



Beställarenheten äldre

Verksamhetsberättelse

Dnr: 553-2013-1.2.1

Sid 1 (15)

Handläggare:

Kerstin Malmport

Telefon: 08-508 22 517

Beställarenheten äldre

Verksamhetsberättelse 2013

Beställarenheten äldre

Sammanfattande analys

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksfärdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer. Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, boendestöd, vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av landstingets färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare samt två utredare på deltid för färdtjänst.

Enheten är organiserad i sex basgrupper med fyra handläggare i varje. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar vårdplaneringar samt brådskande ärenden för hela enheten. Organisationen infördes under 2012 och visade sig fungera bra dels genom att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och dels genom att skyndsamt frigöra handläggare för brådskande situationer. Biståndshandläggarna har en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut hållits aktuella under året. Den nya organisationen har lett till att biståndshandläggarna kunnat arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

I december 2013 var totalt 2 128 personer aktuella på enheten varav cirka 1 150 personer hade hemtjänst i ordinärt boende, 108 personer bodde på servicehus och 534 personer bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende.

Enheten uppnår nästan samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer förutom två; att minska sjukfrånvaron och en budget i balans.

Enheten har arbetat aktivt med kvalitetsutveckling och har haft fokus på uppföljning samt att säkerställa likställigheten i myndighetsutövningen.

Beställarenheten har ett underskott med 6,7 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende ökade under 2012 och har fortsatt öka under de första månaderna 2013 och antalet ärenden har planat ut under sommaren 2013. Inom hemtjänsten har helmånadsinsatserna i alla nivåerna ökat. Detta har i huvudsak berott på att fler äldre önskat bo kvar i hemmet med ökade behov av omsorg vilket inneburit ett ökat behov av dubbelbemanning av hemtjänsten.

Behovet av vård- och omsorgsboende har minskat under 2013. Antalet helmånadsplatser har sjunkit från 556 i januari 2013 till 534 i december 2013.

Några av de åtgärder enheten har vidtagit för minska budgetunderskottet är att enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från nivå 14 och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende.

Vi har valt att fokusera på hemtjänstinsatser under 2013. Vi har granskat ärenden inom ersättningsnivå 11. Vi har gjort fiktiva ärenden och samtliga medarbetare har beräknat hemtjänstinsatser i dessa ärenden. Resultatet har visat sig vara att våra bedömningar har en hög grad av likställdhet och att individuella bedömningar gjorts i beräkningar av tid för insatser.

De brukarundersökningar som genomförts under 2013 visar en hög grad av nöjdhet hos våra brukare. Stadsdelsförvaltningens egna brukarenkäter visar en brukarnöjdhet för biståndshandläggarna på 4,2 (på en skala mellan 1-5) och för färdtjänsthandläggarna på 4,4. Stadens brukarundersökning visar att mellan 86 och 87 % av brukarna var nöjda med biståndshandläggarnas bemötande.

I vår risk- och väsentlighetsanalys har vi fokuserat på biståndshandläggarnas arbetssituation och på att utveckla vår dokumentation och på att uppmärksamma avvikelser i samverkan mellan stadsdelsförvaltningen och landstingets slutenvård.

Enheten har under 2013 satsat på att utbilda samtliga biståndshandläggare i MI. Vi deltog i en fyra dagars utbildning och under hösten har två handläggare arbetat som MI-coacher för att stötta implementeringen av MI som metod på enheten. I medarbetarenkäten för 2013 uppnådde enheten ett AMI på 87 vilket var en betydlig förbättring från 2012 års resultat AMI på 83.

Under våren genomgick samtliga medarbetare en intern skrivarkurs som ett led i dokumentationsutvecklingen. Flera biståndshandläggare har under våren och hösten deltagit i de utbildningar i värdegrund som arrangerats av äldreförvaltningen.

Enheten har under 2013 deltagit i ett stadsövergripande projekt om införande av traineetjänster. Den student som under våren 2013 praktiserade på enheten anställdes i augusti som trainee under ett års tid. Traineeanställningen är ett led i kvalitetsutvecklingen.

Vi har följt arbetsbelastningen noggrant under 2013 och har kunnat konstatera att den nya organisationen lett till en minskad arbetsbelastning.

Vi har rapporterat in ett flertal avvikelser till landstinget, såsom brister i samverkan mellan kommun och landsting, och fått svar på dessa. Svaren har redovisats vid våra APT.

Enheten deltog i tävlan om stadens förnyelsepris och vi har tagit emot ett antal studiebesök från andra kommuner och stadsdelsförvaltningar som velat ta del av hur vi valt att organisera arbetet.

De förbättringsområden vi fokuserar på inför 2014 är att uppnå en budget i balans, att utveckla vårt bemötande genom att arbeta vidare med MI, att utveckla vår dokumentation samt arbetet med individuppföljningar.

Vi har behandlat verksamhetsberättelsen dels i basgruppsdiskussioner och dels på arbetsplatsträff (APT) den 28 januari.


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

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att minska vår del av energiförbrukningen.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Kommentar

Enheten har sparat energi genom att alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummen för dagen. Utskrifter har skett i största möjliga mån dubbelsidigt för att minska förbrukningen av papper och energi.

Vid resor inom staden har vi i första hand promenerat, använt buss och tunnelbana eller cyklat vid kortare resor inom stadsdelen. Medarbetarna har samplanerat taxiresor till och från sjukhusen vid vårdplanering.

Enheten har källsorterat.



Samtliga medarbetare har släckt skärmen vid dagens slut, återanvänt kontorsmaterial och i största möjliga mån inte använt engångsartiklar.

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


Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	93 %	88 %	71 %	71 %	2013
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	88 %	84 %	56 %	56 %	2013

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Uppsökande verksamhet ska erbjudas personer över 80 år.	2012-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att ge en tydlig och bra information om äldreomsorgens olika hjälpinsatser och utföraralternativ

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Äldre och deras närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de är väl informerade om äldreomsorgens utbud i staden och inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsområde.

Kommentar

Medarbetarna har förmedlat korrekt och saklig information såväl skriftligt som muntligt vid möten med äldre och deras närstående.

Enheten har utarbetat ett informationspaket som bland annat innehåller information om valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. Informationspaketet lämnas i kontakter med äldre och närstående/företrädare.

Stadsdelsförvaltningens sysselsättningsprojekt Nätverket har uppdaterat katalogen över hemtjänstutförare regelbundet under 2013.

Biståndshandläggare från enheten har arrangerat informationsträffar för äldre i stadsdelen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnderna ska säkerställa att äldreomsorgens myndighetsutövning och kommunala utförare arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens myndighetsutövande enheter ska få sina rättigheter tillgodosedda i samband med utredningar och beslut. Alla ska också känna att deras egna resurser beaktas i kontakten med förvaltningen och vid beslut om insats.

Åtagande:

Vi åtar oss att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Den enskilde upplever att den har fått ett gott bemötande och en likställd myndighetsutövning i samband med handläggningen av det enskilda ärendet.

Kommentar

Enheten har organiserats så att biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en mottagningsgrupp där biståndshandläggare funnits tillgängliga under kontorstid. Stadens gemensamma kontaktcenter Äldre direkt har svarat på samtal angående stadsdelens biståndshandläggning och stadens utbud på dag- och kvällstid.

Biståndshandläggarna har skrivit utredningar i stadens kartläggnings- och utredningsinstrument vilket gett ett allsidigt underlag vid beslut.

Samtliga tidsbegränsade beslut är aktuella.

Medarbetarna har deltagit i vidareutbildningar via äldreförvaltningen. Enheten har deltagit i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktat sig mot de mest sjuka äldre.

Möten inom enheten har hållits en gång per månad för enhetens interna kvalitetsutvecklingsarbete. Samtliga handläggare har under våren 2013 deltagit i en MI utbildning som omfattat fyra heldagar. Utbildningen har under hösten haft två handläggare som arbetat som MI-coacher under handledning av utbildningsledaren från MI-utbildningen.

Stadsdelens egna brukarenkäter från april 2013 visar på en hög nöjdhet med vårt bemötande. Biståndshandläggarna får 4,2 på en 5-gradig skala och färdtjänsthandläggarna 4,4. Även i stadens brukarundersökning är mellan 86 % och 87 % av de äldre nöjda med biståndshandläggarnas bemötande.

Nämndmål:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

Förväntat resultat

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.

Åtagande:

Vi åtar oss att uppmärksamma anhörigas behov, informera om och erbjuda stöd för anhöriga.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Anhöriga/närstående som kommer i kontakt med enheten upplever att de har fått sina behov uppmärksammade och att de fått information och vägledning om anhörigstöd i Hägersten-Liljeholmen.

Kommentar

Enheten har erbjudit anhöriga stöd och avlastning i olika former av insatser som anpassas efter den enskildes önskemål och behov. Insatserna som erbjudits finns att tillgå i stadsdelen i form av biståndsbedömda insatser, frivilliga organisationer samt av anhörigkonsulenter inom förvaltningen.

Anhörigstöd har besökt enhetens möten och även deltagit i de möten enheten anordnat med hemtjänstutförare i stadsdelen.

Nämndmål:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.

Förväntat resultat

Den som utsatts för våld i nära relation ska få stöd och sina rättigheter tillgodosedda så att personen kan leva ett fortsatt liv utan våld.

Åtagande:

Vi åtar oss att uppmärksamma våld i nära relationer samt i förekommande fall kontakta och samråda med teamet mot våld i nära relationer.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Biståndshandläggarna uppmärksammar signaler om våld i nära relationer och samråder med teamet mot våld i nära relationer så att de äldre som utsätts för våld i nära relationer får erforderligt stöd.

Kommentar





Enheten har representanter i Fridagruppen som arbetar ihop med teamet mot våld i nära relationer. Medarbetarna diskuterar varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt och vara uppmärksam på våld i nära relationer.


De medarbetare som inte tidigare deltagit i Länsstyrelsens utbildning avseende våld i nära relationer har erbjudits detta. Under 2013 har ungefär femton av enhetens handläggare deltagit i utbildningen.

Enheten har inkluderat en fråga om våld som ställs i samband med den övriga kartläggningen av äldres behov enligt stadens kartläggnings- och utredningsinstrument för äldreomsorgen.

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 deltid som erbjuds heltid	22,92 %	16,67 %	75 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	90,1 %	90 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras	93 %	92 %	92 %	92	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
arbete.					
 Sjukfrånvaro	7,18 %	5,5 %	5,8 %	4,4 %	VB 2013

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 policier kan verkställas i praktiken.	2013-01-01	2013-12-31	
 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	
 Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015	2013-01-01	2013-12-31	
 Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.	2013-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Att alla medarbetare har den kompetens som krävs för arbetet med myndighetsutövning i de ärenden som är aktuella på enheten.

Kommentar

Samtliga medarbetare har erbjudits kompetensutveckling utifrån sitt yrkesområde. Enhetschef, biträdande enhetschef och handläggarna har deltagit i de utbildningar som äldreförvaltningen anordnat under 2013.

Fyra medarbetare har deltagit i en utbildning med fokus på äldre med psykiska funktionshinder.

Medarbetarna har deltagit i förekommande föreläsningar inom yrkesområdet, bland annat föreläsning om samlare.

Färdtjänstutredarna har deltagit i uppföljande utbildningar inom området färdtjänst under 2013.

Enheten har deltagit i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre.

Biståndshandläggarna har under 2013 genomgått en MI-utbildning på fyra heldagar. Två medarbetare utsågs att fungera som MI-coacher under hösten 2013 och de har fått handledning av utbildningsledaren från enheten MI-utbildning.

Två av biståndshandläggarna har genomgått en traineehandledarutbildning inom ramen för stadens traineeprojekt.

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
✓ Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Arbete med rehabiliteringsprocessen	2013-01-01	2013-12-31	
✓ 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	
✓ Minska antalet timavlönade	2013-01-01	2013-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	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	
✓	Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.	2013-01-01	2013-12-31	

Åtagande:

Vi åtar oss att förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Enheten har låg sjukfrånvaro.

Kommentar

Sjukfrånvaron på enheten har följts upp regelbundet. Sjukfrånvaron var i oktober 2013 7,18 %, vilket är en ökning jämfört med förra året.


Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord och de medarbetare som önskar får tillgång till mousertrappers för att minska belastningsskador. En genomgång har gjorts av enhetens skrivbordsstolar och ett antal av dessa var i dåligt skick och byttes ut under hösten 2013.

Friskvårdsstöd och friskvårdstimme när arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna har uppmuntrats till att utnyttja sin friskvårdstimme.

Enheten har utvecklat friskvården inom enheten och utsett hälsocoacher. Två handläggare genomgick en hälsocoachutbildning hösten 2013. En friskvårdsgrupp har startats och gruppen har påbörjat motionsaktiviteter som erbjudits samtliga medarbetare på enheten bland annat pausgymnastik varje dag.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet 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 arbeta inom given budgetram.

 Uppfylls inte

Förväntat resultat

Enheten har en likställd myndighetsutövning, erbjuder en skälig levnadsnivå och håller budgeten i balans.

Kommentar

Beställarenheten har ett underskott med 6,7 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende ökade under 2012 och har fortsatt öka under den första tertialen 2013 och antalet ärenden har planat ut under sommaren och hösten. Inom hemtjänsten har helmånadsinsatserna i alla nivåerna ökat. Detta har i huvudsak berott på att fler äldre bott kvar i hemmet med ökade behov av omsorg vilket inneburit behov av mer dubbelbemanning av hemtjänsten som inneburit ökade kostnader.

Behovet av vård- och omsorgsboende har varit relativt högt under 2012 och de första månaderna under 2013. Det skedde en omfördelning så att fler personer bor i vård- och omsorgsboende med demensinriktning. De som bott i vård- och omsorgsboende med inriktning demens har oftast större behov av omsorg vilket i sin tur innebär högre kostnader för placeringarna. Konsekvensen av denna förskjutning mellan antalet personer placerade på boenden med somatisk inriktning och de som bor på boenden med demensinriktning har varit att kostnaderna för det totala antalet placeringar inte sjunkit i samma utsträckning som det totala antalet placerade.

Sedan januari 2013 har antalet placerade sjunkit från 556 helmånadsplatser till 534

heltidsplatser i december 2013. Detta har medfört att kostnaderna för placerade minskat.

Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning Blankett till Årsredovisning 2013 - anslagsfinansierade verksamheter

Enhet : ÄO Beställarenheten

Enhetschef: Kerstin Malmpart

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2013	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	7 180		7 180
Bidrag			0
Försäljning av verksamhet	14 706	12 730	1 976
Övriga externa intäkter	19 184	18 570	614
Summa intäkter	41 070	31 300	9 770
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	160 871	133 680	-27 191
Personalkostnader	15 742	16 400	658
Övriga personalkostnader	544	750	206
Lokalkostnader	1 640	2 000	360
Entreprenader och köp av verksamhet	391 554	401 220	9 666
Övriga kostnader	4 197	3 950	-247
Summa kostnader	574 548	558 000	-16 548
Summa netto	533 478	526 700	-6 778

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

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	

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom kontinuerlig uppföljning vidtar vi åtgärder vid befarade avvikelser från planen.

Kommentar

Varje månad har verksamhet och ekonomi följts upp genom en sammanställning av alla insatser som är beviljade inom enheten kopplat till förbrukad budget och en ekonomisk prognos av kostnader och intäkter för resterande delen av året.

Vid varje APT har personalen informerats om det aktuella ekonomiska läget och diskussioner har förts kontinuerligt under året om möjliga förändringar i arbetssätt och rutiner för att uppnå budgetbalans.

Synpunkter och klagomål

Enheten tar upp och behandlar inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Enheten har fått in synpunkter på tillgängligheten per telefon. Vi har under året utökat bemanningen på vår telefonmottagning för att öka tillgängligheten.

Övrigt

Enheten har som ett första led diskuterat verksamhetsberättelsen i mindre grupper och därefter behandlat verksamhetsberättelsen på APT den 28 januari.

Enhetens har en bra spridning vad gäller medarbetarnas ålder och ursprung. Vi har också anställt ytterligare en manlig handläggare under året men har långt till att minska den kvinnliga överrepresentationen.

Vi har en organisation som möjliggör för föräldrar att arbeta deltid och delta i enhetens möten.