Handläggare
Kerstin Malmport
Telefon: 08-508 22 517

Verksamhetsplan 2017 för Beställarenheten äldre

Beställarenheten äldre

Telefonvägen 30
129 04 Hägersten
08-50822517
08-50822000
kerstin.malmport@stockholm.se

stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning 3

1. Ett Stockholm som håller samman 5

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet 5

2. Ett klimatsmart Stockholm 7

2.1 Energianvändningen är hållbar 7

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm 8

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar 8

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm 9

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika 9

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor 10

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering 11

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld 11

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla 13

Uppföljning av ekonomi 14

Resursanvändning 14

Budget 2017 14

Övriga frågor 15

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 2016 hade 2 095 äldre i stadsdelen en eller flera insatser från äldreomsorgen. Bland de olika insatserna som beviljats hade 1 195 äldre hemtjänstinsatser i ordinärt boende, 58 äldre bodde i servicehus och 491 äldre bodde på ett vård- och omsorgsboende, beräknat i helmånadsinsatser. Till och med november hade enheten handlagt 652 färdtjänstutredningar och 44 riksfärdtjänstutredningar.

Enhetens bruttobudget uppgår till ca 586,4 miljoner kronor.

Inom enheten arbetar en enhetschef, två biträdande enhetschefer, två administrativa assistenter på deltid, 25 biståndshandläggare, två färdtjänsthandläggare på deltid, en biståndshandläggare som arbetar med boendesamordning och individuppföljningar samt en biståndshandläggare som arbetar med avgiftsrelaterade frågor och individuppföljningar.

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.

Kvalitéts- och utvecklingsarbete
De utvecklingsområden vi väljer att fokusera på under 2017 är bland annat uppsökande arbete med ett folkhälsoperspektiv. Vi kommer under året att påbörja ett uppsökande arbete med fokus på de äldres boendesituation. Vi vill försöka nå ut med information till dem som kan

behöva se över sitt boende och ge dem information om de möjligheter som finns att påverka sin boendesituation.

Ett annat utvecklingsområde är projektet Tryggt mottagande där enheten kommer att ha ett team av undersköterskor som möter upp äldre i samband med att de kommer hem från sjukhus och där teamet dels ska arbeta med omvårdnaden av den äldre under en kortare period men också agera som koordinatorer för de insatser som behövs runt den äldre.

Vi kommer att ansöka om fortsatta medel från äldreförvaltningen för utveckling av demenskompetens och multiprofessionellt arbetssätt. Vi vill arbeta vidare med arbetsätt kring demenssjuka äldre och hur vi tillsammans med primärvård och hemtjänst ska kunna stödja de äldre på bästa sätt.

Enheten kommer också att utveckla sitt arbetsätt kring äldre som utsätts för våld i nära relation.

Vi fortsätter arbete med att säkerställa rättssäkerheten och likställdheten i myndighetsutövningen genom bland annat utbildningsinsatser inom yrkesområdet via äldreförvaltningen, 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. Vi utvidgar arbetet med skype vårdplaneringar och kommer under 2017 kunna genomföra videovårdplaneringar med ett större antal sjukhus.
Enheten kommer också att fortsätta vidareutvecklingen av metoder och rutiner, uppföljning av fattade beslut samt med en fördjupning av samverkan med utförare inom hemtjänsten.

Kompetensutveckling
Enheten kommer under 2017 arbeta med att utveckla kompetensen inom området demens, våld i nära relation, juridik och samtalsmetodik. Medarbetarna kommer erbjudas utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Medarbetarnas delaktighet
Enhetens verksamhetsplan har behandlats på en halv planeringsdag i november samt vid arbetsplatsträff (APT) 2016-12-13.

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 får insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva värdigt och självständigt

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens medarbetare ska erbjudas kompetensutveckling inom områdena kost och nutrition av dietist.	2017-01-01	2017-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

De äldre får ett gott bemötande och vi erbjuder delaktighet och tillvaratar den enskildes resurser så att vi uppnår 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.

Arbetssätt

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, 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 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 kortidsboende.
Beslut i ärenden inom hemtjänst över 99 timmar fattas av enhetschef, de biträdande enhetscheferna 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

Samtliga beslut följs upp kontinuerligt för att säkerställa att de insatser den äldre får stämmer med de insatser som beviljats.
Enheten har en löpande 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 kontinuerliga möten för utveckla samverkan mellan enheten och hemtjänstutförarna.

Enheten kommer under 2017 utveckla individuppföljningarna av beviljade insatser.

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:

Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs med en tydlig miljömedvetenhet och är energieffektiva

Förväntat resultat

Stadsdelsnämnden kommer närmare målet i miljöprogrammet om att minska energianvändningen i den egna verksamheten med minst tio procent till år 2020.

Enhetsmål:

Vi har en 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 videovårdplaneringar. 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:

Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Enhetsmål:

Vi arbetar inom given budgetram.

Förväntat resultat

Enheten har en rättsäker och 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 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 beviljade hemtjänsttimmar och vård- och omsorgsboenden. 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 2017 med att utveckla effektivare rutiner för ekonomisk uppföljning på enheten med inriktning uppföljning av beviljade hemtjänstinsatser. Enheten kommer även arbeta för att utveckla förbättrade underlag för prognosarbetet avseende såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende kostnader.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndmål:

Stadsdelsnämnden fördelar makt och resurser jämställt

Förväntat resultat

En ökad kunskap om fördelning av resurser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter deltar vid jämställdhetsföreläsningar och jämställdhetsnätverk som arrangeras under året.	2017-01-01	2017-12-31

Enhetsmål:

Beställarenheten äldres myndighetsutövning är jämställd

Förväntat resultat

Att äldre får insatser utifrån sina individuella behov.

Arbetssätt

Biståndshandläggarna deltar i utbildningar och interna nätverk för att öka sin komptens inom jämställdhetsområdet.
Enheten påbörjar en översyn av utredningsfrågorna i kartläggnings- och utredningsinstrumentet för att uppnå en ökad jämställdhet i behovsbedömningarna.

Resursanvändning

Samtliga medarbetare erbjuds deltagande i utbildningar inom jämställdhet samt deltagande i interna nätverk.

Uppföljning

Enheten följer regelbundet den könsuppdelade statistik som finns avseende beviljade insatser

Utveckling

Enheten utvecklar under året sin utredningsmetodik för att uppnå större jämställdhet i behovsbedömningarna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
♂♀	Sjukfrånvaro	7 %	tas fram av nämnden	Tertial
♂♀	Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	tas fram av nämnden	Tertial

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en god arbetsmiljö

Förväntat resultat

Delaktighet och ett bra arbetsklimat finns på nämndens arbetsplatser. Engagerade chefer och medarbetare bidrar till bra verksamhet och en god arbetsmiljö. Dialog om arbetsmiljö och verksamhet förs på arbetsplatsträffar och i samverkansgrupper. Kvinnors långtidssjukfrånvaro närmar sig männens lägre värde. Medarbetarnas arbetsvillkor förbättras och engagemang och trivsel ökar, vilket ger bättre resultat i medarbetarenkäten. Indikatorerna under 4.2 används för uppföljning av det förväntade resultatet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Allmän visstidsanställning ska användas i minskad omfattning.	2017-01-01	2017-12-31
Andelen timavlönade medarbetare ska minska.	2017-01-01	2017-12-31
Avdelningarna social omsorg och äldreomsorg ska genomföra en gemensam konferens i syfte att synliggöra enheternas arbete med handlingsplanen för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndsbedömare och sprida goda exempel.	2017-01-01	2017-12-31
Enheterna ska i tertialrapport 2 redovisa arbetet utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan.	2017-01-01	2017-08-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska endast ske efter noggrant övervägande.	2014-01-01	2017-12-31

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

Handläggarna erbjuds vidareutbildningar inom enhetens verksamhetsområden. Enhetschef, biträdande enhetschefer 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 2017 arbeta med att utveckla kompetensen inom området demens, våld i nära relation, juridik och samtalsmetodik. Medarbetarna kommer erbjudas utbildningar via äldreförvaltningen och dess arbete utifrån stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter utgår från mänskliga rättigheter, är fria från diskriminering och alla som kommer i kontakt med nämndens verksamheter bemöts likvärdigt

Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter bemöts med kunskap och respekt.

Enhetsmål:

Se enhetens första mål under 1.7.

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:

Hägersten-Liljeholmen är ett stadsdelsområde där ingen behöver vara rädd för våld

Förväntat resultat

Våldsutsatta personer som kommer i kontakt med förvaltningens verksamheter ska få stöd och skydd utifrån sina behov. Den våldsutsatte möter medarbetare i nämndens verksamheter som har kompetens att uppmärksamma situationen och ge rätt vägledning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningen Våld i nära relationer bland äldre.	2017-01-01	2017-12-31

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.

Arbetssätt

Enheten har en egen utarbetad rutin i ärenden med våld i nära relationer.
Samtliga medarbetare genomgår en webbaserad utbildning kring våld i nära relation. Samtliga nyanställda genomför webutbildningen som ett led i introduktionen på enheten.
Medarbetarna är uppmärksamma på varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt. Enheten utvecklar en samverkan med teamet mot våld i nära relation.

Resursanvändning

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

Uppföljning

Uppföljning sker 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:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndmål:

Kommunikation och information är planerad, medveten, effektiv och tillgänglig för alla

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Information på jämför service, webb och intranät ska uppdateras kontinuerligt samt ses över en till två gånger per år.	2017-01-01	2017-12-31

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 hitta service på Stockholms stads hemsida.

Uppföljning

Enheten följer upp och vidareutvecklar informationsmaterial och informationspaket kontinuerligt under året.
Enheten ser över informationsmaterial på kvalitetsutvecklingsmöten under året.

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.
Enheten ser över och utforma paket med information som anpassas till specifika situationer som informationsmaterial till anhöriga som vårdar en närstående och riktad information i samband med avslag på ansökan om boende.

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2017

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2017
Enhet :	Beställarenheten äldre
Enhetschef:	Kerstin Malmport

Beloppen anges i TKr	Budget
Intäkter	
Taxor och avgifter	0
Hyresintäkter	500
Bidrag	0
Försäljning	8 000
Övriga externa intäkter	31 900
Summa intäkter	40 400
Kostnader	
Personalkostnader	19 121
Övriga personalkostnader	550
Lokalkostnader	2 200
Entreprenader och köp av verksamhet	561 364
Övriga kostnader	3 165
Summa kostnader	586 400
Summa netto	546 000

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 2017 har en genomgång gjorts av 2016 års verksamhetsplan och de uppföljningar som gjorts i samband med tertialrapporterna under 2016. Slutsatserna från dessa genomgångar har präglat såväl utveckling av arbetssätt under året som verksamhetsplanen för 2017.
Enheten har också analyserat resultatet av de enkäter kring arbetssituationen som genomförts i samband med stadens handlingsplan för socialsekreterare och biståndshandläggare. Slutsatserna från dessa rapporter har legat till grund för planeringen av utvecklingsarbetet för år 2017.