



Hägerstens gruppbostäder

Verksamhetsberättelse

Dnr: 553-2013-1.2.1

Sid 1 (14)

2013-12-09

Handläggare:

Cia Bergström

Hägerstens gruppbostäder

Verksamhetsberättelse VB 2013

Hägerstens gruppbostäder

Sammanfattande analys

Hägerstens gruppboendestäder erbjuder boende och dygnetruntomsorg för vuxna personer med en intellektuell funktionsnedsättning och/eller autism, enligt 9 § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten består av sex gruppboendestäder. Inom enheten arbetar 36 medarbetare, indelade i sex olika arbetslag. Enhetens ledning består av en enhetschef och i alla verksamheter finns en arbetsledare. En av arbetsledarna har under året vikarierat som biträdande enhetschef för Liljeholmens och Hägerstens gruppboendestäder.

Enheten har levt upp till sina åtaganden och aktiviteter.

Enheten har under ett par år haft fördelen att få ta emot ungdomsjobbare ifrån arbetsmarknadsförvaltningen och har under 2013 haft en ungdomsjobbare i alla verksamheter. Flera av dem stannar sedan kvar som vikarier när deras ungdoms- anställning löper ut.

Under året har vi jobbat mycket med vårt nya projekt tillsammans med Liljeholmens gruppboendestäder. Det nya projektets syfte är att öka brukarinflytandet i våra verksamheter och vi kallar det för Delaktighetsmodellen.

Sedan flera år tillbaka är Hägerstens gruppboendestäder en aktivt deltagande enhet i Projekt Carpe 2, genom projektet och forum Carpe har en stor del av medarbetarna, arbetsledare och enhetschef fått vidare utbildning inom olika relevanta områden. Vi eftersträvar att alla anställda ska ha adekvat utbildning.

Den ekonomiska prognosen har diskuterats på samtliga arbetsplatsträffar (APT) och samverkansgrupper under året, medarbetarna har därför en god kännedom om de ekonomiska förutsättningarna. Mötena är också ett forum för delaktighet. Enheten hade ett ekonomiskt överskott med 1 644 tkr vid årets slut. Verksamhetsberättelsen har diskuterats på APT den 8,15 och 22 januari 2014 och i samverkansgrupp den 27 november.

Vi följer upp vår internkontrollplan vid olika tillfällen. En del sker i slutet av året och andra går igenom kontinuerligt på varje APT, som till exempel arbetsskador och tillbud.

Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20,58 %		20 %	15 %	VB 2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Kommentar					
Enheten köper inga livsmedel förutom kaffe och mjölk.					

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att verksamhetens ska bedrivas med lägsta möjliga miljöbelastning.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamhetens miljöbelastning minskar.

Kommentar

Vi har fortsatt med det inarbetade miljöarbetet. Alla enheterna har ett miljöombud i personalgruppen. På samtliga enheter görs sopsortering och elbesparing som sker genom t.ex. låg-energilampor. En av enheterna har en mycket hög elkonsumtion på grund av eluppvärmning och vi har tidigare framfört önskemål till hyresvärden (Micasa) om inkoppling till fjärrvärmenätet. Vi uppmuntrar våra hyresgäster att göra inköp av ekologisk mat och miljövänliga produkter. Vi prioriterar kollektiva färdmedel istället för att åka färdtjänsttaxi med våra brukare, när det är möjligt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

Nämndmål:

Boende i Hägersten- Liljeholmen upplever ett varierat och tillgängligt kultur- och idrottsliv

Förväntat resultat

Att boende i Hägersten-Liljeholmen upplever ett varierat och tillgängligt kultur- och idrottsliv.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda alla våra brukare stöd och service för att de ska kunna uppleva ett rikt och varierat kultur- och idrottsliv.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att enhetens brukare har getts möjligheter till en rik och varierad fritid och semester.

Kommentar

Vi erbjuder våra brukare ett rikt och varierat kultur- och idrottsliv. På verksamhetens alla enheter finns ett fritidsombud utsett. Ombudets uppgift är att bevaka vilka aktiviteter som erbjuds, samt att komma med förslag på aktiviteter för brukarna. Brukarna tar stor del av aktiviteter och kurser. Under sommaren har vi kunnat erbjuda både semesterresor för en del och dagsutflykter för dem som önskar det. En del av kulturen finns i tidningar och böcker, därför har alla verksamhetens boenden ett läsombud. Läsombudet ser till att alla brukares behov av högläsning, biblioteksbesök och eventuella ljudböcker blir tillgodosett.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**Förväntat resultat**

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att Hägerstens gruppbostäders verksamheter och lokaler är tillgängliga för alla.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla brukare erbjuds lättläst information och högläsning vid behov samt att alla lokaler är tillgängliga.

Kommentar

I vår verksamhet finns ett ständigt pågående arbete med att göra information som är av vikt för våra brukare tillgänglig för dem. Vi använder foton, olika bildprogram och olika pedagogiska hjälpmedel för att brukaren ska kunna ta till sig informationen, under året har vi börjat använda Ipads för ändamålet. Verksamhetens lokaler är tillgängliga

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämndmål:

Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

Förväntat resultat

Brukarna ska på ett välinformerat sätt kunna välja en utförare som ger den insats som brukarna önskar och fått beviljad.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge våra brukare ökade möjligheter att göra aktiva val genom tydlig och tillgänglig information.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enhetens brukare och anhöriga får den information som de behöver via Jämför service.

Kommentar

Vi informerar brukare och företrädare om informationen som finns på Jämför service. Vi ska se till att informationen om våra enheter är uppdaterad och att den stämmer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	85 %	82 %	90 %	öka	2013
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	64 %	71 %	73 %	öka	2013
 Andelen personer med funktionsnedsättning som	83 %	86 %	85 %	tas fram av nämnden	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)					
 Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	93 %	86 %	91 %	91 %	2013
 Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	82 %	92 %	89 %	89 %	2013

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge alla våra brukare ett gott bemötande.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett bemötande av hög kvalitet för gruppboendernas brukare och medarbetare som stolta över sitt arbete.

Kommentar

Vi har tidigare utarbetat ett nytt arbetssätt där ett lågaffektivt bemötande står i centrum. Det lågaffektiva bemötandet innebär att vi bemöter och arbetar individuellt. Vi arbetar förebyggande och lösningsfokuserat. Vi är pedagogiskt korrekta genom att bemöta lågaffektivt och kravanpassar efter varje brukares dagsform. Vi är neutrala i vår framtoning, försöker vara värderingsfria och är serviceinriktade. Vår förhoppning är att arbetssättet ska arbetas in under året och vidareutvecklas. Som stöd för arbetslagen i deras arbete kommer vi att ha metodutbildning cirka sex gånger per enhet, spridda över året.

Alla brukare som bor i våra verksamheter har en stödperson i arbetslaget, som är den som sköter många kontakter utåt och har ansvar för att bevaka och se till att brukarnas behov blir tillgodosedda. Under året kommer nya rutiner för stödpersonalskap börjas användas. De nya rutinerna är utformade utifrån LSS och Carpes yrkeskrav och ska ge en mer täckande bild av vad uppdraget som stödperson i gruppboenden innebär.

I alla verksamheter har arbetet med Carpes yrkeskrav inletts, vi hoppas att arbetet ska leda fram till en bild av vilka utbildningsområden som vi behöver förstärka för att kunna ge våra brukare det allra bästa bemötandet och en god omvårdnad. Ett utav de områden som vi har påbörjat vidareutbildningar i är inom demens.

Nämndmål:

Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv

Förväntat resultat

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda alla våra brukare individuellt riktade insatser som är av god kvalitet, tar tillvara den enskildes resurser och erbjuder delaktighet.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att enhetens alla brukare erbjuds individuella insatser utifrån deras önskemål och behov.

Kommentar

Allt arbete kring och med brukaren är utformat utifrån brukarens behov och önskemål. Brukaren och dennes anhöriga eller gode man ges utrymme att vara delaktiga i hur arbetet ska vara utformat genom träffar och möten. För att de dagliga rutinerna kring brukaren ska fungera krävs det en tydlig struktur för att kunna garantera brukaren en kontinuitet och trygghet i de insatser som utförs av och tillsammans med personalen. Alla brukares individuella rutiner ska vara tydligt dokumenterade och utgöra grunden för det dagliga arbetet på enheten. Stödpersonen ansvarar för att all dokumentation kring brukaren är uppdaterad och korrekt samt att den förvaras på ett säkert sätt. En gång per år på ett APT, diskuterar och informerar vi kring sekretess i vår verksamhet. För att kunna erbjuda en trygghet i vilken personal som rekryteras, görs registerutdrag ut polisens misstanke- och belastningsregister. Härigenom säkerställer vi att vi inte anställer någon personal som begått våldsbrott, övergrepp eller annat brott som kan innebära en negativ inverkan på brukarnas trygghet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	80	68	80	80	2013
 Andel medarbetare på	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
deltid som erbjuds heltid					
Kommentar Hägerstens gruppbestäder hade fyra medarbetare med en deltidsanställning. En av de fyra har fått heltidsanställning i år. De tre som är kvar arbetar natt och det är därför olämpligt att de har en högre tjänstgöringsgrad. De som arbetar natt kommer att erbjudas att arbeta dagtid om de önskar att arbeta heltid.					
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	92 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	3,4 %	4,1 %		4,4 %	VB 2013
Kommentar Verksamheten har haft en fortsatt låg sjukfrånvaro.					

Nämndmål:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Samtliga medarbetare deltar aktivt på personalmöten, planeringdagar och APT.			
 Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Medarbetarna har haft ett högt engagemang på APT.			
 Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
mångfaldsplan för 2013-2015			
Kommentar Samtliga medarbetare som blir föräldrar och har föräldraledighet, informeras i frågor som berör denne som anställd, det kan tex vara vid de årliga löneförhandlingarna och vid ny schemaläggning. Medarbetarna inom Hägerstens gruppboendestäder arbetar till största del eftermiddagar och kvällar, vilket kan vara svårt som tex ensamstående förälder. Vid all annonsering vid rekrytering betonar vi att vi i första hand söker fler manliga medarbetare, för att jämna ut könsfördelningen i arbetslaget. Förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan diskuteras årligen på ett APT och senare under året då vi genomför vår internkontroll.			
 Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som är framtagen vid årets medarbetarsamtal. Som grund till utvecklingsplanen har Carpes yrkeskrav för vårdare används			

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda samtliga medarbetare utbildning vid behov.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ledningen har en bild av utbildnings- och kompetensbehovet i de olika verksamheterna och alla medarbetare har en plan för sin kompetens- och kunskapsutveckling.

Kommentar

Vi eftersträvar att alla medarbetare har en relevant utbildning för sitt arbete. Det som är grundläggande för alla enhetens medarbetare är en gymnasial utbildning inom området vård/omsorg/funktionsnedsättning, utöver det kan kompetensbehovet skilja sig mellan boendena. Vi har påbörjat arbetet med Carpes utbildningskrav för att kunna fånga utbildningsbehovet i de olika arbetslagen. Vi avsätter tid på våra APT för att arbeta med yrkeskraven.

För några av boendena eftersträvar vi att alla som arbetar där ska ha gått en gymnasie- eller högskolekurs om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, för något annat boende är det aktuellt att öka kompetensen inom geriatrik. Nästan samtliga av verksamhetens medarbetare har grundutbildning och vidareutbildning inom autism och pedagogiskt ledarskap. Flera av medarbetarna har påbörjat utbildning i utvecklingsstörning och åldrande. Vi uppmuntrar samtliga medarbetare att ta del av Carpes olika utbildningserbjudanden och i medarbetarsamtalen pratar vi om vilken utbildning som kan vara aktuell för respektive medarbetare framöver. Vi planerar att även nästa år kunna erbjuda alla utbildning i arbetsmetodik. Två av verksamhetens medarbetare har börjat en yrkeshögskoleutbildning på 200 poäng, vår förhoppning är att flera av våra medarbetare ska följa deras exempel.

Yrkeshögskoleutbildningen kan bli en viktig del för en del av medarbetarna om Stockholms stad väljer att följa Göteborg och flera andra kommuners, mycket spännande arbete med att införa nya nationella arbetstitlarna för vårdarna, stödassistent och stödpedagog. De medarbetare som har 200 yrkeshögskolepoäng kommer då att kunna titulera sig stödpedagog och få en annan roll i det pedagogiska arbete med brukarna. Vi hoppas att arbetet med den nya titulaturen inleds under året och att det även medför en process med validering samt att alla medarbetare som inte når upp till de två olika yrkestitlarna, får veta vad de behöver komplettera för att göra det.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förfvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Fysisk skydds rond genomfördes under hösten 2013.			
✓ Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Enheten har inte haft någon pågående rehabiliteringsprocess under året.			
✓ Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Enheten följer stadens rehabiliteringsprocess när det är aktuellt.			
✓ Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Enheten använder bara timvikarier vid de ordinarie medarbetarnas semester, sjukdom och akut uppkomna situationer där brukarna behöver extra stöd.			
✓ Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Enheten följer riktlinjerna för korttids frånvaro och kallar till möte med enhetschefen efter fyra sjukfall under sex månader eller remitterar direkt till Previa. Samma rutiner tillämpas även för sjukfrånvarotillfällen under året.			
✓ Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Enheten uppmuntrar alla medarbetare till att ta ut sin friskvårdstimme och att köpa träningskort på stadens simhallar. Under året ska ett hälsoarbete startas upp som tema på APT. Vi uppmuntrar alla till att sluta röka och erbjuder rökavvänjningskurs och nikotinläkemedel. Under gemensamma planeringsdagar med Liljeholmens gruppbofästade erbjuds flera prova på aktiviteter för alla medarbetare.			
✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Vi diskuterar och problematiserar hur vi ska arbeta för en god arbetsmiljö på våra APT som är cirka var tredje vecka. På ett APT per år arbetar vi specifikt med hur mobbing och trakasserier ska motverkas, samt under punkten arbetsmiljö på övriga APT under året. Vi arbetar även med resultatet i medarbetarenkäten.			
✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Sjukfrånvaron analyseras varje månad av enhetschefen och diskuteras på några APT under året.			

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för att sänka sjukfrånvaron.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

En högre medvetenhet kring hälsofrågor bland oss som arbetar inom enheten. Den ökade medvetenheten kan förhoppningsvis leda till en ökad frisknärvaro.

Kommentar

Enheten har en låg sjukfrånvaro och har fortsatt jobba med att erbjuda friskvård och få stöd med att sluta röka. I maj anordnades gemensamma planeringsdagar med Liljeholmens gruppbofästade där vi under en av dagarna inriktade oss på motion och mindfulness.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar	99,96 %	99,99 %	100 %	100 %	VB 2013

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Förväntat resultat

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att hålla vår budget i balans.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

En budget i balans.

Kommentar

Verksamhetens budget har ett överskott. Till viss del på grund av att de ombyggnadskostnader som vi räknat med, blev mycket billigare än beräknat och att en del inköp inte har kunna bli av i år, på grund av mycket lång tid för handläggning och leveranser hos upphandlad leverantör.

Uppföljning av driftbudget

Enhet :	Hägerstens gruppbostäder	
Enhetschef:	Cia Bergström	
Beloppen anges i TKr !		
		Utfall i bokslut 2013
Intäkter		
Förvaltningsinterna intäkter		22 009
Bidrag		489
Försäljning av verksamhet		
Övriga externa intäkter		47

Enhet :	Hägerstens gruppbostäder	
Summa intäkter		22 545
Kostnader		
Förvaltningsinterna kostnader		561
Personalkostnader		18 912
Övriga personalkostnader		242
Lokalkostnader		323
Entreprenader och köp av verksamhet		164
Övriga kostnader		699
Summa kostnader		20 902
Resultat netto		1 644
I fond från 2012		1 233
Resultat efter resultatdisposition		2 877

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar			
Internkontroll har genomförts under hösten 2013.			

Åtagande:

Vi åtar oss att styrningen och uppföljningen av verksamheten och ekonomin är tydlig.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten sköter styrningen och uppföljningen av verksamheten som planerat.

Kommentar

Vi följer upp och planerar hur vår verksamhet ska fungera på APT, planeringsdagar, samverkansmöten och genom ekonomiprognoser en gång i månaden. Styrningen och uppföljningen har fungerat bra under året.

Synpunkter och klagomål

Samtliga synpunkter och klagomål dokumenteras och beroende av vad de handlar om rapporteras de vidare och diarieförs och/eller skrivs in i den enskilde brukarens dokumentation i Parasol. Vi eftersträvar att åtgärda det som vi kan och försöker ta tillvara de synpunkter vi får.

Vi har fått synpunkt/klagomål på ej utförda insatser som vi givetvis har åtgärdat omedelbart.