

Handläggare: Kerstin Malmport

Telefon: 08-508 22 517

## Verksamhetsplan 2016 för Beställarenheten äldre

UTKAST

## 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 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 november månad 2015 hade 2 061 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1 241 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 80 äldre bodde i servicehus och 525 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, beräknat i helmånadsinsatser. Till och med november hade enheten handlagt 617 färdtjänstutredningar och 53 riksfärdtjänstutredningar.

Enhetens bruttobudget uppgår till ca 582 miljoner kronor.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare, två färdtjänsthandläggare samt ytterligare två biståndshandläggare som arbetar med individuppföljningar och avgiftsrelaterade frågor. Under 2016 kommer enheten utökas med ytterligare en biträdande enhetschef enligt beslut från våren 2015.

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. Målet är att 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 2016 är att utöka enheten med en ytterligare biträdande enhetschef för att på ett ännu bättre sätt kunna stödja handläggarna i deras arbete. Vi kommer att fokusera på att utveckla rättssäkerheten och likställdheten i

myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom juridik, ökad stöd av biträdande enhetschefer, utveckling av stöddokument och utökning av antalet ärendegenomgångar. Vi kommer också att arbeta fram former för ärendediskussioner där inte beslut fattas. Vi kommer att arbeta mer strukturerat med individuppföljningar och även se över möjligheten att flytta över personer till den kommun där personen vistas. Vi kommer att fokusera på att prova nya tekniska lösningar för bland annat vårdplaneringar. Enheten kommer också att fortsätta vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fördjupning av samverkan med utförare inom hemtjänsten. Enheten kommer att fortsätta utvecklingsarbetet inom demensområdet i form av fortsatt projektarbete finansierat via medel från äldreförvaltningen.

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

Enheten har uppnått mycket goda resultat för sitt bemötande i de brukarundersökningar som genomförts under 2015.

Medarbetarenkäten för 2015 visar på ett sjunkande resultat och ett aktivt medskapandeindex som minskat. Vi kommer att ta fram en handlingsplan tillsammans med medarbetarna och arbeta aktivt med åtgärder under 2016.

Enhetens verksamhetsplan har behandlats på basgruppsmöten under december samt vid arbetsplatsträff (APT) 2015-12-15.

KF:s inriktningsmål:

## **1. Ett Stockholm som håller samman**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet**

Nämndmål:

**Äldre ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv.**

### **Beskrivning**

Äldre ska få en individuellt anpassad vård och omsorg.

### **Förväntat resultat**

Äldre ska vara nöjda med äldreomsorgen och tycka att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Resultatet följs upp i brukarundersökningar.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Anhöriga ska erbjudas stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation.	2016-01-01	2016-12-31

**Enhetsmål:**

Vårt mål är 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, Äldredirekt, 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, förhållningsätt, 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 utredningen 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 vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsboende.

Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef, biträdande enhetschef och två biståndshandläggare med särskild delegation.

Biståndshandläggarna är behjälpliga om den enskilde önskar 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 2016 inhämta stadsdelens hemtjänstbrukares uppfattning om enhetens arbete.

## Utveckling

Enheten fortsätter att utveckla arbetet med likställd och rättssäker myndighetsutövning.

KF:s inriktningsmål:

### 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 2.1 Energianvändningen är hållbar

Nämndmål:

**Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.**

#### Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Enhetsmål:

Vårt mål är att ha så låg energiförbrukningen som möjligt.

#### Förväntat resultat

Energiförbrukningen på enheten minskar.

## Arbetsätt

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.

KF:s inriktningsmål:

## 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 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.

Enhetsmål:

Vi ska arbeta inom given budgetram.

#### Förväntat resultat

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

#### Arbetsätt

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 99 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. Efter det 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 2016 med att utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten och även utveckla förbättrade rutiner för samverkan med ekonomifunktionen inom administrativa avdelningen.

KF:s inriktningsmål:

## 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	83	År
 Aktivt Medskapandeindex		83	År
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnden	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 tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2016-01-01	2016-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vi erbjuder 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

Samtliga av biståndshandläggarna har genomgått en grundläggande och/eller vidareutbildning i MI under 2015. Handläggarna ska erbjudas en MI-inriktad handledning.

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 2016 arbeta vidare med att utveckla kompetensen inom området demens, dokumentation samt anhörigstöd. Enheten kommer även utveckla kunskapen om missbruk bland äldre genom ett utvecklingsarbete ihop med stadsdelens vuxenenhet.

Nämndmål:

**Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2015.**

### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2016-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Vi ska 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 stämattor 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 2016 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:

**4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering**

Nämndmål:

**Alla som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med respekt och lika värdighet.**

## Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga enheter väljer ut ett utvecklingsområde med fokus på normkritik.	2016-01-01	2016-12-31

Enhetsmål:

Se enhetens första mål under 1.7. Vårt mål är att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättssäker myndighetsutövning av god kvalitet.

Nämndmål:

**Förvaltningens verksamheter är fria från diskriminering**

## Beskrivning

Inga klagomål eller synpunkter om diskriminering.

## Förväntat resultat

Invånare och medarbetare upplever att nämndens verksamheter är fria från diskriminering.

Enhetsmål:

Äldre får sina rättigheter tillgodosedda på ett likvärdigt sätt.

### Förväntat resultat

Äldre upplever att de inte har blivit diskriminerade i kontakten med enheten.

### Arbetsätt

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 vård- och omsorgsboenden, servicehus samt korttidsboende.

Speciella ärendegenomgångar inriktade mot insatser via hemtjänsten fokuserar på att besluten baseras på individens behov och en likställd myndighetsutövning.

### Resursanvändning

Enhetens organisation och arbetsätt samt strukturerade rutiner kring arbetsätt.

### Uppföljning


Enheten kommer följa den statistik som tagits fram där det går att se både per kön och ålder hur beviljade insatser fördelats.

### Utveckling

Enheten har representanter som deltar i stadsdelsförvaltningens mångfaldsarbete och verkar för att uppmärksamma dessa frågor inom enheten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

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

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.

**Enhetsmål:**

Vi uppmärksammar våld i nära relationer och samverkar 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.

**Arbetsätt**

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 utsätts för våld i nära relationer.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla**

Nämndmål:

**Kommunikationen och informationen är aktuell, tydlig och tillgänglig.**

**Beskrivning**

Information på webb och jämför service och intranät ska vara aktuell och tydlig. Information som tas fram i verksamheterna ska anpassas för den aktuella målgruppen.

**Förväntat resultat**

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt.	2016-01-01	2016-12-31

**Enhetsmål:**

Vi ger 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 2016.

**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.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

#### Budget 2016

#### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2016
Enhet :	Beställarenheten ÄO
Enhetschef:	Kerstin Malmport

<b>Beloppen anges i TKr</b>	Budget
<i>Intäkter</i>	
Bidrag	0
Försäljning av verksamhet	22 300
Övriga externa intäkter	19 500
<b>Summa intäkter</b>	<b>41 800</b>
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	18 806
Övriga personalkostnader	350
Lokalkostnader	2 200
Entreprenader och köp av verksamhet	553 819
Övriga kostnader	4 025
<b>Summa kostnader</b>	<b>579 200</b>
<b>Summa netto</b>	<b>537 400</b>

### 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 2016 har en genomgång gjorts av 2015 års verksamhetsplan och de uppföljningar som gjorts i samband med tertialrapporterna under 2014. Slutsatserna från dessa genomgångar har präglat såväl utveckling av arbetssätt under året som verksamhetsplanen för 2016.

Enheten har också analyserat resultatet av medarbetarenkäten och resultatet av

brukarundersökningen genomförd av stadsdelsförvaltningen. Slutsatserna från dessa rapporter har legat till grund för planeringen av utvecklingsarbetet för år 2016.

UTKAST