



**Enheten för biståndsbedömning**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 2017-843-1.2.1.  
Sid 1 (26)  
2018-01-23

Handläggare  
Birgitta Charlez  
Telefon: 08-508 10 652

Till  
Enheten för biståndsbedömning

## **Verksamhetsberättelse VB 2017 för Enheten för biståndsbedömning**

**Förslag till beslut**

**Enheten för biståndsbedömning**

Karlavägen 104  
104 51 Stockholm  
08-508 10 652  
08-508 10 000  
birgitta.charlez@stockholm.se  
stockholm.se

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>4</b>
Administrativa uppgifter .....	5
Organisations- och ledningsstruktur.....	5
Brukare/Kunder/Klienter.....	6
Chef- och ledarskap.....	7
Medarbetare.....	7
Värdegrund.....	8
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>8</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	10
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	10
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	11
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	13
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	13
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	14
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	14
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	15
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	15
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	16
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	16
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	17
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	17
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	18
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	20
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	21
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	22
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	24
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	25
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>26</b>
Uppföljning av driftbudget.....	26

**Synpunkter och klagomål..... 26**

## Sammanfattande analys

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet genom inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av de insatser som ges ska kännetecknas av valfrihet, respekt och de äldre ska ges förutsättningar för ett självständigt och innehållsrikt liv både i ordinärt och särskilt boende. Stockholms stads värdegrund ska genomsyra äldreomsorgen. De äldre ska bemötas med respekt. Stockholms stads värdegarantier beskriver vilka värden som ska prägla äldreomsorgen och vad de äldre kan förvänta sig av äldreomsorgens verksamheter.

Enheten för biståndsbedömning utreder, bedömer behov och beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) till personer över 65 år. Till uppgifterna hör även att följa upp beslutade insatser till omfattning och kvalitet. Vidare har verksamheten i uppdrag att informera enskilda och grupper om verksamhetsområdet, ta ut rätt avgift av brukare och se till att rätt ersättning utgår till de enheter som utför insatserna.

Stadens gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrument har använts för att utreda och bedöma den äldres behov av hjälp och stöd. Instrumentet ger förutsättningar för en rättvis biståndsbedömning. Behovsbedömningen har byggt på en helhetssyn och valet av insatser har skett mot bakgrund av den enskildes totala situation. Under 2017 har ett 40-tal ansökningar inkommit enligt 2 a kap 8 § SoL, drygt hälften av de sökande har fått bifall på sin ansökan.

Alla åtgärder som kan bidra till att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet har övervägts. Biståndshandläggarna har opartiskt gett råd och stöd för att hjälpa den enskilde att välja en utförare som tillgodoser dennes behov. Information har vid behov lämnats på annat språk.

Enligt den centrala brukarundersökningen 2017 framkom att 79 % av omsorgstagarna i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, motsvarande siffra i Stockholms stad var 73 %.

Till verksamhetsområdet ingår också olika former av stöd till närstående som anhörigkonsulent, avlösning i hemmet, hemvårdsbidrag, uppsökande verksamhet samt förebyggande insatser som inte kräver biståndsbeslut. I uppdraget ingår också riksfärdtjänst och utredning om behov av färdtjänst.

Enheten för biståndsbedömning är underställd avdelningschef för äldreomsorgen. Ledningsstrukturen har bestått av 1 enhetschef och två biträdande chefer. Under året har ett 40-tal medarbetare varit verksamma inom enheten. Övervägande del av medarbetarna har främst arbetat med myndighetsutövning, utveckling och uppföljning, anhörigstöd, ekonomi, administration och utveckling av stadens verksamhetssystem. För att öka kvalitet, trygghet, valfrihet, rättssäkerhet och likställighet inom staden har arbetet med att metodutveckla organisationen och biståndshandläggningen fortsatt. Under året har metoder för individuppföljning uppmärksammats och några förbättringsområden genomförts.

Det uppsökande arbetet som riktats till personer som fyller 80 år och som inte har några beviljade insatser har inte kunnat genomföras som planerats under 2017 då stadsdelen inte fått ut någon förteckning på personer som fyllt 80 år under året.

Samarbetet med Landstingets slutna och öppna hälso- och sjukvård har varit ett prioriterat område för året. Vårdtiderna på sjukhusen är korta vilket ställer höga krav på de kommunala insatserna. För att förbättra samverkan har enhetschef och medarbetare under året träffat

företrädare för landstingets sluten- och öppenvård. Enheten har färdigställt ett rum för videokonferens vid vårdplaneringar.

Enheten för biståndsbedömning ansökte och beviljades i början av året medel från äldreförvaltningen för att fortsätta sitt arbete med att utveckling av multiprofessionellt arbetssätt med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt, bland annat med att implementera det lokala programmet för samverkan kring demensriktlinjerna. Enheten har varit på ett flertal utbildningar som kopplas till detta arbete såsom utbildningar inom samtalsmetodik och demens.

Under året har nya former för uppföljning och kontroll av att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare då en avgiftshandläggare har anställts. Till följd av nya rapporter som finns att tillgå i stadens verksamhetssystem paraplysystemet. Biståndshandläggarna har utvecklat en ny uppföljningsmetod för att följa upp hemtjänstens utförandegrad av beviljade insatser samt avböjda besök. De nya samverkansformerna har skett mellan enhetens biståndshandläggare, fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller.

Beställarenheten har påbörjat arbetet med att implementera den stadsövergripande handlingsplanen med att förbättra arbetssituationen för biståndshandläggare. En styrgrupp är tillsatt och specifika områden har lyfts ut på enheten som vi har arbetat med. Några av dessa områden är att förstärka och förlänga introduktionen med mentorskap till nyanställda samt lyfta ut administrativa arbetsuppgifter som kan utföras av annan profession. Ett stort fokus har lagts på enhetens arbetsmiljö under året.

Samtliga nyanställda biståndshandläggare på enheten har medverkat i den centrala introduktionsutbildningen under året. Under året har ett miljöombud utsetts på enheten.

## **Administrativa uppgifter**

Enheten för biståndsbedömning  
Enhetschef Birgitta Charlez  
Telefon: 08-508 10 652  
E-post: birgitta.charlez@stockholm.se  
Adress: Karlavägen 104, Box 241 56, 104 51 Stockholm  
Antal anställda: 43

## **Organisations- och ledningsstruktur**

Ledningen har under 2017 bestått av en enhetschef, två biträdande enhetschefer som har personal- och arbetsmiljöansvar för sina respektive medarbetare. Enhetens medarbetare är i huvudsak indelade i tre arbetsgrupper. En grupp om 18 handläggare som arbetar mot de äldre som bor i det egna hemmet (ordinärt boende) och en grupp om 6 handläggare som genomför vårdplaneringar på sjukhus. Den tredje gruppen består av 3 handläggare vars arbete riktar sig mot personer som bor i det särskilda boendet. En handläggare arbetar heltid med de äldre som oavsett boendeform hamnar i utsatthet t.ex. handlägger orosanmälningar och förebyggande arbete i syfte att förhindra bostadslöshet. Enheten är organiserad på så sätt att stadsdelens invånare i huvudsak har en och samma handläggare att vända sig till. Till service och stöd för stadsdelens äldre finns också en riks- och färdtjänsthandläggare och en anhörigkonsulent.

Verksamhetens administrativa stöd består av flera funktioner, en administrativ sekreterare vars huvudsakliga arbetsuppgifter består av verksamhetsuppföljning av hemtjänstutförare, tjänsteutlåtanden, skrivelser, synpunkter och klagomål, enkäter, olika typer av korrespondens med invånare samt stödjande medarbetarna i kontakter med myndigheter och förvaltningsdomstolar. De två ekonomiassistenternas arbetsuppgifter handlar om att hantera leverantörsfakturor och uppföljning och kontroll av verksamhetens ekonomiska transaktioner. Verksamhetens administratörer sköter till stor del all inrapportering av sjuk och friskänmälan, beställningar och sedvanligt kontorsarbete. Inom verksamheten ingår också en handläggare som dels arbetar som boendesamordnare men också med äldreomsorgens arkiv.

Stadens verksamhetssystem är i ständig utveckling och enheten har haft ett nära samarbete med stadsdelens paraplysamordnare som har till uppgift att fungera som stöd för både beställare och utförare. Enheten för biståndsbedömning har ett gott samarbete och får hjälp med att ta fram statistikuppgifter och genomföra internrevision i verksamhetssystemen. Enheten har även fått stöd med utbildning och handledning till biståndshandläggarna, detta har varit en viktig insats som bidragit till att personalen kompetensutvecklas och att den enskilde får rätt stöd, omsorg och avgift.

Verksamheten har under året haft regelbundna möten, för att planera och följa upp verksamhetens arbete har ledningen träffats varje vecka. En gång per månad deltar alla medarbetare vid arbetsplatsträff. På träffarna har verksamhetens interna arbete, ekonomiska utfall, förbättringsområden och personalens arbetsmiljö diskuterats. Enheten har vid under året haft tre planeringsdagar där verksamhetens arbetsmiljö, mål, resultat och vidare utveckling diskuteras. De medarbetare som arbetar med administrativa uppgifter har träffat enhetschef en gång per månad för att lyfta fram och diskutera deras specifika frågor och förbättringsområden. Biståndshandläggarna har träffats varje vecka, dels i metodmöte som handlat om att vidareutveckla professionen biståndshandläggare, dels i biståndshandläggarmöten som till stor del rör deras interna arbete tex styrdokument och riktlinjer. Anhörigkonsulenten har träffat enhetschef regelbundet och ingår som en naturlig del i enhets möten.

Medarbetarsamtal och lönesamtal genomförs årligen. Verksamhetens lokaler är inte optimala, medarbetare sitter trångt och är utspridda i flera korridorer vilket försvårar samverkan och kvalitetsarbetet inom enheten. Lokalerna är till övervägande del dubbelrum. En fortsatt planering av lokaler för att möjliggöra ett mer optimalt användande.

## **Brukare/Kunder/Klienter**

Äldreomsorgens verksamhet syftar till att den enskilde ska leva ett självständigt liv och andelen äldre som erhåller insatser från äldreomsorgen har minskat något under föregående år.

Enheten för biståndsbedömning har under året arbetat aktivt med att metodutveckla synsätt och arbetsformer för att möta invånarnas behov och önskemål. Årets brukarundersökning visade inga frågeställningar kring tillgängligheten hos biståndshandläggarna, vilket har gjorts tidigare år. Däremot redovisades andelen positiva svar inom området kontakter med kommunen. Av resultatet kan utläsas att frågan om handläggarnas beslut är anpassat efter behov- där svarade 68 % jämfört med 67 % för staden. På frågan fick du välja utförare av hemtjänsten? med utförare menas vi kommunal hemtjänst eller olika företag och

organisationer. Där svarar 79 % jämfört med 73 % för staden. På den sista frågan ”vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål” svarade 67 % jämfört med 64 % för staden. Tidigare fråga om nöjdhet med tillgängligheten till en och samma biståndshandläggare har utgått. Om man som äldre är missnöjd eller önskar byta handläggare av andra skäl är det möjligt.

Enheten för bistånd arbetar med att ständigt förbättra sitt kvalitetsarbete, exempelvis genom att arbeta för tydliga rutiner och samverkansöverenskommelser. Revision i paraplysystemet och akt granskning är en av flera uppföljningsmetoder som har genomförts under året.

Uppföljning på individ- och verksamhetsnivå är av stor vikt och biståndshandläggarna som under hösten har intensifierat detta arbete. Handläggarna följer upp besluten på individnivå för att säkerställa att brukaren får det stöd och den omsorg som beslutet anger.

Biståndshandläggarna har även haft regelbundna avstämningsmöten med de hemtjänstutförare som är verksamma inom stadsdelsområdet.

## **Chef- och ledarskap**

Som chef inom äldreomsorgen i Stockholms stad bidrar vi till att medborgarna tillförsäkras service, trygghet och vård- och omsorg. Det är viktigt att vi känner stolthet över vårt arbete och vår verksamhet. Vårt arbete utgår från kommunfullmäktiges beslut som fattas utifrån medborgarnas mandat och bekostas genom skatter.

Dialog och delaktighet är centralt för en framgångsrik verksamhetsutveckling. Ledarskapet ska också inspirera medarbetarna till lärande, utveckling och förändring. I och med den organisationsförändring som genomfördes ifjol har medarbetarna tillgång till en mer närvarande och tillgänglig chef.

Arbetet ska organiseras så att förutsättningar för delaktighet och inflytande möjliggörs.

Inom vår verksamhet finns stor möjlighet för vidareutbildning genom utbildning, kurser och informationsdagar. Biståndshandläggarna har under året avslutat nuvarande extern handledning och har sökt en ny handledare.

## **Medarbetare**

Samtliga medarbetare har kompetens för sitt arbete och uppdrag. För att säkerställa medarbetarnas kompetens följs detta upp med samtal och individuella kompetensplaner. I medarbetarsamtalet med varje enskild medarbetare diskuteras varje medarbetarens önskemål, karriärmöjlighet och löneutveckling.

Enheten en egen enkät som samtliga medarbetare svarar på en gång per månad som redovisats vid varje APT. Frågor som uppkommit vid dessa möten har diskuterats i grupp och följts upp för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön för arbetsgruppen.

Biståndshandläggarna har under 2017 inte haft någon handledning av extern konsult. Under året har ett flertal utbildningssatsningar genomförts, under 2017 har det genomförts flera utbildningssatsningar för medarbetarna såsom; Offentlighet och sekretess, stadens gemensamma utbildningssatsningar, utbildningar inom våld i nära relationer, HBTQ-utbildning, utbildning i behovsbedömning vid demenssjukdom samt SIP-utbildning.

## Värdegrund

Äldreomsorgen i Stockholms stad ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet. Arbetet med att implementera värdegrunden fortgår.

Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att den enskilde:

- Har rätt att få information och vägledning när han/ hon behöver stöd och omsorg.
- Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som han/ hon blivit beviljad.
- Har rätt att byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem. Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa rätten till inflytande upprättas en skriftlig genomförandeplan mellan den enskilde och vald utförare.
- Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

— Ingen

Nämndmål:

#### Tidiga insatser och förebyggande arbete prioriteras

— Ingen

#### Förväntat resultat

Tidiga insatser och förebyggande arbete leder till att barn och unga får en god uppväxt.

Enhetsmål:

Anhöriga får stöd för egen del

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Ett ökat stöd och avlastning för anhörigvårdare samt att förstärka dialogen med medborgarna med fokus på anhörigstöd.

#### Analys

Anhörigkonsumenten har genomfört vägledande samtal till de som vårdar en sjuk



make/maka/partner eller förälder. Samtalen erbjuds och genomförs i lokaler på stadsdelsförvaltningen. Vidare har anhängkonsulenten ordnat föreläsningar till anhöriga samt även arrangerat och deltagit i aktiviteter och föreläsningar under anhörigveckan. Anhörigkonsulenten har haft ett nära samarbete med enhetens biståndshandläggare i de ärenden det behövs. Anhörigkonsulenten har varit med och arrangerat samt deltagit i Navigeringskurs för anhöriga i ett samarbete med Minnesmottagningen. Anhörigrupper för dels partner och dels för vuxna barn har genomförts under året. Anhörigkonsulenten har även samverkat med frivilligorganisationer inom stadsdelen och deltagit i nätverksträffar för stadens anhörigkonsulenter. Anhörigkonsulenten har deltagit i flertalet föreläsningar och utbildningsdagar om relationsnära våld. Samtliga medarbetare har genomgått demens ABC utbildning som riktar sig till anhöriga.

Anhörigkonsulenten har under flera tillfällen haft introduktion om anhörigstöd för nyanställda biståndshandläggare samt har gått igenom det nya anhörigstödsprogrammet för enheten. Under året kommer anhörigstödet att förstärkas, enheten har en pågående rekryteringsprocess.

Enhetsmål:

Vi informerar om förebyggande arbete.

 Uppfylls delvis

### Förväntat resultat



En minskning av bostadslöshet för stadsdelens äldre. En ökad kunskap hos stadsdelens äldre om äldreomsorgen insatser, både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser t.ex. vaktmästarservice, syn- och hörselinstruktör, anhörigstöd m.m.

### Analys

För att motverka att äldre hamnar i hemlöshet så har en biståndshandläggare arbetat förebyggande under året. Arbetet har fortskridit med det förebyggande arbetet samt riktade insatser för att även nå äldre med större behov, ex med funktionsnedsättning eller socioekonomiskt svaga.

Under året har arbetet med implementering av det lokala samverkansprogrammet vid vård och omsorg för personer med demenssjukdom fortgått.

Den uppsökande verksamheten har inte kunnat genomföras som planerat under 2017 då stadsdelen inte fått ut någon förteckning på personer som fyllt 80 år under året, och som inte är beviljad annan insats.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten påbörjar riktade insatser med förebyggande arbete för att verka för att förhindra bostadslöshet för stadsdelens äldre.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b>			
Enheten har arbetat aktivt med ett vråkningsförebyggande arbete.			
 Uppsökande verksamhet genomförs under året som riktar sig till samtliga som fyller 80 år under året som inte är beviljad någon	2017-01-01	2017-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
insats.			
<b>Analys</b> Stadsdelen har inte fått ut rapporter så uppföljningen har inte kunnat genomföras som planerat under året. Därav kommer uppsökeri ske för invånare på Östermalm som fyller 80 och 81 år under 2018.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

— Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter möjliggör en mångfald av fritidsaktiviteter utifrån de olika målgruppernas behov och förutsättningar**

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Stadsdelsområdets invånare, besökare och brukare, i synnerhet barn och unga, upplever att det finns ett rikt utbud av aktiviteter och anläggningar. Aktiviteterna anpassas utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Ett brett utbud av fritidsaktiviteter skapar en ökad gemenskap.

Enhetsmål:

Vi informerar om fritids- och idrottsmöjligheterna för äldre på Östermalm

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

De äldres deltagande i fritids- och idrottsaktiviteter ökar.

**Analys**

Enheten har under året haft informationsträffar med pensionärsföreningar, diakoner och frivilligorganisationer. Folkhälsoperspektivet är integrerat i biståndsbedömningen, ex är utevistelser är en viktig förebyggande insats. Biståndshandläggarna har i sina kontakter med brukare och närstående informerat muntligt och skriftligt om de fritids- och idrottsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen, ex det utomhusgym som finns för äldre i Tessinparken. Vi har hänvisat till stadens hemsida där aktuell information finns och informerat om att det finns ett flertal frivilligorganisationer på Östermalm som bedriver hälsofrämjande aktiviteter genom gymnastik, stavgång, ledsagning vid promenad.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

● Uppfylls helt

Nämndmål:

### Tillgången till kulturaktiviteter är god.

— Ingen

#### Förväntat resultat

Invånarna har tillgång till ett rikt och varierat kulturutbud. Alla, oavsett ålder och förutsättningar, ska ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur.

Enhetsmål:

Vi informerar om kultur- och friskvårdsaktiviteter inom Östermalm

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

De äldres deltagande i kultur- och friskvårdsaktiviteter ökar.

#### Analys

I sina kontakter med brukare och närstående har biståndshandläggarna både muntligt och skriftligt informerat om de kultur- och friskvårdsaktiviteter som finns tillgängliga inom stadsdelen. Handläggarna har lämnat informationsblad till den enskilde vid hembesök och andra kontakttillfällen. Allt mer vanligt är att handläggarna hänvisar till stadens hemsida för ytterligare information.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen


Nämndmål:


### Äldre är trygga och äldreomsorgen präglas av god kvalitet och delaktighet.

— Ingen

#### Förväntat resultat

De äldre ska kunna känna trygghet inför ålderdomen. Andelen nöjda omsorgstagare ökar. Hälso- och sjukvården inom de särskilda boendeformerna och dagverksamheterna är säker och av god kvalitet. Äldreomsorgen är hållbar, jämställd, tillgänglig och likvärdig. Äldre kan påverka både innehåll i omsorgen och utförare. Trygga villkor för personalen ger förutsättningar för en bra äldreomsorg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla arbetet med en sammanhållen individuell plan (SIP) för den enskilde	2017-01-01	2017-12-31	
<i>Analys</i>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Statistik visar att enheten har genomfört fler Sipar(sammanhållen individuella planer) än tidigare år.			
 Verksamheterna upprättar handlingsplaner för de områden i brukarundersökningen som fått mindre bra resultat	2017-01-01	2017-12-31	

#### Enhetsmål:

Vi arbetar professionellt med en rättssäker handläggning

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat


Genom att den enskildes självbestämmande och integritet har tagits hänsyn till i både ansökan och- handlägningsprocessen är enskild delaktig och har ett eget inflytande samt ges möjlighet till egna val vid ansökan om bistånd. Genom detta upplever de äldre en professionell och rättssäker handläggning utifrån individuella behov.

#### Analys

Under året har arbetet fortsatt med att utveckla handlägningsprocessen genom regelbundna internutbildningar, ärendedragningar och gruppmöten där vi diskuterar handläggningen i enskilda ärenden men även generellt, synsätt och arbetsmetoder.

Akt granskning och en revision i paraplysystemet har genomförts och resultatet har återkopplats till respektive handläggare. Resultatet för enheten visade på att handläggningen sker enligt gällande lagstiftning, handläggning, rutiner och riktlinjer. Ett utvecklingsområde som framkommit av akt granskningen är att enheten behöver se över hur utformandet och innehållet av en beställning till utförare ska se ut. Utifrån den årliga revisionen i verksamhetssystemet avseende rätt räkning till kund så framkommer det att i vissa registreringar saknas uppgifter om hyror och matlådor som kan påverka enskilds räkning. I de flesta fallen har dock avgiften inte påverkats. Genom rekrytering av en avgiftshandläggare som gjorts i slutet av året så ökar förutsättningar för att dessa registreringar är korrekta.

Enheten beviljades centrala medel 2017 för att fortsätta utvecklingen av multiprofessionellt arbetssätt med inriktning mot personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt. Samtliga biståndshandläggare var på en heldagsutbildning i maj i behovsbedömning vid demenssjukdom. Enhetens SIP-ansvariga handläggare har påbörjat insamling av statistik kring samtliga genomförda SIPP:ar (samordnad individuell plan). En samverkansträff med primärvården, primärvårdsrehab samt olika hemtjänstutförare har genomförts. Beställarenheten har anordnat två samverkansmöten under året för privata och kommunala hemtjänstutförare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Biståndshandläggare inleder alltid utredning inom en vecka efter att ansökan eller anmälan inkommit till enheten	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Under vissa arbetsanhopningar har biståndshandläggarna inte haft möjlighet att inleda en utredning inom en vecka efter att ansökan eller anmälan inkommit.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Biståndshandläggaren skickar alltid hem utredning och beslut till enskild	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> En utredning och beslut sänds alltid till enskild.			
 Enheten gör i år en revision samt en aktgranskning i verksamhetssystemet Paraplyt	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> En akt granskning är genomförd under året.			
 Videokonferens vid vårdplanering inleds	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Videokonferenser har påbörjats inom vårdplaneringsgruppen.			

KF:s inriktningsmål:

## 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.1 Energianvändningen är hållbar

— Ingen

Nämndmål:

#### Verksamheterna använder energi på ett hållbart sätt

— Ingen

#### Förväntat resultat

Minskad negativ miljöpåverkan och energiförbrukning. Nämnden bidrar till en hållbar energianvändning genom att anpassa arbetssätt, förändra beteenden och genomföra energibesparingsåtgärder i verksamheterna.

Enhetsmål:

Vi använder energi på ett hållbart sätt

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Minskad energiförbrukning.

#### Analys

Enhetens miljöombud har genomfört regelbundna stickprovskontroller gällande enhetens miljöarbete. Enheten arbetar för att sortera glas, tidningar och plast. Vi arbetar vidare med och påminna varandra om att släcka lyset i rum som inte utnyttjas och att vi skriver ut på dubbelsidigt papper för att minska pappersförbrukningen. Stadens miljöprogram har presenteras på en arbetsplatsträff.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Miljöombud följer upp kvartalsvis att arbetssättet efterlevs.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Enhetens miljöombud har genomfört olika egenkontroller under året.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

— Ingen

Nämndmål:

### Transporter inom nämndens verksamheter är miljömässigt hållbara

— Ingen

#### Förväntat resultat

Medarbetarna använder sig av kollektivtrafik, gång och cykel som transportmedel i tjänsten. Verksamheterna använder i möjligaste mån miljömässigt hållbara färdmedel.

Enhetsmål:

Vi väljer miljövänliga transporter

Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Minskade utsläpp och mindre påverkan på miljön.

#### Analys

Under året så har enheten arbetat aktivt för att öka användandet av allmänna kommunikationer eller att vi använder cykel eller går när vi ska på hembesök eller olika möten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

— Ingen

Nämndmål:

### Nämnden minskar uppkomsten av avfall och ökar återvinningen

— Ingen

**Förväntat resultat**

Verksamheterna återbrukar och hushållar med material och arbetar för minskad uppkomst av avfall. Avfall återvinns i största möjliga utsträckning, och matsvinnet minskar

Enhetsmål:

Vi bidrar till att minska avfallet och ökar återvinningen

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Minskat avfall och ökad andel återvinning. Minskad negativ påverkan på miljön och en effektiv miljöhantering.

**Analys**

Enhetens miljöombud har regelbundet under året tagit upp miljöfrågor på APT-möten. Enheten har källsorterat förpackningar/kartonger och papper/tidningar. Vi har skrivit ut på dubbelsidigt papper och samtliga medarbetare har en kopiator på rummet. Vi har använt e-post i hög utsträckning vilket bidrar till minskad pappersförbrukning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.5 Stockholms miljö är giftfri**

Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är giftfria**

Ingen

**Förväntat resultat**

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar.

Enhetsmål:

Vi bidrar till en hållbar livsmiljö

Ingen

**Förväntat resultat**

En ökad andel av ekologiska livsmedel.  
Minskad användning av skadliga kemikalier.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund**

Ingen

Nämndmål:

### **Nämnden påverkar utformning och material i verksamhetslokaler och i bostäder**

— Ingen

#### **Förväntat resultat**

Nämndens lokaler uppfyller stadens krav på god inomhusmiljö. I planeringen av nya bostäder och vid förbättring av allmänna lokaler anpassas material och utformning så att hälsorelaterade risker minimeras. Luftkvaliteten inomhus förbättras och ljudnivån är god.

Enhetsmål:

Vi arbetar i en sund inomhusmiljö

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

God inomhusmiljö så hälsorelaterade risker minimeras.

#### **Analys**

Det har genomförts en fysisk skydds rond under hösten och enheten har haft besök av ergonom som hjälpt de medarbetare som anmält behov av en genomgång av sin arbetsplats. Hjälpmiddel har beställts till de som har haft behov av detta. Enheten har under året uppgraderat tekniska arbetsredskap.

KF:s inriktningsmål:

### **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen

Nämndmål:

### **Alla chefer och medarbetare tar ansvar och vidtar åtgärder för att ha budget i balans med fokus på effekter för invånarna.**

— Ingen

#### **Förväntat resultat**

Budget i balans för enheterna, positivt resultat för nämnden och god effekt för stadsdelens invånare. Personal uppmuntras till att finna långsiktiga och kostnadseffektiva lösningar till nytta för invånare och brukare.



Enhetsmål:

Vi har en budget i balans.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat


Ett effektivt resursutnyttjande där alla medarbetare är delaktiga i verksamhetens gemensamma arbete och resultat.

### Analys

Enheten redovisar ett positivt resultat i budgeten, under året har enheten aktivt arbetat med att hålla budget i balans. Under året har nya former för uppföljning och kontroll för att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare. Biståndshandläggarna har utvecklat en ny uppföljningsmetod för att följa upp hemtjänstens utförandegrad av beviljade insatser. Handläggarna har arbetat med dessa rapporter i samband med uppföljningar av beslut. De nya samverkansformerna har skett med enhetens fakturahandläggare, paraplysamordnare och ekonomiavdelningens controller.

Vi har haft månatliga genomgångar på enhets- och handläggarnivå. Chef och paraplysamordnaren har haft regelbundna genomgångar tillsammans med ekonomicontroller. Biståndshandläggarna har regelbundet träffat hemtjänstutförare och stämt av kostnader och kvalitet för beslutade och beställda insatser. På arbetsplatsträffar har verksamhetens budgetarbete och resultat diskuterats.

Ekonomiassistenterna och avgiftshandläggaren har under året arbetat kontinuerligt med uppföljning och kontroll för att rätt avgift till kund sänds ut och rätt ersättning betalas till hemtjänstutförare. Enheten har medverkat i en nätverksgrupp inom staden, syftet med gruppen är att arbeta fram metoder, delge varandra erfarenheter rörande uppföljning och granskning av leverantörsfakturor.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckling av metoder för uppföljning av insatser	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har utvecklat metoder för uppföljning av insatser.			

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

 Ingen

Nämndmål:

**Nämndens verksamheter är jämställda och resurserna fördelas lika efter behov.**

— Ingen

#### Förväntat resultat

Ett genus- och antirasistiskt perspektiv är integrerat i verksamheterna. Arbete med jämställdhetsanalys vidareutvecklas.

Enhetsmål:

Vi är en jämställd arbetsplats och resurser fördelas lika

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Det förekommer ingen diskriminering och ojämlik resursfördelning på enheten

#### Analys

Enheten har under en period arbetet med könsneutrala och avidentifierade ärendedragningar och enheten behöver arbeta vidare med ärendedragningar under nästkommande år.



Hela enheten har gått en halvdagsutbildning inom HBTQ-frågor, vilken var mycket uppskattad hos personalen. Vid rekrytering strävar enheten efter en jämnare köns- och åldersfördelning.




Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Ta fram metoder för kollegial aktgransning med fokus på att resurser fördelas lika efter behov.	2017-01-01	2017-12-31	
✓ Vi påbörjar arbetet med genusneutrala och avidentifierade ärendedragningar	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b>			
Enheten har genomfört en testperiod med könsneutrala och avidentifierade ärendedragningar.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Index Psykosocial arbetsmiljö ♀	81					fastställs 2017	2017
—  Sjukfrånvaro ♀	6,1 %			6,4 %		tas fram av nämnden	VB 2017

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,37 %	1,28 %	2,47 %	2,59 %		tas fram av nämnden	VB 2017


Nämndmål:

### Nämnden är en bra arbetsgivare

 Ingen

### Förväntat resultat

Medarbetarenkäten visar att personalen är motiverad och delaktig. Förvaltningens chefer utbildas i kompetensbaserad rekrytering och förvaltningen rekryterar och upprätthåller adekvat kompetens. Heltidsanställningar är norm och sjukfrånvaron fortsätter att minska.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheterna ska gå igenom och diskutera resultatet av medarbetarenkäten samt ta fram handlingsplaner för identifierade förbättringsområden.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har påbörjat arbetet med att ta fram handlingsplaner för förbättringsområden utifrån resultatet av medarbetarenkäten.			

Enhetsmål:

Vi är en engagerad och utvecklande arbetsplats

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

En engagerad, lärande och tillåtande organisation.

### Analys

Arbetet med enhetens handlingsplan har pågått under året och förbättringsarbetet kring biståndshandläggarnas arbetsituation fortskrider. Enheten har utifrån planen anställt ytterligare en ekonomiassistent samt en avgiftshandläggare för att minska biståndshandläggarnas administrativa arbetsuppgifter samt i ett försök till att renodla biståndshandläggarnas yrkesroll.


Två specialisthandläggare har anställts till enheten i början av året, de ansvarar för en förlängd och fördjupad introduktion för nyanställda biståndshandläggare. Enheten har anställt ytterligare en till färdtjänsthandläggare under sommaren samt utökat biståndshandläggartjänsterna med en löpare.

En regelbunden mätning och rapportering utifrån stadens handlingsplan har skett inför varje tertiäl med frågor som rör biståndshandläggarens arbetsmiljö och har skickats in till äldreförvaltningen. Handläggarna har svarat skriftligen på frågorna nedan.

- Jag har en bra arbetsituation.
- Jag känner att jag kan göra ett gott arbete.
- Jag kan rekommendera min arbetsplats till andra.

Vidare har samtliga medarbetare genomgått utbildningar inom demens och biståndsbedömningar inom demens, våld i nära relationer, HBTQ-frågor, rättshaveristiskt beteende och utbildning inom offentlighet och sekretess.

Enhetens två friskvårdscoacher har arbetat kontinuerligt med hälsofrämjande insatser, friskvårdspromenad erbjuds varje vecka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utökar med specialisthandläggare för att förlänga och förstärka introduktion för nyanställda.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Under året har två specialisthandläggare anställts på enheten för att förstärka och förlänga introduktionen för nyanställda.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Nämndmål:

#### Verksamheterna är fria från diskriminering.

— Ingen

#### Förväntat resultat

Verksamheterna utvecklar ett jämställt, normkritiskt och antirasistiskt arbetssätt. Inga klagomål och synpunkter gällande diskriminering.

Enhetsmål:

Vi motverkar diskriminering på vår arbetsplats


 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Diskriminering förekommer inte.

#### Analys



Enheten har använt sig av en egen framtagen arbetsmiljöenkät som har skickas ut en gång per månad till samtliga medarbetare på enheten, en av frågorna rör diskriminering på arbetsplatsen, resultatet på enkäten redovisas på arbetsplatsträffarna. Vi har regelbundet diskuterat enhetens arbetsklimat och arbetsmiljö samt att vi har utgått ifrån vår enhets förhållningssätt som vi arbetat fram tillsammans på en gemensam planeringsdag.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Vi planerar en utbildning inom HBTQ-frågor under året.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Hela enheten har genomgått en halvdagsutbildning inom frågor som rör HBTQ.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper	100 %	100	100			Tas fram av nämnden	2017
 Antal personer som utsatts för våld i nära relation som är kända av socialtjänsten	17 st					tas fram av nämnden	2017
<b>Analys</b> Årsmål saknades för 2017, enheten har totalt under året rapporterat 17 personer varav 13 kvinnor och 4 män.							


Nämndmål:

## Ingen ska vara rädd för att utsättas för våld eller hot om våld i nära relationer

— Ingen

### Förväntat resultat

Personer som utsätts för våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck har erbjudits stöd och vid behov skyddat boende. Medarbetare har tillräcklig kunskap för att upptäcka om någon är utsatt och vet vilket stöd som kan erbjudas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Säkerställa att medarbetarna har kännedom om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Enhets biståndshandläggare med utökad ansvar gällande våld i nära relationer har informerat om lokala rutiner för arbetet mot våld i nära relationer.			

Enhetsmål:

Vi uppmärksammar och stödjer äldre som är utsatta för våld i nära relation.

 Uppfylls helt


### Förväntat resultat

Att de äldre som utsätts för våld i nära relationer ska få stöd och mötas av personal med kunskap om våld i nära relationer.

### Analys

En av biståndshandläggarna på enheten har fått ett utökat ansvar inom frågor som rör våld i nära relationer. Dels med att ta fram arbetsmetoder för enheten och dels aktivt arbeta med att stötta de äldre som är utsatta för våld i nära relationer samt även kunna medverka som medhandläggare i vissa ärenden.



Hela enheten har utbildats i en webbaserad utbildning, introduktionskurs om mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer av NCK (Nationellt center för kvinnofrid). Inom enheten finns det nu tre personer med spetskompetens inom området som rör frågor om våld i nära relationer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga medarbetare genomgår en webbaserad utbildning inom hot och våld.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Hela enheten har genomgått en utbildning inom våld i nära relationer.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som upplever att de varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplaner						79 %	2017
<b>Analys</b> Uppgiften finns ej tillgänglig							


Nämndmål:

## Verksamheterna präglas av öppenhet, delaktighet och ett gott bemötande

— Ingen

### Förväntat resultat

Öppenhet, tillgänglighet och ett gott bemötande präglar verksamheten. Brukare upplever att de är delaktiga i insatsens utformning och utförande. Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för den enskildes önskemål och val. Synpunkter och klagomål återkopplas, analyseras och åtgärdas vid behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutveckling i bemötande gällande personer med	2017-01-01	2017-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
funktionsnedsättning ska genomföras			

Enhetsmål:

Alla utredningar handläggs på ett likvärdigt sätt.

Uppfylls helt

### Förväntat resultat

De äldre erhåller en likvärdig bedömning utifrån sina individuella behov.

### Analys

I vår handläggning utgår vi ifrån gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. För att öka att ansökningar handläggs på ett likvärdigt sätt sker det kontinuerligt i gemensamma ärendedragningar. En akt granskning har genomförts under våren och resultat är lämnat till enhetschef. Utifrån resultatet av akt granskningen har vi kunnat utläsa att inom handläggning och dokumentation utgår biståndshandläggarna från gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer. För att öka att ansökningar handläggs på ett likvärdigt sätt sker det kontinuerligt i gemensamma ärendedragningar. Under året har det på möten diskuterats om synsätt och arbetsmetoder. Särskild vikt läggs vid stadens kartläggning- och bedömningsinstrument. Enheten har aktivt arbetat med att se över samtliga beslutsunderlag/ SNACK-underlag som finns registrerade i verksamhetssystemet för kartläggning av behov och insatser av äldres liv och hälsa.

Enhetsmål:

Vi har god tillgänglighet och den enskilde upplever ett gott bemötande

Ingen

### Förväntat resultat

Den enskilde upplever gott bemötande och en god tillgänglighet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Kontinuerlig uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål.	2017-01-01	2017-12-31	
<b>Analys</b> Vid varje APT-möte följs inkomna synpunkter och klagomål upp.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Ingen

Nämndmål:

**Invånarna är delaktiga och har inflytande**

Ingen

### Förväntat resultat

Invånarna känner sig delaktiga och har möjlighet att påverka.



Enhetsmål:

Äldre erbjuds inflytande genom valfrihet

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

De äldre upplever att de har inflytande genom valfrihet och vet var informationen finns för att kunna göra sina val.



### Analys

Enligt den centrala brukarundersökningen från 2017 framkom det att 79 % av omsorgstagarna på Östermalm som bor i ordinärt boende kände till att de kunde välja utförare, motsvarande siffra i Stockholms stad var 73 %. Alla medarbetare har kunskap om Stockholms stads valfrihet, informationen finns också med som en punkt i introduktion för nyanställda. Biståndshandläggarna informerar skriftligt och muntligt om stadens valfrihet vid hembesök eller vårdplaneringar. Biståndshandläggarna informerar och vägleder den enskilde om stadens "hitta och jämförservice" samt via Äldre direkt. Stadsdelsförvaltningens paraplysamordnare har under året anordnat regelbundna utbildningstillfällen för handläggarna i frågor som rör verksamhetssystemet paraplyet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	92 %					Tas fram av nämnden	VB 2017

Andelen 47% är något lågt. Analys kommer att ske.

Nämndmål:

## Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

— Ingen

### Förväntat resultat

Ingångna avtal innehåller krav på hållbar utveckling. Inköp i verksamheterna sker inom ramavtal och e-handel tillämpas där så har avtalats med leverantör.

Enhetsmål:

Vi har en hög avtalstrohet

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Inga avsteg från gällande ramavtal

## Analys

Vi har följt stadens ramavtal och genomför så långt som möjligt elektroniska inköp i Agressos inköpsmodul.

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

Äldreomsorgens beställarenhet							
Budget 2017				Bokslut 2017			
	Tkr						
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Diff
Biståndsenheten							
* personal	29 000		29 000	23 084		23 084	5916
* hyra inkl drift	2 000		2 000	2 000		2 000	0
* övrigt	1 800		1 800	1 335		1 335	465
Hemtjänst	256 400	13 600	242 800	226 919	12 085	214 834	27 966
Servicehus	13 700	800	12 900	10 637	391	10 246	2 654
Vård- o omsorgsboende	423 000	53 600	369 400	405 244	53 673	351 571	17 829
Dagverksamhet	12 500	1 000	11 500	10 951	858	10 093	1 407
Övrig vård o service							
* Utskrivn klara	500		500	150		150	350
* Riksfärdtjänst	1 000		1000	1100		1100	-100
* KBH	100		100	166		166	-66
SUMMA	740 000	69 000	671 000	703 417	69 597	633 820	37 180

## Synpunkter och klagomål

Enheten för biståndsbedömning är måna att hålla god kvalitet och ser gärna att våra brukare, närstående och samverkanspartners framför förslag, synpunkter och klagomål så vi kan förbättra och utveckla vår verksamhet. Under året har det inkommit 24 stycken synpunkter/klagomål till enheten för biståndsbedömning varav en positiv synpunkt, samtliga ärenden är besvarade och avslutade.