in avvikelser. Målet är att avvikelserapporteringen ska ske i lika hög utsträckning som under föregående år. Arbetet med avvikelser sker löpande på olika möten samt på ledningsgruppsträffar och återkopplas till medarbetarna på APT.

Enheten har egenkontroller i form av kollegial akt granskning två gånger per år med syfte att utveckla och öka kvalitén på utredningar och beslut.

Enheten kommer på olika sätt försöka att minska antalet ärende per handläggare, bland annat genom att anställa en äldrelots. Målet är att biståndshandläggarna därmed ska ha mer tid till varje individuellt ärende och därmed kunna öka kvalitén i handläggning och dokumentation.

### **Resursanvändning**

Chefer och alla medarbetare på beställarenheten äldre.

### **Uppföljning**

På ledningsgrupp går chefer igenom de avvikelser som inkommit och tar upp dessa på APT i syfte att förbättra verksamheten.

### **Utveckling**

Enheten fortsätter att utveckla kvalitetsarbetet på utvecklingsmötena och på APT. Enhetschef och biträdande enhetschefer arbetar med avvikelser på ledningsgruppsträffar samt återkopplar till medarbetarna på APT.

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

Nämndmål: Invånarna tar del av ett mångsidigt kulturutbud som utgår från delaktighet

### **Beskrivning**

Förvaltningen samverkar med civilsamhälle och aktörer inom staden för att erbjuda mångsidig och jämlik kultur. I Skarpnäcks kulturhus erbjuds lokaler och kurser för att möjliggöra eget kulturskapande och lokalt engagemang. Barn och äldre ges möjlighet till kulturskapande och kulturupplevelser genom mötesplatser, aktiviteter och verksamheter inom förskola och



äldreomsorg. Det är prioriterat att nå de målgrupper som vanligtvis inte deltar i stadens kulturutbud. Genom uppföljning av föreningsstöden säkerställs att nämnden stödjer föreningar med demokratiska värderingar.

### **Förväntat resultat**

- Invånare i alla åldrar, oavsett kön, etnisk bakgrund och funktionsförmåga använder Skarpnäcks kulturhus som en mötesplats för kultur och eget skapande.
- Inom förskolan, fritidsgårdar, aktivitetscenter och lokala mötesplatser för äldre ges möjlighet till kulturupplevelser och skapande verksamhet.
- Äldre på vård- och omsorgsboende har god tillgång till kulturupplevelser.

*Enhetsmål: 1.5.1.1 Avdelningsmål: Äldre tar del av ett mångsidigt kulturutbud som utgår ifrån delaktighet.*

### **Förväntat resultat**

- Antalet kulturaktiviteter som avdelningens verksamheter erbjuder i samverkan med andra aktörer ökar.

### **Arbetsätt**

Förebyggande verksamheten erbjuder aktiviteter i samverkan med andra aktörer så som simhallar, trossamfund, pensionärsorganisationer osv.

Hemmet för gamla samverkar med kulturförvaltningen för att erbjuda kulturupplevelser till äldre på vård- och omsorgsboende.

### **Resursanvändning**

Enhetschefer och medarbetare.

### **Uppföljning**

Följs i T2 och VB.

### **Utveckling**

Förbättra samverkan med civilsamhället och andra aktörer för att kunna erbjuda fler kulturaktiviteter för äldre.

*Enhetsmål: 1.5.1.1.1 Att alla äldre har fått information om stadsdelens mångsidiga kulturutbud för att möjliggöra ett självständigt val som utgår ifrån delaktighet.*

### **Förväntat resultat**

Att äldre i vår stadsdel informerats om möjligheter att ta del av ett mångsidigt kulturutbud.

**Arbetsätt**

Biståndshandläggarna lämnar skriftlig och muntlig information i kontakt med den enskilde eller dennes ställföreträdare gällande öppna mötesplatser, frivilliga organisationer, och övriga aktörer. Biståndshandläggarna informerar även till civilsamhället i stort på informationsmöten som sker både i samverkan med pensionärsorganisationer och förebyggande enheten. Enheten informerar även om biståndsbedömda insatser som dagverksamhet, ledsagning etc. till de som inte har möjlighet att tillgodogöra sig kultur självständigt.

**Resursanvändning**

Biståndshandläggare

**Uppföljning**

I verksamhetsplan.

**Utveckling**

Öka antalet informationstillfällen.

**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: Nämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en låg klimatpåverkan

**Beskrivning**

Förvaltningen prioriterar följande för att uppnå det förväntade resultatet.

Att arbeta med ökad energieffektivitet och minskade utsläpp genom verksamheternas delaktighet där medarbetare arbetar utifrån checklista för energibesparing.

Under året sker kunskapshöjande insatser där ledningsgrupper genomför e-utbildningen om stadens miljöprogram och medarbetare som arbetar på kontor genomför stadens utbildning om klimatsmarta kontor samt köksanställda genomför utbildningen energieffektiva storkök. Detta ska bidra med kunskap om deras roll i arbetet med att nå stadens miljö- och klimatmål.

Arbetet med resurseffektiva kretslopp utifrån EU:s avfallshierarki fortlöper genom att förebygga, återanvända, sortera och återvinna avfall samt använda sig av Stockets återbruk.

Under året genomför fler verksamheter satsningar för att säkerställa att matsvinnet minskar och matavfallsinsamlingen används.

**Förväntat resultat**

- Energiförbrukningen i förvaltningens verksamheter minskar
- Matsvinnet minskar
- Stadens e-utbildning om miljöprogrammet, klimatsmarta kontor och energieffektiva storkök genomförs enligt plan

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kunskapshöjande insatser inom miljö- och klimatområdet genomförs	2023-01-01	2023-12-31
Verksamheterna arbetar med energibesparingsåtgärder	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 2.1.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter är energieffektiva och har en resurseffektiv avfallshantering med låg klimatpåverkan*

**Förväntat resultat**

- Matsvinnet minskar
- Verksamheterna serverar en hög andel klimatsmart mat
- Verksamheternas energiförbrukning minskar
- Stadens e-utbildning om miljöprogrammet och klimatsmarta kontor genomförs av respektive målgrupp enligt plan.

**Arbetsätt**

Avdelningen bidrar till förvaltningens fortsatta arbete med resurseffektiva kretslopp utifrån beskrivning i nämndmålet.

Verksamheterna mäter matsvinn och serveringssvinn samt använder matavfallsinsamling där så är möjligt.

Verksamheterna använder checklista för minskad energiförbrukning.

Avdelningschef följer upp att samtliga medarbetare i ledningsgruppen har genomfört stadens e-utbildning om miljöprogrammet och kontorsarbetare stadens e-utbildning om klimatsmarta kontor. Verksamheterna strävar mot kommunfullmäktiges mål om låg klimatpåverkan från livsmedel på nämndnivå, som 2023 ligger på 1,6 kg co2/kg livsmedel. Detta görs främst genom servering av en hög andel klimatsmart mat.

**Resursanvändning**

Enhetschefer och medarbetare.

**Uppföljning**

I T1,T2 och VB

**Utveckling**

Se över åtgärder för att ytterligare minska matsvinnet och minska enheternas energiförbrukning.

*Enhetsmål: 2.1.1.1.1 Enheten är energieffektiv och har en resurseffektiv avfallshantering med låg klimatpåverkan*

### **Förväntat resultat**

- Att enheten bidrar till att minska förvaltningens energiförbrukning.
- Att enheten bidrar till effektiv sopsortering genom att använda de återvinningskärl som finns på förvaltningshuset.
- Enhetens alla medarbetare ska genomföra stadens e-utbildning om miljöprogrammet och klimatsmarta kontor

### **Arbetsätt**

Medarbetarna släcker lamporna efter möten samt vid arbetsdagens slut. Alla medarbetare är väl medvetna om förvaltningens miljöpolicy och arbetar dagligen efter den. Enheten använder checklista för minskad energiförbrukning.

### **Resursanvändning**

Alla medarbetare och chefer på enheten

### **Uppföljning**

I verksamhetsberättelse.

### **Utveckling**

Hålla arbetet levande genom att regelbundet påminna om energibesparing och sophantering.

## **KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giffria miljöer**

Nämndmål: Nämndens verksamheter är miljö- och klimatsmarta

### **Beskrivning**

Åtgärder genomförs för att skapa en kemikaliesmart miljö för alla brukare och medarbetare, samt för att öka andelen ekologiska livsmedel och animalier med höga krav på djurskydd. Verksamheterna gör kemikaliesmarta val vid inköp av kemikalier och förbrukningsmateriel samt minskar användningen av plast och engångsartiklar.

### **Förväntat resultat**

- Verksamheterna gör kemikaliesmarta inköp och minskar användningen av plast och engångsartiklar
- Förvaltningens verksamheter som serverar livsmedel har en hög andel ekologisk mat
- Arbetet med att öka inköpta animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning påbörjas

*Enhetsmål: 2.4.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter är miljö- och klimatsmarta*

**Förväntat resultat**

- Verksamheter serverar en hög andel ekologiska måltider och livsmedel
- Verksamheterna köper in animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning
- Verksamheterna gör kemikaliesmarta inköp och minskar användningen av plast och engångsartiklar

**Arbetsätt**

Medarbetarna har kännedom om den lokala miljö- och klimathandlingsplanen och tillräckliga kunskaper för att kunna fatta miljö- och klimatsmarta beslut.

Verksamheterna strävar mot kommunfullmäktiges mål på nämndnivå om att 70 procent av inköpta måltider och livsmedel är ekologiska. Verksamheterna prioriterar ekologiska och svenska livsmedel vid inköp. Verksamheterna strävar efter kommunfullmäktiges mål på nämndnivå gällande inköp av animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning, där nämndmålet för 2023 är 88 procent.

Chemsoft kemikaliehanteringssystem används fortsatt för att säkerställa hanteringen av miljöfarliga ämnen och att rapportering sker.

**Resursanvändning**

Enhetschefer

**Uppföljning**

Hantera Livs och Chemsoft.

**Utveckling**

Se över arbetsätt för att öka andel ekologiska livsmedel och svenska animalier samt för att öka utfasning av miljöfarliga ämnen.

*Enhetsmål: 2.4.1.1.1 Enheten är miljö- och klimatsmart.*

**Förväntat resultat**

Enhetens inköp är kemikaliesmarta och användningen av plast och engångsartiklar minskar. Medarbetarna har kännedom om den lokala miljö- och klimathandlingsplanen och tillräckliga kunskaper för att kunna fatta miljö- och klimatsmarta beslut.

**Arbetsätt**

Enheten köper in en hög andel ekologiska varor.

**Resursanvändning**

Enhetschefer.

**Uppföljning**

Enheten följer upp enhetsmålet i verksamhetsberättelsen.

**Utveckling**

Ökad andel ekologiska livsmedel

**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: Nämndens resurser används effektivt med ett hållbart och långsiktigt perspektiv

**Beskrivning**

Förvaltningen följer stadens system för uppföljning med fokus på måluppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål och mål för verksamhetsområdena samt förvaltningens budget. Förvaltningens budget följs upp månadsvis med prognos på helårsutfall. Förvaltningen strävar efter att varje verksamhetsområde bär sina kostnader utifrån tilldelade medel, men omfördelar medel för att verksamheterna ska få rimliga förutsättningar att uppfylla målen. Åtgärder vidtas vid avvikelser. Alla verksamheter arbetar kontinuerligt med utveckling och effektivisering för att uppnå bästa möjliga resultat för stadsdelsområdets invånare.

**Förväntat resultat**

- Förvaltningen har en budget i balans och uppfyller målen i stadsdelsnämndens verksamhetsplan
- Förvaltningens prognossäkerhet är god
- Ekonomiska resurser fördelas lika, och i enlighet med den enskildes behov, mellan män och kvinnor, flickor och pojkar.

*Enhetsmål: 3.1.1.1. Avdelningsmål: Äldreomsorgens resurser används väl med fokus på resultat för invånare i Skarpnäck*

**Förväntat resultat**

- Enheterna har en budget i balans
- Enheterna uppfyller målen i verksamhetsplanen



**Arbetsätt**

Enheterna har rutiner för hantering av verksamhetens huvudprocesser och avvikelser från dessa.

Vid budgetunderskott eller befarat budgetunderskott ansvarar enhetschef för att en handlingsplan tas fram som följs upp löpande med stöd av economicontroller.

Beställarenheten för äldre beviljar insatser i enlighet med gällande riktlinjer och lagstiftning. Beställda insatser följs upp och anpassas vid förändrat behov. Utförarverksamheterna utför beställda insatser och har en fungerande hantering av ökat och minskat behov.

**Resursanvändning**

Enhetschefer

**Uppföljning**

Uppföljning sker i månadsprognoser, tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Handlingsplan följs upp vid samma tillfällen.

**Utveckling**

Att säkerställa bättre budget prognoser och att hitta och följa upp åtgärder.

*Enhetsmål: 3.1.1.1.1 Enhetsmål: Beställarenheten har en budget i balans.*

**Förväntat resultat**

En budget i balans innebär att befintliga resurser används optimalt och effektivt. Enheten har kostnadseffektiva lösningar vilket innebär rätt insats utifrån behov.

**Arbetsätt**

Enheten har två administratörer som säkerställer att alla fakturor hanteras på liknande sätt enligt gällande rutin. Enhetschef har genomgång av enhetens kostnader med economicontroller en gång i månaden. Alla medarbetare får regelbundet information om de ekonomiska förutsättningarna och nuläget. Biståndshandläggarna säkerställer att varje enskild individ har rätt beviljade insatser vid nyprövningar och uppföljningar av beslut.

**Resursanvändning**

Medarbetare och chefer.


**Uppföljning**

Ekonomi följs upp kontinuerligt genom att följa befintlig statistik samt genom regelbundna möten med controller.

## Utveckling

Enheten genom fortsättningsvis internkontroll varje månad för att säkerställa att faktureringen sker på rätt sätt.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Andel avhysningar som kunnat avvärjas efter inkommet meddelande till förvaltningen från hyresvärden	90 %	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål: Vuxna och barnfamiljer har ett tryggt och hållbart boende

## Beskrivning

Boende är en grundläggande förutsättning för att kunna leva ett självständigt liv. Barnfamiljer, personer med psykisk funktionsnedsättning, våldsutsatta och äldre i osäkra boendeförhållanden är särskilt utsatta grupper som prioriteras inom förvaltningen och erbjuds stöd till mer långsiktiga och hållbara boendelösningar. Personer med sociala kontrakt ska få stöd för att motverka skuldsättning. Stöd till såväl enskilda som familjer i osäkra boendeformer och sociala kontrakt ges i form av bostadsvägledning. Praktiskt stöd kompletteras med bolots eller boendestöd. Uppföljningen av bostadsformer inom SHIS stärks, både avseende hyresinbetalningar och skötsel i syfte att avtalat boende kan övergå till genomgångsbostad. Alla insatser som avser logi eller boende ska på sikt leda till ökade möjligheter för ett eget bostadskontrakt.

Vräkningsförebyggande arbete är prioriterat. Den som riskerar sitt kontrakt ska snabbt och ihållande få personlig kontakt med sin handläggare, erbjudas budget- och skuldrådgivning samt stöd eller insatser som behövs för att kunna komma till rätta med sin situation. Samhandläggning kring äldre som är hemlösa eller riskerar hemlöshet utvecklas inom förvaltningen för att säkerställa långsiktiga lösningar och insatser.

## Förväntat resultat

- Barnfamiljer och vuxna får stöd och vägledning för att få mer hållbara och långsiktiga boendelösningar
- Barns behov och situation beaktas särskilt
- Inga barnfamiljer blir vräkta
- Personer som har avtalat boende inom SHIS fullföljer kontraktskraven eller uppmärksammas i tid om annat stöd behövs
- Antalet personer i behov av akut boendelösningar minskar
- Minst 90 procent av underrättelser från hyresvärdar hindras från att gå vidare till avhysning
- Nyanlända som har ett tillfälligt boende, exempelvis inom SHIS, får i ett tidigt skede det stöd och den hjälp de behöver för att kunna ta sig vidare till en varaktig bostad

- Äldre som är hemlösa, eller riskerar hemlöshet, får samtidiga och samordnade insatser utifrån individens helhetsbehov av stöd, vård och omsorg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utvecklande av äldrelots för att stärka arbetet med äldre som lever i hemlöshet eller riskerar att bli hemlösa	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 3.3.1.1. Avdelningsmål: Äldre som riskerar sin bostad eller riskerar att bli bostadslösa får stöd i sin situation*

### **Förväntat resultat**

- Andel avhysningar av äldre som kunnat avvärjas ökar

### **Arbetsätt**

Avdelningen utvecklar en äldrelots som ska stärka arbetet med äldre som lever i hemlöshet eller riskerar att bli hemlösa. Äldrelotsen ska arbeta uppsökande. Förebyggande verksamheten ger information till äldre om vilket stöd som finns att få om en äldre riskerar sin bostad eller är hemlös.

Hemtjänstens medarbetare uppmärksammar tecken på att en enskild riskerar sin bostad. Hemtjänsten informeras via beställningen av insatser om insatserna beslutats om för att förhindra att den enskilde riskerar sin bostad, exempelvis om städning är en förutsättning för att den enskilde inte ska bli vräkt. Tydlig information ges till den enskilde för att denne ska ge samtycke till informationsöverföring mellan hemtjänsten och beställarenheten för äldre.

Beställarenheten mäter antal ärenden som rör avhysning av äldre personer genom att biträdande enhetschef deltar i BOSAM.

Beställarenheten för äldre samhandlar ärenden med övriga berörda enheter inom förvaltningen när så behövs. Förvaltningens rutin för samhandläggning i ärenden där äldre är eller riskerar att bli hemlösa vidareutvecklas under året. Beställarenhetens projekt inom God och nära vård används för att skapa struktur och tydliga rutiner i arbetet med hemlösa. Biståndshandläggarnas ökade kunskaper kring målgruppen och olika insatser bidrar till att rätt insats ges i rätt tid.

### **Resursanvändning**

Enhetschef och äldrelots

### **Uppföljning**

I VB. Aktuella ärenden följs upp på individnivå av biståndshandläggare och medarbetare i hemtjänsten. Enhetschef på beställarenheten följer upp ärenden på övergripande nivå tillsammans med enhetschefer inom övriga berörda myndighetsenheter. Projekt God och nära vård på beställarenheten följs upp av enhetschef och avdelningschef.

## Utveckling

Att minska antalet avhysningar.

*Enhetsmål: 3.3.1.1.1 Enhetsmål: Äldre som riskerar att bli bostadslösa eller är hemlösa får stöd i sin situation.*

## Förväntat resultat

- Andel avhysningar minskar
- Antalet hemlösa i vår stadsdel minskar

## Arbetsätt

Enheten utökas med tjänsten äldrelots som ska stärka arbetet med äldre som lever i hemlöshet eller riskerar att bli hemlösa. Äldrelotsen ska arbeta uppsökande, ge praktisk hjälp samt samverka med andra aktörer. Beställarenheten mäter antalet ärenden som rör avhysning av äldre personer genom att äldrelots och eventuellt biträdande enhetschef deltar i BOSAM. Beställarenheten för äldre samhandlar ärenden med övriga berörda enheter inom förvaltningen när så behövs. Förvaltningens rutin för samhandläggning i ärenden där äldre är eller riskerar att bli hemlösa vidareutvecklas under året. Beställarenhetens projekt inom God och nära vård används för att skapa struktur och tydliga rutiner i arbetet med hemlösa. Biståndshandläggarnas ökade kunskaper kring målgruppen och olika insatser bidrar till att rätt insats ges i rätt tid.

## Resursanvändning

Medarbetare och chefer.




## Uppföljning

Uppföljning sker löpande av äldrelots och biträdande enhetschefer följer upp statistik för andelen hemlösa i vår stadsdel över året.

## Utveckling

Med den nya tjänsten äldrelots säkerställa att antalet avhysningar och hemlösa minskar.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	9 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	3,5 %	Tas fram av	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
♀		nämnd/styrelse	

Nämndmål: Arbetsmiljön präglas av jämställdhet och delaktighet med ett tillitsfullt och närvarande ledarskap

### Beskrivning

Förvaltningen har ett systematiskt arbetsmiljöarbete med fokus på delaktighet, inflytande och friskfaktorer. Ett tillitsfullt och närvarande ledarskap bidrar till en hälsofrämjande och jämställd arbetsmiljö. Att ha möjlighet att påverka sin arbetssituation bidrar till ökat lärande, stolthet och en bra social och organisatorisk arbetsmiljö.

### Förväntat resultat

- Index bra arbetsgivare ökar
- Ledarskapsindex ökar
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Ledarskapsindex	81		År

*Enhetsmål: 3.4.1.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens chefer utövar ett närvarande ledarskap med fokus på äldres behov och en god arbetsmiljö*

### Förväntat resultat

- Fler chefer utbildas i stadens ledarskapsmodell, Full Range Leadership Model (FLRM)
- Ledarskapsindex bibehålls eller ökar inom samtliga enheter

### Arbetssätt

Avdelningens chefer arbetar med stadens ledarskapsmodell, Full Range Leadership Model (FLRM). Arbetet med Chefoskopet återupptas och vidareutvecklas i syfte att ge avdelningens ledningsgrupp strukturer och gemensam grund för fortsatt arbete. Ledningsgruppens arbete fokuseras på övergripande frågor, utrymme sätts löpande av för samverkan mellan enheterna för att möjliggöra samarbete över enhetsgränserna.

Grunden i äldreomsorgens arbetssätt är ett närvarande ledarskap där medarbetare får stöd i sitt dagliga arbete och de utmaningar som uppdraget ställer. Enhetscheferna är närvarande i utvecklingsarbetet och har god kännedom om lokala utmaningar och svårigheter för att kunna ge stöd, ledning och styrning.

Arbetsmiljöarbetet bedrivs utifrån kunskap och goda strukturer med riskbedömningar. Chefer

och nyckelpersoner inom verksamheterna får löpande kompetensutveckling i arbetsmiljö och arbetsrätt genom förvaltningens HR-avdelning.

### **Resursanvändning**

Enhetschef och medarbetare

### **Uppföljning**

I VB.

### **Utveckling**

Öka det närvarande ledarskapet

*Enhetsmål: 3.4.1.1.1 Enhetsmål: Beställarenhetens chefer utövar ett närvarande ledarskap och arbetar för en god arbetsmiljö.*

### **Förväntat resultat**

- Cheferna får ökad kompetens kring ledarskap och arbetsmiljö.
- Ledarskapsindex bibehålls eller ökar.

### **Arbetsätt**

Enhetens chefer arbetar med stadens ledarskapsmodell, Full Range Leadership Model (FLRM). Arbetet med Chefoskopet återupptas och vidareutvecklas i syfte att ge enhetens ledningsgrupp strukturer och gemensam grund för fortsatt arbete. Arbetsmiljöarbetet bedrivs utifrån kunskap och goda strukturer med riskbedömningar. Enhetens cheferna får löpande kompetensutveckling i arbetsmiljö och arbetsrätt genom förvaltningens HR-avdelning.

Enhetens ledarskap baseras på att chefer är tillgängliga i det dagliga arbetet för att ge återkoppling och stöd till alla medarbetare.

Enhetens ledarskap grundar sig i tron på och tillit till medarbetarnas kompetens i sitt grunduppdrag och ger dem därmed stora möjligheter att arbeta självständigt.

Enheten ser till att alla medarbetare har möjlighet att delta på medarbetarsamtal där de har möjlighet att diskutera sin egen utveckling och hur de kan bidra till enhetens utveckling.

Enheten går regelbundet igenom riktlinjerna för kränkande särbehandling och arbetar enligt handlingsplanen för systematiskt arbetsmiljöarbete.

Alla nyanställda ges en bra introduktion med en mentor som stöd för att möjliggöra att de trivs och vill stanna och på arbetsplatsen.

### **Resursanvändning**

Chefer och medarbetare.

## Uppföljning

I verksamhetsberättelsen.

## Utveckling

Öka det närvarande ledarskapet.

Nämndmål: Medarbetare har goda förutsättningar och utövar ett aktivt medarbetarskap

## Beskrivning

Ett aktivt medarbetarskap ger förutsättningar för medarbetare att vara delaktiga, ta initiativ och ökar arbetsglädjen. Medarbetare har handlingsutrymme och bidrar till verksamhetsutveckling genom att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar. Medarbetare och chefer arbetar tillsammans för att förbättra arbetssituationen, öka kvaliteten och uppnå verksamhetens mål. Förvaltningen erbjuder trygga anställningar med heltid som norm. Kompetensförsörjningen planeras på kortare och längre sikt med fokus på hållbart arbetsliv, lärande och utveckling.

## Förväntat resultat

- Medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap
- Medarbetare upplever att de har en bra arbetssituation
- Medarbetare har handlingsutrymme och bidrar med förslag och idéer för verksamhetsutveckling
- Andelen tillsvidareanställningar och heltider ökar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
På min arbetsplats har vi ett gott arbetsklimat	82 %		År

*Enhetsmål: 3.2.2.1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap och har adekvat kompetens för sitt uppdrag*

## Förväntat resultat

- Kompetensutvecklingsplan för samtliga utförarverksamheter revideras under året

## Arbetsätt

Äldreomsorgen eftersträvar en lärande organisation där erfarenheter, lärdomar och kompetens tas tillvara. Aktivt medarbetarskap används i alla verksamheter inom äldreomsorgen. Avdelningens ledningsgrupp vidareutvecklar arbetet med aktivt medarbetarskap under året.

Kompetensutvecklingsplaner på avdelnings- och enhetsnivå revideras och används för att säkerställa rätt kompetens för uppdragen. Kompetensutveckling i basala hygienrutiner och

demens sker löpande. Kompetensutveckling genom grund- och specialistutbildning samt utpekade fokusområden sker i alla verksamheter. Verksamheterna utbildar ombud som står för spetskompetens inom sitt kunskapsområde.

### **Resursanvändning**

Enhetschef. Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser planerar, genomför och följer upp kompetenshöjande insatser och utbildningar.

### **Uppföljning**

Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser följer upp projektet kontinuerligt under året.

### **Utveckling**

Projektledare för kompetensutvecklingsinsatser inventerar fortsatta behov av kompetensutveckling inom verksamheterna inom ramen för projektet.

*Enhetsmål: 3.2.2.1.1 Enhetsmål: Enhetens medarbetare utövar ett aktivt medarbetarskap som bidrar till verksamhetens utveckling.*

### **Förväntat resultat**

- Medarbetarnas upplevelse av att de har en bra arbetssituation stärks.
- Att medarbetarna genom sina spjutspetsuppdrag bidrar till verksamhetens utveckling.

### **Arbetsätt**

Handläggare erbjuds fördjupad kompetensutveckling inom olika områden så kallade spjutspetsområden som t ex våld i nära relation, hemlöshet och demens. Att på medarbetarsamtal samt avstämningssamtal följa upp hur den individuella delaktigheten kan ökas. Enhetens utvecklingsmöten och APT ger möjlighet att tillsammans arbeta fram nya rutiner och arbetsätt i syfte att öka rättssäkerhet och likställighet.

### **Resursanvändning**

Alla medarbetare och chefer.

### **Uppföljning**

Enheten följer kontinuerligt upp medarbetarenkäten och handlingsplanen för denna. På medarbetarsamtalen följs året upp samt vad som behövs framåt i form av utbildning, stöd och annat för att stärka medarbetarens utveckling. På möten diskuteras arbetsmiljön och arbetsbelastning för att kunna samarbeta och avlasta varandra.

### **Utveckling**

Enheten kommer fortsätta att utveckla det aktiva medarbetarskapet. Medarbetarsamtal kommer att ske under året där medarbetaren får möjlighet att vara delaktig i sin och enhetens utveckling.



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

Nämndmål: Verksamheterna har en hög beredskap för oväntade händelser

**Beskrivning**

Förvaltningen utgår från de prioriteringar som framkommer i risk- och sårbarhetsanalyser för att säkerställa en god beredskap. Verksamheterna arbetar utifrån detta vidare med beredskapshöjande insatser för samhällsviktiga processer. I samverkan med övriga ansvariga aktörer säkerställs att tillräckliga beredskapslager finns på verksamheter i egen regi. Förvaltningens krisledningsarbete vidareutvecklas utifrån de lärdomar som har dragits efter tidigare kriser och verksamheterna har god beredskap för oväntade händelser. Krigsorganisation och krigsledningsplan arbetas fram i samverkan med andra förvaltningar.

En aktiv avtalsuppföljning, att motverka välfärdsbrott och att främja en sund konkurrens mellan seriösa företag är fortsatt prioriterat. Förvaltningen ska se över möjligheter till att stärka egen regi verksamheter för att säkra den lokala beredskapen samt säkerställa en god beredskap i upphandlade verksamheter. Inför verksamhetsövergångar av verksamheter inom grupp- och servicebostäder inom LSS samt övertagande av gruppboende LSS i egen regi inrättar förvaltningen en tillfällig projektorganisation för att säkerställa en trygg övergång för brukare och medarbetare.

Förvaltningen ska säkerställa att det finns resurser och kompetens för ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhets- och dataskyddsarbete samt delad data där så är lämpligt utifrån gällande informationsklassning.

**Förväntat resultat**

- Förvaltningen har en god beredskap att tillgodose vissa grundläggande behov för stadsdelsområdets invånare
- Förvaltningens trygghetspunkt är etablerad och väl känd
- Förvaltningen har en god beredskap för att upprätthålla dess samhällsviktiga verksamhet
- Verksamheter, oavsett driftform, bidrar till god kvalitet och måluppfyllelse
- Arbetet med informationssäkerhet och dataskydd sker systematiskt

*Enhetsmål: 3.5.1. 1 Avdelningsmål: Äldreomsorgens verksamheter har en hög beredskap för oväntade händelser*

**Förväntat resultat**

- Beredskapen för oväntade händelser, samhällsstörningar eller kris ökar.

**Arbetsätt**

Samtliga verksamheter har uppdaterade riskanalyser, riskbedömningar och krisplan. Uppföljning ska ske kontinuerligt.

Samtliga medarbetare på vård- och omsorgsboende har god kunskap om verksamhetens evakueringsplan.

**Resursanvändning**

Enhetschef.

**Uppföljning**

Uppföljning sker i T2 och VB. Uppföljning sker även under verksamhetsuppföljningar.

**Utveckling**

Kontinuerligt revidera riskanalyser, riskbedömningar och krisplaner utifrån rådande situation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Inventering och genomförande av förebyggande åtgärder för att skydda äldre vid värmeböljor	2023-01-01	2023-09-30

*Enhetsmål: 3.5.1.1.1 Enhetsmål: Enheten har en hög beredskap för oväntade händelser.*

**Förväntat resultat**

Beredskapen för oväntade händelser, värmeböljor samhällsstörningar eller kris ökar.

**Arbetsätt**

Säkerställa att rutinen för beredskapsplanen uppdateras under ledningsgruppsmöten samt gås igenom på APT.

**Resursanvändning**

Enhetschef.

**Uppföljning**

Uppföljning sker i T2 och VB.

**Utveckling**

Kontinuerligt revidera riskanalyser, riskbedömningar och krisplaner (beredskapsplan) utifrån rådande situation.

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

Nämndmål: Verksamheterna är välkomnande, jämställda och demokratiska

**Beskrivning**

Nämndens verksamheter arbetar för att stärka mänskliga rättigheter genom att vidareutveckla arbetet med jämställdhet, jämlikhet, nationella minoriteter och barns rättigheter.

Förvaltningen arbetar för att uppfylla de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030.

Förvaltningen ska kartlägga och analysera på vilka sätt verksamheterna idag bidrar till att uppfylla de globala målen, för att sedan identifiera ytterligare åtgärder och aktiviteter som behövs för att öka måluppfyllelsen. Förvaltningen analyserar vilka befintliga samarbeten som behöver utvecklas och inventerar behov av ytterligare samverkan för att stärka arbetet med Agenda 2030. Invånare har möjlighet att lämna medborgarförslag och medborgardialoger genomförs i hög utsträckning. Förvaltningen söker aktivt internationella samverkansytter.

**Förväntat resultat**

- Jämställdhetsanalys finns med i relevanta beslutsunderlag till nämnden
- Barnkonsekvensanalyser inkluderas i relevanta beslutsunderlag till nämnden
- Antalet verksamheter som är hbtqi-diplomerade ökar
- Medarbetares kunskap om nationella minoriteters rättigheter ökar
- Arbetet med Agenda 2030 stärkts genom strategisk planering av genomförandet av hållbarhetsmålen

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Påbörja implementering av stadens nya program om mänskliga rättigheter	2023-01-01	2023-12-31

*Enhetsmål: 3.7.1.1 Avdelningsmål: Verksamheterna har ett gott bemötande och är jämställda*

**Förväntat resultat**

- Andel äldre som upplever att de blir respektfullt bemötta är fortsatt hög eller ökar
- Antalet registrerade synpunkter och klagomål ökar
- Jämställdhetsanalys finns för samtliga indikatorer där utfallet visar på betydande skillnader mellan könen.

**Arbetsätt**

Enheterens värdegrundsarbete fortgår ute i verksamheterna. Medarbetarna ska känna till och arbeta utifrån verksamheternas lokala värdegrunder.

Synpunkter och klagomål från brukare, kunder, närstående och invånare tas emot och hanteras enligt upprättade rutiner och arbetsätt.

Enheterna ska uppmärksamma eventuella skillnader mellan könen inom verksamheterna. Åtgärder för att motverka osakliga skillnader mellan kön ska vidtas. Alla individbaserade indikatorer ska redovisas könsuppdelat för män och kvinnor. Om resultaten tyder på en skillnad mellan könen ska utfallet analyseras och följas upp.

### **Resursanvändning**

Enhetschefer och medarbetare.

### **Uppföljning**

Uppföljning sker i T1, T2 samt VB. Uppföljning av Socialstyrelsens brukarundersökning samt individuppföljning på individnivå.

### **Utveckling**

Analysera utfallet på indikatorer gällande bemötande, vidta åtgärder och följa upp åtgärderna.

Enhetschefer fortsätter att följa upp inkomna synpunkter och klagomål, samt påminner medarbetarna om vikten att ta emot och registrera synpunkter och klagomål.

Enhetschefer vidareutvecklar jämställdhetsanalyser, vidtar åtgärder vid betydande skillnader mellan kön och följer upp åtgärderna.

*Enhetsmål: 3.7.1.1.1 Enhetsmål: Enheten ger ett gott bemötande som genomsyras av jämställdhet.*

### **Förväntat resultat**

- Andel äldre som upplever att de blir respektfullt bemötta är fortsatt hög eller ökar
- Antalet registrerade synpunkter och klagomål ökar
- Jämställdhetsanalys finns för samtliga indikatorer där utfallet visar på betydande skillnader mellan könen.

### **Arbetsätt**

Enhetens spjutspetsar inom området jämställdhet kommer under året öka kompetensen inom gruppen genom att t ex hålla i utbildning under året för att hålla frågan levande. Synpunkter och klagomål från brukare, kunder, närstående och invånare tas emot och hanteras enligt upprättade rutiner och arbetsätt. Enheten kommer att fortsätta att analysera alla våra resultat som är könsuppdelade för säkerställa att det inte finns osakliga skillnader mellan könen. Enheten kommer att göra jämställdhetsanalyser där det bedöms vara nödvändigt.

### **Resursanvändning**

Chefer och medarbetare.

## Uppföljning

Uppföljning sker i T1, T2 samt VB. Uppföljning av Socialstyrelsens brukarundersökning samt individuppföljning på individnivå.

## Utveckling

Enheten fortsätter att följa upp inkomna synpunkter och klagomål, samt påminna medarbetarna om vikten att ta emot och registrera synpunkter och klagomål. Enheten vidareutvecklar jämställdhetsanalyser, vidtar åtgärder vid betydande skillnader mellan kön och följer upp åtgärderna.

## Redovisning av ekonomi

## Resursanvändning

## Budget 2023

## Övrigt

### Internkontroll

För att säkerställa hur faktureringen sker, utför administratörerna på enheten kontroller varje månad. Målet är att säkerställa att faktureringen följer de rutiner som enheten har uppsatta för att motverka oegentligheter och fusk inom utförarverksamheter. Under 2023 genomförs kollegial aktgranskning av handläggarna samt aktgranskning av biträdande enhetschefer för att tillförsäkra rättssäkerhet, likställighet och individuella bedömningar. Enheten fortsätter att utveckla arbetet med avvikelshantering och har egenkontroller för att säkerställa att detta görs kontinuerligt. Enheten kommer utföra en egenkontroller gällande Reagera S för att säkerställa att rutinen kring våld i nära relation följs.

### Rutiner för synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål som tas emot av Beställarenheten för äldre kommer registreras i en excelfil. I excelfilen framgår det tydligt vad klagomålet/synpunkten består av, vilken enhet det gäller och hur den har åtgärdats samt återkopplats till den som framfört synpunkten/klagomålet. Under 2023 kommer enheten informera om gällande rutin på ett APT. Syftet är att öka antalet registrerade synpunkter.

### Avvikelsehantering

Enheten kommer arbeta löpande med att hålla avvikelshantering levande under året, bland annat på APT och utvecklingsmöten. Enhetschef kommer göra egenkontroll av avvikelsefilen i maj och november för att se att upparbetat arbetssätt efterlevs.

### Lex Sarah

Alla medarbetare kommer kontinuerligt bli påminnda om vår skyldighet att enligt Socialtjänstlagen rapportera om enheten uppmärksammar eller får kännedom om ett

missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande, som rör den äldre. Enhetschef och biträdande enhetschefer kommer på enhetens gemensamma möten att bryta ner och förklara vad ett missförhållande eller risk för missförhållande kan vara. Enheten kommer aktivt att arbeta för att lex Sarah ska vara en del i det dagliga arbetet. De lex Sarah som rapporteras kommer att kommuniceras med medarbetarna. Cheferna kommer att uppmuntra och vara ett föredöme när det gäller att rapportera lex Sarah.