

Enhetschef: Kerstin Malmport

Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsplan 2015 för Beställarenheten äldre

Inledning

Verksamhetsidé

”Med ett gott bemötande erbjuder vi delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.”

Verksamhetsbeskrivning

Stadsdelsnämnden ska erbjuda de äldre som är i behov av bistånd insatser i form av exempelvis hemtjänst, vård- och omsorgsboende, servicehusboende, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Stadsdelsnämnden beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag, riksfärdtjänst samt rätten till tandvårdsstöd.

Beställarenhetens äldres målgrupp är personer 65 år och äldre med nedsatt fysisk, psykisk eller social funktion. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), politiska mål, stadens riktlinjer och i enstaka fall även enligt lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vid enheten handläggs riksfärdtjänst enligt lagen om riksfärdtjänst samt utredningar om färdtjänst. Beslut om färdtjänst fattas av färdtjänstberedningen på landstingets trafiknämnd.

Biståndshandläggarens huvuduppgift är att göra en individuell behovsbedömning. När den enskilde gör en ansökan om hjälp ska den skyndsamt följas av utredning, bedömning och beslut. Beslut kan vara bifall, delvis avslag eller avslag. Därefter sker verkställighet, uppföljning och utvärdering. Alla dessa delar ska dokumenteras på ett rättssäkert sätt.

I december månad 2014 hade 2 083 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1 174 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 94 äldre bodde i servicehus och 521 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende.

Enhetens bruttobudget uppgår till ca 589 miljoner kronor.

Enheten står inför en stor utmaning under 2015 på grund av dels ökade kostnader för de köpta insatserna och dels att befolkningsförändringen inte utvecklas i den takt som beräknats i samband med fördelningen av budget.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare, två utredare på deltid för färdtjänst samt ytterligare två biståndshandläggare som arbetar med individuppföljningar och avgiftsrelaterade frågor.

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna ansvarar för geografiskt fördelade områden och var tredje vecka arbetar de i enhetens mottagningsgrupp som hanterar alla brådskande ärenden. Samtliga beslut är aktuella. För att kunna sträva emot att ha en budget i balans är det viktigt att enheten arbetar med rättssäkra och likvärdiga biståndsbedömningar och att tidsbegränsade beslut är aktuella.

De förbättringsområden vi väljer att fokusera på under 2015 är att utveckla vårt bemötande genom att arbeta vidare med MI, att utveckla vår dokumentation, utveckla arbetet med att stödja anhöriga, utveckla arbetet med individuppföljningar samt en arbete för en budget i balans. Vi kommer också att fokusera på att effektivisera vår administration genom att prova

nya tekniska lösningar.

Under 2015 kommer enheten att fortsätta utvecklingen av arbetet med uppföljning på individnivå för insatser såväl i ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden.

Enheten fortsätter att tillhandahålla samtliga biståndshandläggare en MI-inriktad handledning.

Enheten har uppnått goda resultat för sitt bemötande i de brukarundersökningar som genomförts under 2014.

Enheten kommer också att fortsätta vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fördjupning av samverkan med utförare inom hemtjänsten.

Medarbetarenkäten för 2014 visar på sjunkande resultat och ett aktivt medskapandeindex som minskat från 87. Enheten har inlett ett arbete för att förbättra resultatet under 2015. Vi startar med en fördjupande enkät för att få fram ett grundligare underlag kring hur medarbetarna uppfattar sin arbetsmiljö. En handlingsplan kommer att tas fram under våren.

Enhetens verksamhetsplan har behandlats på basgruppsmöten under februari samt vid arbetsplatsträff (APT) 2015-01-27 och 2015-02-24.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Stadsdelsnämnderna ska förstärka det sociala arbetet exempelvis genom att förbättra arbetsvillkoren för socialsekreterarna.	2015-01-01	2015-12-31

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.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Beställarenheten organiseras så att handläggarna är tillgängliga för såväl äldre, deras närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en telefonmottagning där biståndshandläggare är tillgängliga varje vardag. Staden har även ett gemensamt kontaktcenter, Äldre direkt, som svarar på frågor och kan förmedla kontakt med beställarenheten.

Biståndshandläggarna informerar om rätten till bistånd samt vilka rättigheter och skyldigheter den enskilde har.

Enhetens metodbok för arbetsrutiner finns tillgänglig internt digitalt och uppdateras regelbundet.

Enheten har kontinuerliga möten för kvalitetsutveckling som omfattar utveckling av metoder och rutiner, förhållningssätt, bemötandefrågor, värdegrundsdiskussioner samt internutbildning. I kvalitetsutveckling ingår även att fördjupa sina kunskaper utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om handläggning och dokumentation samt hålla sig uppdaterad om aktuell lagstiftning och forskning.

Utredningar och behovsbedömningar baseras på den enskildes individuella behov, önskemål och resurser. Under biståndsbedömningen sker en dialog med den enskilde och anhöriga samt samarbetspartners i förekommande fall.

Enhetens tidsbegränsade beslut hålls aktuella.

Utredningar som avser vård- och omsorgsboende och servicehus (som inte är brådskande) kommuniceras innan beslut fattas. Detta sker genom att utredningen, exklusive bedömningsdel, skickas till den sökande eller dennes företrädare/ombud.

De skriftliga utredningarna och besluten som skickas hem till den enskilde ska vara tydliga så att den enskilde vet vilka ansökningar som är beviljade respektive avslagna.

För att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen föredras ansökningar om boende samt ärenden av mer principiellt intresse i gemensamma ärendegenomgångar. Enhetschef och biträdande enhetschef fattar beslut i ärenden om heldygnsomsorg.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 100 timmar fattas av enhetschef, biträdande enhetschef eller två biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar att överklaga beslut.

Resursanvändning

Enheten har 25 biståndshandläggare. Enheten organiseras så att arbetssätten innebär att samtliga beslut är aktuella.

Uppföljning

Enheten har en kontinuerlig kontakt med hemtjänstutförarna via telefonkontakt och genomföranderapporter gällande den enskildes hjälpinsatser.

Enheten ansvarar för att bjuda in de utförare som har kunder inom stadsdelsområdet till möten årligen för att utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna.

Enheten kommer under våren 2015 inhämta stadsdelens hemtjänstbrukares uppfattning om enhetens arbete.

Enheten följer även brukares och närståendes uppfattning av enhetens arbete genom Stockholms stads brukarenkät som skickas ut under hösten 2015 för att efterfråga upplevelsen av bland annat bemötande.

Utveckling

Enheten fortsätter att utveckla sin organisation och interna arbetsätt.

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.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Enheten informerar och motiverar de närstående för att se till att anhöriga får avlastning genom beslut om avlösning i hemmet, dagverksamhet, tillfälliga vistelser på vård- och omsorgsboenden och i förekommande fall individuellt stöd bland annat genom kontakt med anhörigkonsulent eller hemtjänstinsatser.

Enheten ger individuell och adekvat information till de närstående om Stockholms stads anhörig/närståendepolicy samt om de insatser som finns att tillgå inom stadsdelen såväl i kommunal, privat som frivillig regi.

Enheten informerar den enskilde om frivilliga organisationer i stadsdelen, träffpunkter i stadsdelen och i staden.

Enheten samarbetar med anhörigkonsulenter i stadsdelen.

Resursanvändning

Alla medarbetare har socionomutbildning eller motsvarande och har erfarenhet av arbetet med enskilda och deras anhöriga/närstående.

Merparten av biståndshandläggarna har genomgått utbildning i MI under 2013.

Uppföljning

Enheten följer upp resultatet i stadens årliga brukarundersökning.

Utveckling

Enheten ska fortsätta att utveckla arbetet med att uppmärksamma anhörigas behov i samarbete med anhörigstöd inom stadsdelen. Under 2014 har några biståndshandläggare vidareutbildats i anhörigstöd och enheten har för avsikt att under 2015 aktivt utveckla arbetet för att stödja anhöriga.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**Förväntat resultat**

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha så låg energiförbrukningen som möjligt.

Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

Arbetssätt

I det dagliga arbetet inom enheten eftersträvas att utöka antalet vårdplaneringar i hemmet vilket minskar behovet av transporter till sjukhus för biståndshandläggarna.

Alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummet för dagen.

Alla medarbetare inom enheten utnyttjar möjligheten att sopsortera.

Vid utskrifter ska i möjligaste mån dubbelsidig utskrift användas för att minska förbrukningen av papper och energi.

Vid resor inom stadsdelen promenerar handläggarna, reser med buss/tunnelbana eller använder förvaltningens tjänstecyklar. Taxiresor till och från vårdplaneringar på sjukhus samplaneras i största möjliga mån.

Resursanvändning

Samtliga medarbetare på enheten arbetar med energiminskande åtgärder.

Uppföljning

Antalet taxiresor följs upp vid den månadsvisa ekonomiska uppföljningen för enheten. Uppföljning kommer att ske på enhetens APT.

Utveckling

Att vårdplaneringar på sjukhusen minskar till förmån för vårdplaneringar via internet. Detta innebär att antalet taxiresor kommer att minska och därmed miljöbelastningen.

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

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.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Enheten är organiserad så att antalet medarbetare är anpassat för att på ett kostnadseffektivt sätt kunna göra professionella behovsbedömningar.

Enheten arbetar med en likställd myndighetsutövning i enlighet med lagstiftningen, stadens riktlinjer och följer noggrant domslut avseende äldreomsorg. Arbetet med lika bedömningar sker genom att ansökningar som avser boende beslutas av enhetschef eller biträdande enhetschef.

Även hemtjänstinsatser på mer än 100 timmar per månad eller mer beslutas av enhetschef, biträdande enhetschef eller av två särskilt utsedda biståndshandläggare.

Samtliga beslut är aktuella och biståndshandläggarna har kontinuerliga uppföljningar av insatser i hemtjänsten.

Resursanvändning

Enheten använder stadens IT-system för att ta fram statistik. Samarbete sker med äldreomsorgens controller för genomgång av månadsprognoserna men även för att inhämta budgetunderlag från bokföringen.

Uppföljning

Enhetschefen stämmer månadsvis av enhetens statistik gällande bland annat antal ärenden i hemtjänst och vård- och omsorgsboenden samt antal ärenden i olika ersättningsnivåer. Därefter stäms budgetprognosen av månadsvis med controller.

Årsvis görs en rapport där det framgår hur många beslut som har tagit på enheten månadsvis och uppdelat på respektive insats.

Vid varje APT redovisas det ekonomiska läget för enheten.

Utveckling

Enheten fortsätter under 2015 med att utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten och även utveckla förbättrade rutiner för samverkan med ekonomifunktionen inom administrativa avdelningen.

Resursanvändning

Budget 2015

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2015
Enhet:	Beställarenheten ÅO
Enhetschef:	Kerstin Malmport

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	8 000
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	14 300
Övriga externa intäkter	19 500
Summa intäkter	41 800
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	154 000
Personalkostnader	17 100
Övriga personalkostnader	450
Lokalkostnader	2 200
Entreprenader och köp av verksamhet	411 230
Övriga kostnader	4 220
Summa kostnader	589 200
Summa netto	547 400

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande.

Förväntat resultat

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

Åtagande:

Se beställarenhetens åtagande under målet "All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser".

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser.

Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheterna och avdelningarna ska i verksamhetsberättelsen redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2015-01-01	2015-12-31
Enheterna och avdelningarna ska redovisa rekryteringsbehov, behov av avveckling och kompetensutveckling för kommande tolv månader.	2015-01-01	2015-12-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

Förväntat resultat

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

Arbetssätt

Merparten av biståndshandläggarna har genomgått en MI-utbildning under 2013. Sedan hösten 2014 har enheten en pågående MI-inriktad handledning för biståndshandläggarna. Handläggarna erbjuds vidareutbildningar inom enhetens verksamhetsområden. Enhetschef och medarbetare erbjuds deltagande i äldreförvaltningens utbildningsinsatser.

Resursanvändning

Alla medarbetares kompetens och erfarenhet tillvaratas, vilket gör att det blir ett utbyte av erfarenheter och intern handledning inom arbetsgruppen.

Uppföljning

Kompetensutvecklingsbehoven följs upp på individnivå i samband med de årliga medarbetarsamtalen.

Utveckling

Enheten kommer under 2015 arbeta vidare med att utveckla kompetensen inom motiverande samtal, dokumentation samt anhörigstöd. Enheten kommer även utveckla kunskapen om missbruk bland äldre dels genom att handläggare deltar i utbildningar i ämnet men också genom utvecklingsarbete ihop med stadsdelens vuxenenhet.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2014

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31

Åtagande:

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

Förväntat resultat

Enheten har låg sjukfrånvaro.

Arbetssätt

Alla medarbetare erbjuds minst ett medarbetarsamtal per år.

Enhetschef har kontakt med medarbetare under tiden de är sjuka.

Arbetet organiseras så att det finns en flexibilitet i arbetsuppgifterna för att motverka monotona arbetsställningar.

Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord. De medarbetare som önskar får tillgång till mousetrappers för att minska problem med belastningsskador. Samtliga medarbetare har ståmattor för att förbättra möjligheterna att stå och arbeta.

Enheten har hälsocoacher som arbetar för att inspirera medarbetarna till att utveckla friskvården. Coacherna kommer att fortsätta arrangera hälsoinriktade aktiviteter. Friskvårdsstöd och friskvårdstimme om arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna uppmuntras att utnyttja sin friskvårdstimme.

Skrivare är placerade så att alla medarbetare måste röra sig korta sträckor flera gånger per dag.

Resursanvändning

För att uppnå resultat krävs att enheten organiseras på ett sätt så att för hög arbetsbelastning undviks. Resurser är i detta sammanhang är organisationen och adekvat bemanning.

Uppföljning

I slutet av 2015 följs sjukfrånvarostatistiken upp för att kontrollera om insatserna på enheten medfört en sänkning av sjukfrånvaron.

Enheten genomför en fysisk arbetsmiljöenkät under året för att följa upp hur medarbetarna upplever sin arbetsmiljö.

Utveckling

En minskad sjukfrånvaro ger en ökad kontinuitet och stabilitet i enhetens arbete med de äldre i stadsdelen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	100 stycken	tas fram av nämnden	År

Åtagande:

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

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.

Arbetssätt

Enheten har en egen utarbetad rutin i ärenden med våld i nära relationer.
Medarbetarna har deltagit i Länsstyrelsens utbildning om våld i nära relationer.
Medarbetarna är uppmärksamma på varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt.

Enheten har två representanter i stadsdelsförvaltningens Fridagrupp och deltar regelbundet i gruppens möten.

Resursanvändning

Samarbete sker med teamet mot våld i nära relationer i de enskilda ärendena som blir aktuella.

Uppföljning

Sker i samverkan med teamet mot våld i nära relationer.
Uppföljning sker även på APT och kvalitetsutvecklingsmöten för att upprätthålla kunskapsnivån i hela arbetsgruppen.

Utveckling

Enheten ska fortsätta att vidareutveckla sin rutin för arbete med äldre som utsatts för våld i nära relationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikationen och informationen är tydlig och tillgänglig.

Förväntat resultat

Andelen invånare som vet var information finns för att komma i kontakt med stadens verksamheter ska öka.

Andelen medarbetare som har tillgång till den information de behöver för arbetet ska öka.

Åtagande:

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

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.

Arbetssätt

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

Enheten har 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.

Enheten använder Hitta service som underlag och gör utdrag av information om hemtjänstutförare utifrån den enskildes önskemål och behov.

Resursanvändning

Alla medarbetare känner till och kan hitta aktuell information på Jämför service på Stockholms stads hemsida.

Uppföljning

Arbetsledning ansvarar för att kontinuerligt följa upp utveckling av ny metodik under 2015.

Utveckling

Enheten kommer utveckla en metodik att nyttja bärbara datorer vid hembesök och vårdplaneringar. Syftet är att bättre kunna utnyttja de digitala informationskanaler som staden har och dessutom specialanpassa informationen för just den enskilde äldres behov.

Övriga frågor

Inkomna klagomål- och synpunkter tas upp på enhetens APT regelbundet under året. I de fall då synpunkter och klagomål leder till förändring av rutiner eller arbetssätt under året inkluderas dessa förändringar av rutiner och arbetssätt till nästkommande års verksamhetsplan.

I samband med arbetet med verksamhetsplanen för 2015 har en genomgång gjorts av 2014 års verksamhetsplan och de uppföljningar som gjorts i samband med tertiärrapporterna under 2014. Slutsatserna från dessa genomgångar har präglat såväl utveckling av arbetssätt under året som verksamhetsplanen för 2015.

Enheten har också analyserat resultatet av medarbetarenkäten, resultatet av brukarundersökningen genomförd av stadsdelsförvaltningen och den brukarundersökning som görs i hela staden. Slutsatserna från dessa rapporter har legat till grund för planeringen av utvecklingsarbetet för år 2015.