

Äldrenämndens årsredovisning 2019

Status: Påbörjad Rapportperiod: 2019-12-31 Organisation: ÄN (70-79)

Postadress
136 81 Haninge

Besöksadress
Rudsjöterrassen 2

Telefon
Växel: 08-606 70 00

Fax/e-post
08-606 81 40
haningekommun@haninge.se

Postgiro
1265-8

Bankgiro
356-5975



Innehåll

Sammanfattning.....	4
Inledning.....	6
Syfte	6
Nämndens ansvarsområde	6
Viktiga händelser	7
Verksamhetsuppföljning: KF Mål och indikatorer	9
Så här har bedömningar gjorts	9
Summering mål 1-12.....	9
Rapportering per mål	10
Mål 1 med kommentar	10
Mål 2 med kommentar	12
Mål 3 med kommentar	14
Mål 4 med kommentar	16
Mål 5 med kommentar	17
Mål 6 med kommentar	19
Mål 8 med kommentar	22
Mål 9 med kommentar	23



Mål 10 med kommentar	25
Mål 11 med kommentar	27
Mål 12 med kommentar	29
Uppföljning av KF uppdrag	32
Summering uppdrag.....	32
Rapportering uppdrag.....	32
Politisk plattform	34
Ekonomisk uppföljning.....	38
Driftredovisning.....	38
Intäkter, kostnader	38
Volymutveckling.....	39
Utfall utifrån ansvarsområde.....	40
Investeringsredovisning	42
Personaluppföljning.....	44
Utveckling av förvaltningens sjukfrånvaro.....	44
Kommentar.....	45
Uppföljning av internkontroll.....	46
Definition av intern kontroll	46
Resultat av uppföljning inom äldrenämndens verksamhetsområde.....	46
Resultat av central uppföljning	48
Nämndens kvalitetsberättelse	51
Framtida utmaningar	61
Nämndens egna avsnitt.....	63



Sammanfattning

Äldrenämndens budgetram för 2019 uppgick till 812,1 mnkr och det ackumulerade utfallet för året blev 813,1 mnkr. Utfallet innebär en negativ avvikelse med 1,1 mnkr eller med 0,1 procent mot budgetramen.

Äldrenämndens egen utförarorganisation redovisar ett negativt utfall med 10,6 mnkr jämfört med budget. Även den centrala förvaltningen och kostnaden runt äldrenämnden redovisar ett sammantaget negativt utfall på 1,5 mnkr. Det positiva utfallet med ett överskott på 11,0 mnkr på beställarsidan väger nästan upp underskotten på utförarsidan samt underskott på central förvaltning och äldrenämnd. Överskottet på beställarsidan beror i första hand på en minskning av vårddygn på korttidsboende. De senaste årens kraftiga volymutveckling vad gäller hemtjänstinsatser och bidrag till bostadsanpassningsåtgärder har bromsats upp under 2019.

Nettokostnaden för äldrenämndens verksamhet har ökat från 773,0 mnkr 2018 till 813,1 mnkr 2020 eller med 40,1 mnkr vilket motsvarar en ökning med 5,2 %. Volymökningen/kostnadsökningen kan i första hand kopplas till en fortsatt ökning av insatser för gruppen äldre över 75 år.

Vad gäller de 12 KF-målen bedöms äldrenämnden vara på väg mot uppfyllelse av nedan mål:

- God folkhälsa
- Stöd och omsorg som ger mervärde för individen
- Möjligheter till utbildning i livets alla skeden
- Meningsfull fritid
- Ett växande näringsliv med fler i egen försörjning
- Nya bostäder i bra lägen
- Hög kvalitet i kommunens tjänster



Nedan mål bedöms vara delvis uppfyllda:

- Trygga invånare med inflytande och delaktighet
- God livsmiljö för nuvarande och kommande generationer
- Hög tillgänglighet
- Ordning och reda på ekonomin
- En attraktiv arbetsgivare

Ett flertal förändringar har skett inom verksamheten under år 2019 som bedöms vara betydelsefulla för kund. Hit hör att dagverksamhet nu även finns för personer med större omvårdnadsbehov och att s.k. hemgångsteam har startats för att säkerställa att den enskilde erhåller rätt stöd vid återvändande till hemmet efter en sjukhusvistelse.

Kommunens kvalitetskriterier bemötande, trygghet, inflytande och tillgänglighet har utgjort grund för en bedömning av kvalitén i äldrenämndens verksamhet 2019. Resultat från Socialstyrelsens årliga kundundersökning visar att nöjdhetsgraden inom frågeställningar med relevans för kvalitetskriterierna överlag står sig väl i jämförelse med såväl länet som övriga landet. De förbättringsområden som syns rör främst kriteriet inflytande, vilket belyser vikten av fortsatta ansträngningar vad gäller att säkerställa tydlighet i den planering av insatsens genomförande som ska göras tillsammans med kund.

Äldrenämnden står inför utmaningar som kräver fortsatt utveckling av verksamheten i flera avseenden.

Utökat användande av välfärdsteknik är av stor betydelse. Såväl vad gäller att finna ökad kostnadseffektivitet och ökad kundnytta.



Kompetent personal behöver såväl rekryteras i tillräcklig mängd och förmås att stanna kvar i verksamheten. Andelen utbildad vårdpersonal behöver öka och befintlig resurs behöver användas för de insatstyper där deras kompetens mest behövs.

Sjuktalet behöver fortsätta att sjunka.

I enlighet med beslut i kommunfullmäktige den 4 november 2019, är socialförvaltningen och äldreförvaltningen en gemensam förvaltning sedan 1 januari 2020. Den nybildade social- och äldreförvaltningen innebär större möjligheter till ständig förbättring av ledning, styrning och uppföljning av verksamheten för att möta de utmaningar som verksamheten står inför. Sammanslagningen är betydelsefull vad gäller att möta ökade behov från målgrupperna och hantera kompetensförsörjning med samma eller minskade resurser. Arbetet med att forma den nya gemensamma förvaltningen fortsätter under 2020.



Inledning

Syfte

Nämnderna följer upp och rapporterar fullmäktiges mål och uppdrag tre gånger per år: april, augusti och december.

Nämndernas delårsrapporter och årsredovisning ska innehålla uppföljning av fullmäktiges mål och uppdrag samt ekonomiskt resultat. Även uppföljning av nämndens interna kontroll samt förvaltningens personalstatistik ingår. I nämndens Strategi och budget kan ytterligare krav finnas på uppföljning och återrapportering.

Nämndens ansvarsområde

Äldrenämnden ansvarar för kommunens vård och omsorg till personer över 65 år. Vården och omsorgen utövas i form av förebyggande verksamhet, dagverksamhet, hemtjänst, korttidsboende och vård- och omsorgsboende.



Viktiga händelser

Nedan anges några viktiga händelser under 2019 inom äldrenämndens ansvarsområde, vilka bedöms ha stor av betydelse för medborgarna.

Hemgångsteam

En viktig förutsättning för att kunna värna de äldres hälsa är rätt stöd då de återvänder till hemmet efter en sjukhusvistelse. Under hösten 2019 har förvaltningen inrättat ett s.k. hemgångsteam vilket fyller en viktig funktion vad gäller att kartlägga behov och se till att stöd tillhandahålls efter hemgång. En initial bedömning pekar på hög nöjdhetgrad bland såväl kunder som anhöriga. Ett utvecklingsområde bedöms föreligga vad gäller att identifiera de situationer då stöd från hemgångsteamet bör erbjudas den enskilde istället för annan insatstyp.

Nära ledarskap

En förändring som bedöms kunna ge en tydlig effekt för kund är den omorganisation som gjorts under 2019 vad gäller chefsstruktur och arbetsgruppers sammansättning. Förändringen innebär bl.a. mindre arbetsgrupper inom kommunens utförarverksamheter. Gruppchefer har tillsatts att leda arbetsgrupperna. En följd av minskade arbetsgrupper är ökade möjligheter att förbättra personalkontinuiteten, vilket är ett viktigt utvecklingsområde. Att minska antalet personal som kunder möter bedöms vara betydelsefullt vad gäller kundernas upplevda trygghet och förtroende för kommunen som utförare.

Den förändrade chefsstrukturen bedöms även kunna ha en positiv inverkan på personalkontinuiteten genom att ett närmare ledarskap kan motverka faktorer



som leder till sjukfrånvaro och därmed behov att ersätta ordinarie personal med vikarier.

Heltidsomställningen

En konsekvens av den pågående omställningen till en organisation med heltid som norm är att den ordinarie personalresursen kan nyttjas i större grad, vilket även det kan ge en positiv inverkan på personalkontinuiteten.

Serviceteam inom hemtjänsten

Under 2019 har ett pilotprojekt startats med s.k. serviceteam inom Västerhaninge hemtjänst. Serviceteam består av vårdbiträden och övrig personal utan undersköterskekompetens. Genom att serviceteam utför serviceinsatser skapas möjligheter att i större utsträckning styra användandet av undersköterskor till arbetsuppgifter som kräver deras kompetens. Därmed ges ökade förutsättningar för ett kvalitativt utförande gentemot kund av omvårdnadsinsatser och ett resurseffektivt nyttjande av utbildad vårdpersonal.

Breddinförande av serviceteam planeras under 2020. Detta behöver dock föregås av en utvärdering av pilotverksamheten.

Öppnande av dagverksamhet med ny inriktning

Förebyggande avdelningens dagverksamheter erbjuder behovsanpassade insatser som rör socialt stöd och aktiviteter för att bibehålla fysiska och psykiska funktioner. Målgruppen utgörs av personer som är boende i det egna hemmet. Sedan tidigare finns dagverksamhet med allmän inriktning och med inriktning mot demens. Under 2019 har även dagverksamhet för personer med större omvårdnadsbehov startats. Därmed har förutsättningarna förbättrats att anpassa



aktiviteter efter individuellt behov och aktivt arbeta för att bibehålla befintliga funktioner.

Vidareutveckling av framtidsgruppens arbetsätt

Framtidsgruppen är ett forum för medborgardialog. Deltagarna representerar bara sig själva och inte någon organisation eller något parti. De får grundutbildning i äldreomsorg för att deras förutsättningar ska öka att sätta sig in i olika frågeställningar och delge synpunkter på omsorgen. Under 2019 har arbetsättet utvecklats genom att avdelningsspecifika mindre fokusgrupper formats. Därutöver har gemensamma sammankomster fortsatt genomförts där samtliga medverkande i framtidsgruppen samlats. Upplevelsen är att det nya arbetsättet gett större möjlighet till dialog än tidigare då framtidsgruppens möten enbart ägde rum i storgrupp.



Verksamhetsuppföljning: KF Mål och indikatorer

Så här har bedömningar gjorts

Kommunens 12 övergripande mål följs upp med ett antal KF-indikatorer. Varje KF-indikator har ett målvärde som ska uppnås under mandatperioden (2018-2022). Alla mål och KF-indikatorer gäller alla nämnder oavsett hur mycket nämndens verksamheter kan påverka. Varje nämnd kan komplettera med egna indikatorer. Årets värde och eventuell trend för indikatorer redovisas i delårsrapport eller årsredovisning. De flesta indikatorer följs upp under senare delen av året. Informationsmått rapporteras i kommunens årsredovisning.

I nämndens delårsrapport och årsredovisning kommenteras varje mål översiktligt. Om årets värde finns för en eller flera indikatorer sker en bedömning om målet är helt uppfyllt, kommer att uppfyllas, delvis uppfyllt, på väg att uppfyllas eller inte kommer att uppfyllas. Nämndens strategi och budget kan också innehålla krav på när bedömningar ska göras.

I delårsrapporten och årsredovisningen finns alla indikatorer (både KF och nämndens egna) och nämndens strategier med för varje mål.

De **KF-uppdrag** som nämnden ansvarar för kommenteras och bedöms. Det gäller både nya uppdrag i Mål och budget 2019 och pågående uppdrag från 2018, 2017 och 2016. Rapporten innehåller även andra nämnders uppdrag om dessa ska genomföras i samverkan med flera förvaltningar.

Resultat per uppdrag bedöms genom att ange status: ej påbörjad, pågår, väntar, färdig, stoppad eller försenad.

Summering mål 1-12

Titel	Bedömning
1 God folkhälsa	
2 Trygga invånare med inflytande och delaktighet	



3 Stöd och omsorg som ger mervärde för individen	
4 Möjligheter till utbildning i livets alla skeden	
5 Meningsfull fritid	
6 Ett växande näringsliv med fler i egen försörjning	
7 God livsmiljö för nuvarande och kommande generationer	
8 Nya bostäder i bra lägen	
9 Hög tillgänglighet	
10 Ordning och reda på ekonomin	
11 Hög kvalitet i kommunens tjänster	
12 En attraktiv arbetsgivare	

Rapportering per mål

Mål 1 med kommentar

1 God folkhälsa

En bättre folkhälsa bidrar till friskare och mer aktiva invånare. Ur ett kommunalt perspektiv är det främst invånare som tar del av kommunens tjänster som kan stimuleras till ett friskare liv. Samtidigt kan alla kommunala verksamheter bidra på något vis inom sitt område till att alla invånare i kommunen får möjlighet att förändra sina livsvanor i en positiv riktning.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Andel fyraåringar med övervikt
- * Möjlighet att komma utomhus i särskilt boende för äldre
- * Andel elever som inte använder alkohol, narkotika, tobak, dopingmedel (ANTD) för årskurs 9 och gymnasiet.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

1.1 Genom att metodiskt arbeta med hälsofrämjande och förebyggande insatser på individ-och gruppnivå stärker vi individens egna förmågor.



1.2 Genom att samverka med landstingsfinansierad hälso-och sjukvård, pensionärsorganisationerna, ideella organisationer samt socialförvaltningen bidrar vi till en bättre folkhälsa.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Fyraåringar m övervikt (alla)	10.7%	11.8%			9.0%
KF Möjlighet komma utomhus särskilt boende för äldre	51%	55%	54%	52%	57%
KF Andel elever som inte använder ANDT gymnasiet åk 2	33%		36%		35%
KF Andel elever som inte använder ANDT, åk 9	59%		61%		66%

Kommentar:



Bedömningen är att målet god folkhälsa är på väg att uppfyllas. En stor mängd hälsofrämjande aktiviteter av olika typer tillhandahålls, vilket i hög grad sker i samverkan med olika föreningar. Aktiviteter som äger rum på den förebyggande avdelningens s.k. träffpunkter kräver inget biståndsbeslut för deltagande. Det kan röra sig om promenader eller balans- och styrketräning. Därutöver genomförs regelbundet bl.a. gymnastik för dem som bor på vård- och omsorgsboenden. Möjligheten till utevistelse för kund på vård- och omsorgsboende är betydelsefull och beskrivs närmare under delrubrik "Avrapportering av KF-nyckeltal" nedan. I redogörelsen framgår att i nuläget når äldrenämnden inte riktigt upp till målvärdet för nyckeltalet, men förbättrande åtgärdsarbete pågår.

Som del av det hälsofrämjande arbetet är utförarverksamheten uppmärksam vid verkställande av insatser, på kunders eventuella behov av ytterligare insats eller deltagande i olika förebyggande aktiviteter som kan gagna välbefinnandet.

Förekomst av hot och våld i nära relationer kan ha en tydligt negativ inverkan på de äldres välmående. Under 2019 har utbildningsinsatser fortgått med syftet att öka personalens kunskap vad gäller att uppmärksamma och hantera situationer där hot och våld förekommer. Inom beställarenheten finns en hot- och våldssamordnare med kompetens inom området. Hot- och våldsamordnaren utgör en stödjande resurs gentemot hela förvaltningen vid frågeställningar som rör hot- och våld. Funktionen är betydelsefull vid utbildning av utförarenheternas hot- och våldstödjare som därmed ges särskild kunskap inom området.

Till de utvecklingsområden som föreligger hör ett behov att ytterligare utveckla kompetens och rutiner kring frågor som rör missbruk och psykisk ohälsa bland äldre.

En viktig förutsättning för att kunna värna de äldres hälsa är rätt stöd då de återvänder till hemmet efter en sjukhusvistelse. Under hösten 2019 har förvaltningen inrättat ett s.k. hemgångsteam vilket spelar en viktig roll vad gäller



att kartlägga behov och se till att stöd tillhandahålls efter hemgång. En initial bedömning pekar på hög nöjdhetgrad bland såväl kunder som anhöriga. Ett utvecklingsområde bedöms föreligga vad gäller att identifiera de situationer då stöd från hemgångsteamet bör erbjudas den enskilde istället för annan insatstyp.

Avrapportering KF-nyckeltal

Avseende KF-nyckeltal "Möjlighet komma utomhus särskilt boende för äldre" är äldrenämnden ansvarig för kommunens analys avseende 2019. Därmed rapporteras enligt nedan:

Möjligheten att vistas ute är betydelsefull för såväl psykisk som fysisk hälsa. Andelen svarande på Socialstyrelsens kundundersökning som anser att möjligheten att komma ut på vård- och omsorgsboenden i Haninge är bra eller mycket bra, har varit svagt minskande senare år. 2017 var andelen 55 %, 2018, 54% och 2019 52%. Den genomsnittliga andelen för länets kommuner var 52% under 2019.

Kommunens mål är att procentandelen ska uppgå till minst 57% senast år 2022. Merparten enheter i kommunens regi tangerar eller överstiger målet, medan ett par av dem märkbart understiger det. Avseende privata utförare i kommunen gäller att en av dem tydligt överstiger målet medan övriga har lägre nöjdhetsgrad.

Kundens möjlighet till utevistelse har utgjort ett viktigt fokusområde under 2019 i samband med uppföljning av beviljad insats. Detta fokus kommer bestå under 2020 såväl vad gäller uppföljning i kommunal som privat regi.

En förändring som genomförts under 2019 inom avdelningen för vård-och omsorgsboende i syfte att säkerställa att behov av utevistelse tillgodoses, är att en särskild aktivitetsrad införts på schemat vilken bl.a. kan innehålla ett uppdrag till personalen att verkställa boendes utevistelse. Förändringen har genomförts på merparten boendeenheter i kommunens regi



För verksamhet i kommunens regi bedöms den förändrade chefstruktur som genomförts under 2019 vara betydelsefull för att öka nöjdhetsgraden avseende möjligheten till utevistelse. Detta eftersom ett minskat antal medarbetare per chef kan underlätta vad gäller att kommunicera med medarbetarna om vikten av att uppmärksamma de boendes behov och önskemål avseende utevistelse.

Vad gäller privata utförare inkluderas deras arbete för att säkerställa kundnöjdhet avseende utevistelse i förvaltningens årliga kvalitetsgranskning vilken redovisas nämnden under våren 2020.

Mål 2 med kommentar

2 Trygga invånare med inflytande och delaktighet

Ökat inflytande ger individen större makt över sitt liv och därmed en större upplevd trygghet. Inom samhällsplaneringen och genom aktiva insatser och uppsökande verksamhet kan den faktiska tryggheten i kommunen öka.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Trygghet i skolan, årskurs 8
- * Anmälda brott om skadegörelse per 1000 invånare

Informationsmått är Trygghetsindex (SCB), Nöjd inflytandeindex (SCB), Trygghetsindex lokala BRÅ (skala 0-6, låga värden eftersträvas) samt Resultat från ett urval av frågor i barn- och ungdomsenkäten LUPP.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

2.1 Genom att utveckla befintliga arenor för dialog med invånarna, t.ex. framtidsgrupperna och HKP, bidrar vi till delaktighet och inflytande i samhället.

2.1 Genom att ge seniorerna inflytande över beslut och utförande av insats ökas möjligheten till att bibehålla kontrollen över sitt eget liv.



Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Trygghet i skolan, årskurs 8	89.0%	86.0%	82.0%	82.3%	90.0%
KF Anmälda brott om skadegörelse per 1 000 invånare	22.2	25.6	25.5		23.5

Indikatorn Anmälda brott om skadegörelse per 1000 invånare är ny 2019 och ej jämförbar med tidigare indikator Kostnad för skadegörelse på kommunala byggnader

Kommentar:

Målet trygga invånare med inflytande och delaktighet bedöms vara delvis uppfyllt. Vissa resultat har uppnåtts, men förbättringsarbete kvarstår.

Medborgardialog och genomförandeplanering är viktiga moment vad gäller delaktighet och inflytande

Under 2019 har framtidsgruppen fortsatt sitt nya arbetssätt. Bedömningen är alltjämt att mindre fokusgrupper som arbetar gentemot olika avdelningar ger förbättrade förutsättningarna för dialog. Haninge kommuns pensionärsråd (HKP) används även fortsättningsvis som remissinstans.

I kommunfullmäktiges måldefiniering anges att *ökat inflytande ger individen större makt över sitt liv och därmed en större upplevd trygghet*. Full måluppfyllelse kräver därmed ytterligare förbättringsarbete vad gäller



genomförandeplanering. Genomförandeplaneringen är ett avgörande moment vad gäller kundens möjlighet till inflytande över insatsens utformning. Inom verksamheterna har arbetet fortgått under 2019 vad gäller att säkerställa att genomförandeplaner upprättas och uppdateras i tid. Ett utvecklingsområde föreligger dock alltså inom detta område samt vad gäller att säkra kundens medverkan i utformandet av planen. I planerna behöver även utförandets mål formuleras tydligare. En viktig förutsättning för detta är att insatsbeställningar är tydliga vad gäller insatsens syfte och mål. Under 2019 fortlöper ett utvecklingsarbete inom beställarenheten i detta avseende.

Inom utförarverksamheterna bedöms de förändringar i chefsstrukturen som genomförts under 2019, ge förbättrade förutsättningar avseende genomförandeplaner. Detta dels eftersom de nyutträdde gruppcheferna har ett tydligt uppdrag att säkerställa ändamålsenliga genomförandeplaner, dels eftersom ett minskat antal medarbetare per chef bedöms ge ökade förutsättningar för chefen att följa upp arbetet.

En särskild satsning med syftet att individanpassa insatser och ge ökat kundinflytande är införandet av arbetsmetoden IBIC (Individens behov i centrum). Arbetssättet har bl.a. som syfte att ge utökade förutsättningar att göra mer precisa anpassningar av insatser utifrån varje individs behov. IBIC ska vidare ge förutsättningar för individ och anhöriga till stärkt delaktighet i utredning, planering och genomförande av beslutad insats samt i uppföljning av insatsen. Arbetet med IBIC har inverkan på hur dokumentation och upprättande av genomförandeplan sker. I nuläget är förvaltningen i en upphandlingsprocess avseende verksamhetssystem. I väntan på kommande verksamhetssystem befinner sig tillämpningen av IBIC i ett pausläge i merparten verksamheter.



Mål 3 med kommentar

3 Stöd och omsorg som ger mervärde för individen

Kommunens stöd- och omsorgsverksamhet är en kärnverksamhet som alltid ska präglas av värdighet. Fokus ska alltid ligga på att individens möjligheter till utveckling så att dennes frihet ökar.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad insats
- * Nöjdhet bemötande i hemtjänst under 65 år
- * Hur mycket har du kunnat påverka den hjälp du har fått av socialtjänsten

Informationsmätt är Nöjd medborgarindex (NMI), äldreomsorg SCB.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

3.1 Genom att använda oss av välfärdsteknik och kognitiva hjälpmedel i verksamheten bidrar vi till ökad trygghet och självständighet för de äldre.

3.2 Genom att systematiskt arbeta med personcentrerad vård och omsorg ska den upplevda kvaliteten på äldreförvaltningens verksamhet och service förbättras.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter insats	75%	83%	69%	75%	85%
KF Nöjdhet bemötande hemtjänst personer upp till 65 år	96%	91%	96%		97%



KF Hur mycket har du kunnat påverka den hjälp du fått från socialtjänsten?	68%	69%	68%		70%
--	-----	-----	-----	--	-----

Kommentar:

Målet stöd och omsorg som ger mervärde för individen bedöms vara på väg att uppfyllas.

Välfärdstekniska lösningar kan ha en positiv inverkan på möjligheten till måluppfyllelse. Under 2019 kan en viss ökning konstateras vad gäller användande av trygghetskameror. Kameratillsyn kan vara betydelsefull för de äldres integritet, eftersom tekniken innebär att antalet tillfällen då olika personer vistas i hemmet nattetid kan minskas.

Inom kommunens vård- och omsorgsboenden har s.k. hotellås installerats under 2019. Detta innebär elektroniska lås som styrs automatiskt av en sensor som de boende och personalen bär kring handleden. Varje boende kan därmed känna sig trygg med att deras respektive rum enbart kan låsas upp av dem själva och personalen. Förväntad positiv effekt har konstaterats under 2019.

Under 2019 har därutöver ett arbete fortlöpt vad gäller förberedelser och planering för ytterligare tillämpning av välfärdsteknik.

Digital läkemedelssigenering beräknas vara slutförd senast maj 2020, vilket är värdefullt för möjligheten att minska risken för misstag i samband med medicinering.



Vidare är i nuläget bedömningen att digitala lösningar inom hemtjänsten kommer kunna införas under perioden 2020-2021, vilket kan innebära såväl ökad trygghet för den enskilde som tids- och kostnadseffektivisering för verksamheten.

En personcentrerad vård och omsorg utgör fortsatt en viktig utgångspunkt inom äldreomsorgen. Detta innebär en verksamhet som är organiserad och insatser som utformas för att möta varje kunds specifika behov. Ett arbete fortgår med syftet att bättre matcha ordinarie personals arbetade tider med kundernas insatsbehov.

Ett utvecklingsområde som alltjämt föreligger är tillämpningen av arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC). Avsaknad av stöd för arbetssättet i nuvarande verksamhetssystem utgör hinder.

Kundens mervärde ska vidare öka genom det kvalitetshöjande koncept som under 2019 har fortgått inom avdelningen för vård och omsorgsboende. Inom projektet sker översyn av rutiner i utförandet och ett enhetligt arbetssätt säkerställs.

Måltidssituationen är av stor betydelse såväl för kundernas fysiska och psykiska välmående. Kostombuden inom kommunens utförarenheter har en viktig roll att spela när det gäller att säkerställa att köket har kännedom om de äldres önskemål och behov vad gäller maten. De är också betydelsefulla vad gäller att säkerställa efterlevnad av rutiner för måltidsmiljön.

Till de förändringar som kan noteras under 2019 avseende måltidsverksamheten, hör införandet av förrätter vid veckoslutet inom vård- och omsorgsboenden. Detta bedöms vara betydelsefullt för de boendes trivsel och upplevelse av måltidssituationen.



Mål 4 med kommentar

4 Möjligheter till utbildning i livets alla skeden

Utbildning ger möjligheter för människor att uppnå sina livsmål. Alla barn växer upp med olika bakgrund och förutsättningar. Skolan i Haninge ska bidra till utjämning av elevers olika förutsättningar. Inget barn eller elev ska hindras att nå sin fulla potential i Haninges skolor. Kommunen ska arbeta målmedvetet och förebyggande för att minska andelen elever som hoppar av sin utbildning.

Vuxenutbildningen och SFI ska utformas med utgångspunkt i att individen på kortast möjliga tid ska få reella möjligheter att komma in på arbetsmarknaden.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

* Andel elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram, kommunala skolor

* Genomsnittligt meritvärde Åk 9

* Andel gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala skolor

Informationsmått: Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat all delprov för ämnesprovet i svenska inkl svenska som andraspråk, kommunala skolor, Andel som når kunskapskrav godkänt alla ämnen årskurs 9, Andel med minst 325 i meritvärde baserat på 17 ämnen, Andel som upplever arbetsro/studiero i skolan i årskurs 8 och gymnasiet årskurs 2, Kostnad per betygspoäng, åk 9, Andel med examensbevis från examensbevis, Grundläggande vuxenutbildning; andel som slutfört kurs, Svenska för invandrare (SFI); andel godkända och Övergångsfrekvens till eftergymnasiala studier.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

4.1 Genom att samarbeta med olika utbildningsanordnare säkerställer vi goda möjligheter till yrkesinriktad praktik.

4.2 Genom att bedriva träffpunktsverksamhet och stödja pensionärsorganisationer bidrar vi till ett fortsatt lärande.



Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Andel elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram	87.4%	84.8%	83.0%	86.0%	
KF Genomsnittligt meritvärde åk 9	224	216	214	220	221
KF Gymnasieelever med examen inom 4 år	56	55	59		

Indikatorn KF Andel elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram är ny 2019 och ej jämförbar med tidigare indikator Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet.

Indikatorn KF Gymnasieelever med examen inom 4 år är ny 2019 och ej jämförbar med tidigare indikator Gymnasieelever med examen inom 3 år.

Kommentar:

Målet möjlighet till utbildning i livets alla skeden bedöms vara på väg att uppfyllas, men fortsatta ansträngningar krävs. Inom samtliga utföraravdelningar har praktikanter tagits emot och handledts under 2019. Den fortsatta hanteringen av praktikhandledingen innebär en utmaning. Ett arbetssätt behöver etableras som ersätter metodiken inom Kravmärkt Yrkesroll som kommunen valde att lämna i november 2019. Alltjämt fyller kompetenssamordnaren en central roll. Ett antal praktikhandledare har dock frånfallit under hösten och inga nya har utbildats. Ambitionen är att antalet praktikanter som tas emot under 2020 ska motsvara 2019 års volym, men svårigheter bedöms i nuläget föreligga att under 2020 möta önskemål om ytterligare praktikplatser.



På träffpunkterna har de äldre getts möjlighet att medverka i olika studiecirklar och samverkan har skett med bl.a. ABF, biblioteket och Svenska kyrkan. De äldre har själva aktivt bidragit till att initiera nya typer av aktiviteter.

Mål 5 med kommentar

5 Meningsfull fritid

Innebörden av en meningsfull fritid är olika för alla. Kommunen ska i utformningen av kultur- och fritidsutbud anpassa sig till efterfrågan så att det kommer så många invånare som möjligt till del.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Andel unga nöjda med sin fritid
- * Andel elever som deltar i musik- eller kulturskola 7-15 år
- * Bibliotekens utlåning inklusive e-böcker (antal per invånare)
- * Deltagartillfällen i idrottsföreningar (antal/invånare i åldern 7-20 år)

Informationsmått: Nöjd regionindex (NRI) avseende fritidsmöjligheter.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

5.1 Genom att främja ett engagemang och bedriva ett aktivt tillgänglighetsarbete möjliggör vi tillgång till kultur-och fritidsaktiviteter för alla.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Andel unga nöjda med sin fritid	91.7%	90.1%	88.0%	89.7%	94.0%
KF Andel elever som deltar i musik- eller	14.0%				10.0%



kulturskola 7-15 år (%)					
KF Deltagartillfällen idrottsförening 7-20 år (per invånare)	26	29			29
KF Bibliotekens utlåning inklusive e- böcker	3.25%	3.16%	2.97%		3.90%

Kommentar:

Målet en meningsfull fritid bedöms vara på väg att uppfyllas. Ett arbete fortlöper med syftet att nå fortsatta förbättringar.

Ett varierat utbud av aktiviteter erbjuds på träffpunkterna, däribland skrivarcirklar, filmcirklar och konstcirklar.

En kontinuerlig samverkan sker mellan äldrenämndens verksamheter och verksamheter som tillhör idrotts- och fritidsnämnden och kultur- och demokratinämnden. Detta för att utveckla de kultur- och fritidsinsatser som inriktas mot äldre. Bibliotekens verksamhet fyller en viktig funktion, men även exempelvis evenemang på kulturhuset samt anläggningar såsom gym och boulebana.

Förbyggande avdelningen har under det andra delåret uttryckt en ambition att utveckla samverkan med kultur- och fritidsförvaltningen även när det gäller aktiviteter på dagverksamheter.

Förebyggande avdelningen deltar tillsammans med representanter från kultur- och fritidsförvaltningen vid planeringen av Vega aktivitetshus. Aktivitetshuset planeras stå klart i den nya stadsdelen hösten 2021. Kommunens ambition är en



mångsidig mötesplats över generationsgränserna som bl.a. ska innehålla såväl ett bibliotek som en kombinerad fritidsgård för unga och träffpunkt för äldre.

Såväl förebyggande avdelningen som representanter från kultur- och fritidsförvaltningen medverkar också i nätverk där kommuner från hela länet möts för att utbyta erfarenheter kring kultur- och fritidsaktiviteter och äldre.

En utredning pågår med syfte att optimera strukturen för samverkan mellan de båda förvaltningarna. Förvaltningsövergripande möten har genomförts.

Tydlighet avseende målsättning, budget och personalbehov behöver fastställas.

På enheterna inom avdelningen för vård- och omsorgsboende har aktivitetsombud under 2019 fortsatt planera, initiera och stödja genomförandet av aktiviteter för de äldre. Ambitionen är att erbjuda ett så brett utbud som möjligt, fördelat över veckan. Utflykter, hushållssysslor, spel och högläsning utgör exempel på den typ av aktiviteter som anordnas.

Inom avdelningen för vård- och omsorgsboende har under 2019 även en översyn gjorts med syftet att säkerställa att aktivitetsombuden har rätt forum och ansvarsområden för att på bästa vis fylla sin funktion. Med utgångspunkt från översynen har personer med tydligt ansvar vad gäller aktiviteter utsetts inom en del enheter, vilket bedöms vara en viktig orsak till att mängden tid som avsätts för aktiviteter har ökat inom enheterna i fråga.

Mål 6 med kommentar

6 Ett växande näringsliv med fler i egen försörjning

Haninge ska vara en attraktiv företagskommun och ta tillvara på de naturliga förutsättningar som kommunen har inom olika branscher. Servicen till befintliga företag och nyetableringar ska vara enkel, snabb och hålla en hög kvalitet.

Kommunen ska verka för att fler invånare ska ha ett arbete att gå till. Det ska finnas en stark koppling mellan ekonomiskt bistånd och krav på aktivitet samtidigt som nya samarbeten med företag och andra organisationer skapas för att utveckla utbudet av arbetstillfällen. Det ska finnas goda möjligheter att börja



om i livet. Arbete eller meningsfull sysselsättning är en av de viktigaste faktorerna för att kunna vara delaktig i samhället. Kommunen kan samarbeta med näringslivet och genomföra riktade insatser för att öka delaktigheten på arbetsmarknaden för personer med funktionsnedsättning.

Resultatindikatorer (nyckeltal):

- * SBA:s nöjd kund index för företagare
- * Antal arbetstillfällen i kommunen
- * Antal företag i kommunen per 1000 invånare
- * Andel hushåll med långvarigt ekonomiskt bistånd av alla hushåll med ekonomiskt bistånd

Informationsmått är Sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen (Svenskt Näringsliv), Handelsindex, Nya företag antal/1000 invånare, Arbetslöshet 16-64 år samt Antal gästnätter.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

6.1 Genom att samverka med skolverksamheten och kommunens arbetsinriktade verksamheter skapar vi möjligheter för unga och nyanlända till sysselsättning och arbete.

6.2 Genom att underlätta för etableringar av vård-, omsorgs-och serviceföretagsamhet, bidrar vi till en utveckling av det lokala näringslivet.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Nöjd kundindex företagare (SBA)	69	66	75		73



KF Antal arbetstillfällen i kommunen	28 479	29 103	29 485		29 000
KF Antal företag/1 000 invånare	74.6	74.6	73.7		75.0
KF Hushåll med långvarigt ek bistånd (%)	33.1%				29.0%

Kommentar:

Målet ett växande näringsliv med fler i egen försörjning bedöms vara på väg att uppfyllas, men fortsatta ansträngningar krävs. Under 2019 bidrog verksamhet inom äldrenämndens ansvarsområde i hög grad till att ge förutsättningar för egen försörjning. Detta genom tillhandahållande av praktikplatser inom såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboenden.

Som konstaterats vid avrapportering kring mål 4, innebär den fortsatta hanteringen av praktikhandledingen en utmaning. Ett arbetssätt behöver etableras som ersätter metodiken inom Kravmärkt Yrkesroll som kommunen valde att lämna i november 2019. Alltjämt fyller kompetenssamordnaren en central roll. Ett antal praktikhandledare har dock frånfallit under hösten och inga nya har utbildats. Ambitionen är att antalet praktikanter som tas emot under 2020 ska motsvara 2019 års volym, men svårigheter bedöms i nuläget föreligga att under 2020 möta önskemål om ytterligare praktikplatser.

Förvaltningen arbetar enligt kommunens ambition att vara en attraktiv företagarkommun genom att bistå med information avseende exempelvis kundunderlag eller administrativa förfaranden vid företagsetablering. Ett kontinuerligt förbättringsarbete ger förutsättningar för fortsatt måluppfyllelse.



Mål 7 med kommentar

7 God livsmiljö för nuvarande och kommande generationer

Klimat- och miljöutmaningarna är inte begränsade till kommunens geografiska område, men de åtgärder som bidrar till att miljön i kommunen förbättras ska ha hög prioritet. I det större perspektivet ska kommunen genom samarbete med främst närkommunerna uppnå samarbeten som kan bidra till minskade utsläpp och förbättrad miljö. Kommunens egen verksamhet ska inspirera invånarna till att ta ett större ansvar för sin närmiljö.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Andel inköpt fossilfritt bränsle
- * Energianvändning i kommunala lokaler respektive bostäder (kWh/m²)
- * Antal antagna detaljplaner som medför negativ påverkan på områden som finns upptagna i Naturkatalogen
- * Fördröjd regnvolym från hårdgjorda ytor på mark som detaljplanelagts
- * Andel ekologiska livsmedelsinköp
- * Andel inköpt ren köttråvara från djur uppfödda enligt svensk lagstiftning

Informationsmått: Andel miljöbilar i kommunorganisationen och Nöjd medborgarindex (NMI) miljöarbete

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

7.1 Genom att i planering och utförande av verksamhet väga in betydelsen av en miljövänlig avfallshantering, miljövänligt resande samt transporterande och användande av energi, bidrar vi till minskade utsläpp och förbättrad miljö.

7.2 Genom att vid upphandling, inköp och förbrukning av livsmedel, väga in betydelsen av ekologiska val, bidrar vi till ökning av andelen ekologiska livsmedel.



Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Andel ekologiska inköp (kommun)	35%	37%	39%	39%	60%
KF Andel inköpt fossilfritt bränsle					50.0%
KF Energianvändning i kommunala lokaler respektive bostäder (anv ej)					
KF Antal antagna detaljplaner med negativ påverkan på områden som finns i Naturkatalogen	0	0	0		0
KF Fördröjd regnvolymer från hårdgjorda ytor på mark som detaljplanelagts		13.4	15.3	14.0	
KF Andel inköpt ren köttråvara från djur uppfödda enligt svensk lagstiftning	24%	34%	41%	76%	

Kommentar:



Målet bedöms vara delvis uppfyllt. En förutsättning för full måluppfyllelse är att andelen ekologisk mat ökar inom verksamheterna. Ytterligare förbättringsområden föreligger, varav flera kräver kommungemensam samverkan.

På avdelningarna sker sopsortering och förebyggande avdelningen förmedlar information till kunderna om klimatsmart agerande. Andelen ekologisk mat behöver öka för att äldre nämnden ska nå 40% av inköpsvolymen senast 2022, vilket är det målvärde som äldre nämnden fastslagit. Verksamheten behöver finna vägar att kombinera ekologiska inköp med såväl kostnadseffektivitet och hög kundnöjdhet. Andelen avseende 2019 uppgick till 23 % av inköpsvolymen.

Det är av stor vikt med gemensamma och samordnade ansträngningar inom kommunen för att nå uppsatta miljömål. Inte minst vad gäller att minska användande av fossila bränslen i fordon och i verksamhetslokaler. Avseende fordon kan noteras att äldreomsorgen av framkomlighetsskäl har visst behov av fyrhjulsdrivna bilar. Vad gäller sådana fordon krävs fortsatt teknikutveckling innan helt fossilfria alternativ är valbara. Merparten av de bilar som används inom hemtjänsten är s.k. hybridbilar som nyttjar såväl el som bensin. Fordonen tillhandahålls av kommunens fordonsenhet. Planerat införande av välfärdstekniska lösningar såsom nyckelfri hemtjänst samt utökad tillämpning av nattkameror vid tillsyn kan innebära viss minskning av transporter inom äldreomsorgen och därmed minskat utsläpp från de fordon som nyttjas.

Mål 8 med kommentar

8 Nya bostäder i bra lägen

Haninge ska hävda sig i konkurrensen mellan kommunerna i Stockholmsregionen som en attraktiv inflyttningskommun. Utvecklingen av Haninges stadskärna och bebyggelse runt pendeltågsstationerna ska prioriteras samtidigt som Haninges olika unika miljöer för attraktivt boende ska utvecklas. För att möta den ökade efterfrågan på bostäder måste hantering av detaljplaner och bygglov vara snabb och effektiv.



Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

* Antal färdigställda bostäder per år

* Ledtider för bygglov (procent färdigställda inom 10 veckor)

Informationsmått: Nöjd regionindex (NRI) rekommenderar kommunen och Nöjd kundindex (NKI) byggherrar.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

8.1 Genom att informera fastighetsbolag om behovsbilden, uppmuntra till rörlighet inom fastighetsbestånd, informera seniorer om egenansvar, bygga ut vård- och omsorgsboende i enlighet med behovsbilden och genom att införa biståndsbedömt trygghetsboende som insats säkerställer vi en god tillgång till bra bostäder för Haninges seniorer.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Ledtid bygglov (% färdiga inom tio veckor)	17%	74%	94%	97%	100%
KF Antal färdigställda bostäder per år NY	763	777	368		750

Indikatorn KF Antal färdigställda bostäder per år har ny definition 2019.

Målvärdet är ett genomsnitt av antal färdigställda bostäder per år under perioden och inte ett ackumulerat värde som tidigare definition.

Kommentar:



Målet nya bostäder i bra lägen bedöms vara på väg att uppfyllas. Vad gäller prognos om behov av platser på vård- och omsorgsboende perioden 2019-2026, är bedömningen att den matchas av nuvarande utbyggnadstakt.

I syfte att belysa vikten av att de äldre har framförhållning vad gäller sin boendesituation, påpekar förvaltningen i mötet med dem, att ett egenansvar föreligger. Kommunens ansvar inträder först om behov ej bedöms kunna tillgodose av den enskilde eller på annat sätt.

Vad gäller trygghetsboende som biståndsbedömd insats, har detta inte införts under 2019, men frågan är under utredning. Enligt beslut av kommunstyrelsen 2019-12-25 ska kommunstyrelseförvaltningen senast maj 2020 avrapportera till kommunstyrelsen avseende möjligheten att införa trygghetsboende som biståndsbedömd insats i Haninge kommun. Beslutet fattades i syfte att möjliggöra en allsidig belysning av ärendet innan ett slutligt avgörande. Äldrenämnden kommer beredas möjlighet till ett ställningstagande i ärendet vid sammanträdet 2020-03-18.

Med trygghetsboende avses ett boende för personer som klarar ett mer självständigt liv än de som bor på vård- och omsorgsboende. Ett trygghetsboende kan vara utformat för att ge visst stöd. Exempelvis kan det utrustas med larm och särskild personalingång.

Mål 9 med kommentar

9 Hög tillgänglighet

En viktig del i att skapa en attraktiv kommun för invånare och besökare är att öka tillgängligheten till olika målpunkter i Haninge och att utveckla gemensamma offentliga utrymmen. De åtgärder och investeringar som kommunen inte kan göra själv måste uppnås genom samarbete med de aktörer som är ansvariga.

FNs konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning handlar om mänskliga rättigheter och varje individs möjligheter att utifrån sina förutsättningar delta i samhällslivets alla delar. Den fysiska tillgängligheten ökas



bland annat genom att säkerställa att plan- och byggprocessen följs vid byggnation och att de egna verksamheterna är tillgängliga.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

* Funktionshindersperspektiv; maxvärde 100 procent. (samtliga frågor i Myndigheten för delaktighets kommunenkät, andel positiva svar ska öka)

Informationsmått: Nöjd medborgarindex (NMI) gång och cykelvägar, Nöjd regionindex (NRI) kommunikationer samt Nöjd medborgarindex (NMI) gator och vägar.

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

9.1 Genom att strategiskt arbeta med samtliga former av tillgänglighetsfrågor, delta i planprocesser och samverka med olika aktörer säkerställs en god tillgänglighet i bostäder, den offentliga miljön och kommunens lokaler.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Funktionshinder perspektiv		52%	83%		95%

Indikatorn KF Funktionshinders perspektiv är ny 2019 och inte jämförbar med tidigare indikator Arbetsmarknad; max värde 100 procent

Kommentar:

Målet hög tillgänglighet bedöms vara delvis uppfyllt. Förvaltningen har under 2019 fortsatt bidra till kommunens måluppfyllelse genom att beakta tillgänglighetsaspekter i remissvar och i upphandlingar. Det är viktigt att kommunen även beaktar tillgängligheten i senare skeden i processen som rör själva byggnationens utformning.



Avseende förvaltningens kommunikation med allmänheten, sker publicering av material i många fall i enlighet med tillgänglighetsbehov hos personer med synskada, lässvårigheter eller intellektuell funktionsnedsättning.

Förbättringsområden förekommer samtidigt. Exempelvis publiceras en del material för vilket uppläsningfunktioner inte fungerar. Vidare kan tydlighet och lättbegriplighet i publicerat material i flera fall utvecklas.

Arbetet för ökad tillgänglighet bedrivs med fördel på en kommunövergripande nivå för att säkerställa ett enhetligt sätt att hantera tillgänglighetsfrågor. Ett bra exempel på initiativ i denna riktning utgörs av den förvaltningsövergripande sekretariatsgruppens översyn av möjligheten att göra kommunens dokumentmallar tillgängliga för personer med synnedsättning.

Avrapportering KF-nyckeltal

Avseende KF-nyckeltal "Funktionshinderperspektiv" är äldrenämnden ansvarig för kommunens analys avseende 2019. Därmed rapporteras enligt nedan:

Kommunfullmäktiges angivna nyckeltal avseende mål 9 utgörs av andelen positiva svar som kommunen angett på en årlig enkät från Myndigheten för delaktighet. Enkätens syfte är att mäta statusen på kommunernas tillgänglighetsarbete samt implementeringen av den nationella funktionshinderpolitiken.

Kommunfullmäktiges resultatindikator anger att andelen positiva svar ska vara ökande och nå ett målvärde på 95 % år 2022. En ökning har skett från 52 % (2017) till 83 % (2018). Antalet svarsalternativ var dock fler 2017 vilket gör att vissa svårigheter föreligger vad gäller att jämföra resultaten från mättillfällena.

Dessvärre saknas resultat för Haninge kommun vad gäller 2019, då kommunen olyckligtvis inte besvarat enkäten avseende detta år.

Utifrån tidigare års mätning har ett behov kunnat konstateras, att nå en kommungemensam bild av hur tillgänglighetsarbetet ska bedrivas och vad som ska uppnås.



Värt att notera avseende enkäten från Myndigheten för delaktighet är att den inte är inriktad på att mäta effekten av tillgänglighetsarbetet, utan snarare i vilken utsträckning det bedrivs.

Ytterligare resultat från mätningar en bit bakåt i tiden utgörs av uppföljningen år 2017 av kommunens tillgänglighetsprogram "Lätt och rätt för alla". Vid uppföljningen noterades en bredd av aktiviteter och åtgärder i kommunen inom tillgänglighetsområdet. Vidare kunde ett människorättsbaserat arbetssätt konstateras inom flera förvaltningar, vilket ligger helt i linje med den nya funktionshinderspolitikens intentioner.

Mål 10 med kommentar

10 Ordning och reda på ekonomin

Kommunen har en skyldighet att förvalta skattebetalarnas pengar på bästa sätt. Kommunens verksamheter ska vara så effektiva som möjligt och leverera högsta möjliga kvalitet per skattekrona. För detta krävs flexibilitet inom våra egna verksamheter och ett koncerntänkande där samordning av tjänster och lokaler bidrar till lägre kostnader. Externa aktörer som utför kommunala tjänster bidrar till en ökad mångfald och ökad effektivitet genom konkurrens, men framför allt ökad valfrihet hos de som måste utnyttja tjänsterna.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

- * Resultat i procent av skatteintäkter och statsbidrag
- * Budgetföljsamhet (avvikelse i procent)
- * Soliditet (procent)
- * Soliditet inklusive pensionsåtagande (procent)
- * Avtalstrohet (procent)

Informationsmått: Skattesats, Finansiella nettotillgångar (som andel av verksamhetens kostnader), Kassalikviditet (procent), Resultat före extra ordinära poster (som andel av verksamhetens kostnader), Genomsnittligt resultat 3 år



(som andel av verksamhetens kostnader) samt Skattefinansieringsgrad av investeringar (procent).

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

10.1 Genom att metodiskt följa upp och ompröva alla delar av verksamheten säkerställer vi största möjliga kundnytta och ett effektivt nyttjande av resurserna.

10.2 Genom att samverka över förvaltningsgränser när det är lämpligt, uppnår vi en ökad grad av kostnadseffektivitet.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Årets resultat som andel av skatt och generella statsbidrag	2.3%	2.8%	2.0%		2.0%
KF Avvikelse mot budget (budgetföljsamhet)	0.8%	0.2%	0.3%		0.5%
KF Avtalstrohet	84%	85%	86%		90%
KF Soliditet	45.9%	46.3%	43.7%		47.0%
KF Soliditet inklusive pensionsåtagande	2.7%	7.5%	10.1%		15.0%

Kommentar:

Bedömning är att målet ordning och reda i ekonomin enbart är delvis uppfyllt. Utfallet innebär en negativ avvikelse med 1,1 mnkr eller med 0,1 procent mot budgetramen.



Förbättringsområden föreligger. Hit hör bemanningen där det finns behov av fortsatt utvecklingsarbete mot ekonomisk hållbarhet. Inom hemtjänsten krävs ökad resurseffektivitet i bemanningsplaneringen. Vidare behöver säkerställas att bemanningscentrum i ökad grad kan möta verksamheternas behov av personal, vilket är betydelsefullt vad gäller att minska verksamheternas övertidskostnader.

Effektivt platsutnyttjande är betydelsefullt i arbetet för en ordnad ekonomi. Platserna bedöms i hög grad nyttjas optimalt inom verksamheterna även om utvecklingsområden finns. Inom beställarenheten fortlöper arbetet med att säkerställa tydlighet i insatsers målformulering, vilket inte minst har stor betydelse vid uppföljning och bedömning av fortsatt insatsbehov vid korttidsplaceringar. Ett förbättringsarbete pågår även med syftet att säkerställa att en tydlig plan finns för återgång till hemmet efter korttidsvistelse, för de kunder där hemgång bedöms möjligt.

Sammanfattningsvis kan noteras att långsiktig ekonomisk hållbarhet även fortsatt kräver ansträngningar enligt principen att hög kvalitet ska kombineras med kostnadseffektivitet.

En mer detaljerad ekonomisk redogörelse delges vid avsnitt "Ekonomisk uppföljning med prognos".

Mål 11 med kommentar

11 Hög kvalitet i kommunens tjänster

Kvalitet i en tjänst är ofta något man upplever. Därför betyder bra bemötande och fokus på service mycket för kvaliteten i kommunens tjänster.

Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

* Antalet tjänster som omfattas av LOV

* Andel av medborgarna som via telefon till kommunen får ett direkt svar på en enkel fråga



* Andel som får svar på e-post till kommunen inom två dagar

Informationsmått: Nöjd medborgarindex (NMI).

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

11.1 Genom att bemöta alla med omtanke, ödmjukhet och engagemang, skapar vi förutsättningar för att kunna leva ett värdigt liv utifrån individuella förutsättningar.

11.2 Genom att metodiskt arbeta med ett systematiskt förbättringsarbete ska äldreförvaltningen höja kvalitén i våra verksamheter.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Antal tjänster inom LOV	5	6	6		8
KF Andel som får direkt svar på enkel fråga (telefon)	59%	51%	60%	58%	56%
KF Andel som får svar på e-post inom två dagar	90%	93%	95%	90%	95%

Kommentar:



Bedömningen är att målet hög kvalitet i kommunens tjänster är på väg att uppfyllas, även om ett ständigt förbättringsarbete är nödvändigt för verksamhetens kvalitet. I kommunfullmäktiges måldefinition läggs stor vikt vid upplevelsen av kvalitén i en tjänst. Särskilt upplevelsen av bemötandet lyfts fram som avgörande. Naturligtvis finns anledning att vara helt nöjd först när inga missnöjda kunder finns. Resultat från Socialstyrelsens kundundersökning visar dock att äldrenämnden har kommit en bra bit på väg. Resultatet utvisar att 96% av hemtjänstkunderna och 92% av kunderna på vård- och omsorgsboende anser att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra vis.

Det har vidare skett ett viktigt utvecklingsarbete under 2019 vad gäller att skapa struktur i det systematiska förbättringsarbetet. Ett årshjul har förankrats i verksamheterna där moment i det systematiska förbättringsarbetet samt dess uppföljning anges.

Ett arbete har även fortskridit vad gäller att säkerställa aktualitet och åtkomst till verksamhetsrutiner.

Som påpekats ovan är det trots uppnådda resultat, viktigt att alltid sträva efter ytterligare förbättringar. För verksamhetens del skulle en mer ändamålsenlig plattform för kvalitetsledningssystemet, ge förutsättningar att enklare navigera bland informationen där. Det kan även finnas behov av ytterligare utbildningsinsatser för att i än större grad förankra det systematiska kvalitetsarbetet inom äldrenämndens verksamhetsområde.

Avrapportering KF-nyckeltal

Äldrenämnden medverkar i analysen av samtliga KF-nyckeltal inom mål 11. Därmed rapporteras enligt nedan:

- Antal tjänster inom LOV

Inom äldrenämndens ansvarsområde tillämpas lagen om valfrihet inom hemtjänst. Äldrenämnden har under 2020 att ta ställning avseende motion i



vilken tillämpning av lagen om valfrihet föreslås även inom särskilt boende för äldre.

- Andel som får direkt svar på enkel fråga (telefon) och andel som får svar på e-post inom två dagar

Resultatindikatorerna utgörs av andel personer som i kontakt med kommunen via telefon fått direkt svar på en enkel fråga, och andelen som i kontakt med kommunen via e-post fått svar inom två dagar.

Kommunens olika förvaltningar har under 2019 testats av extern part. Vid kontakt via telefon har frågor som rör äldreomsorg besvarats direkt i 67% av fallen. Detta är samma andel som vid 2018 års test. Resultatet avseende äldreomsorgen är bättre än för kommunen i dess helhet som uppnådde en andel på 58% av inkomna frågor 2019, och det överstiger kommunens sammantagna mål om en andel på 56% senast 2022.

Vad gäller frågor om äldreomsorg som framförts via E-post, har de besvarats inom två dygn i 75% av fallen under 2019. Detta innebär en viss försämring i jämförelse med 2018 års testresultat, då andelen uppgick till 83%. Resultatet avseende äldreomsorgen är något sämre än för kommunen i dess helhet som uppnådde en andel på 88% av inkomna frågor 2019, och det är sämre än kommunens sammantagna mål om en andel på 95% senast 2022.

För att den enskilde och dess anhörige ska uppleva trygghet och förtroende i kontakten med äldreomsorgen, är snabb återkoppling vid frågor betydelsefullt. Därmed kan finnas skäl att se över behov av förbättrande åtgärder med utgångspunkt från testresultatet.

Mål 12 med kommentar

12 En attraktiv arbetsgivare

Kommunen behöver attrahera och behålla ledare och medarbetare som kan utveckla en serviceinriktad kultur genom ett tydligt ledarskap och interna utvecklingsmöjligheter.



Fullmäktiges resultatindikatorer (nyckeltal):

* Hållbart medarbetarindex (HME)

* Sjukfrånvaro (procent)

* Frisknärvaro (procent)

Informationsmätt: Personalstruktur (antal anställda per anställningsform, kön, yrkeskategori; åldersfördelning och antal anställda samt antal årsarbetare), Tidsanvändning (mer- och övertid), Personalomsättning (personalomsättning och avgångar på egen begäran samt pensionsavgångar) samt Lönestatistik (lönespridning).

Nämndens strategier för att nå fullmäktiges mål

12.1 Genom att systematiskt arbeta med kompetensförsörjning och arbetsmiljö skapar vi goda förutsättningar för att rekrytera, utveckla och behålla kompetenta medarbetare.

12.2 Genom att fokusera på uppdraget, bemötande och ett närvarande ledarskap samt en nära samverkan mellan arbetsgivare och fackliga organisationer kommer vi att uppnå en lägre sjukfrånvaro.

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Mål 2022
KF Hållbart medarbetarengagemang (HME) (alla)	78.8	79.4	79.1		83.0
KF Sjukfrånvaro (alla)	7.8%	7.5%	7.7%		6.5%
KF Frisknärvaro 0-5 dagar	60.2%	60.2%	59.6%		61.5%

Kommentar:



Bedömningen är att målet attraktiv arbetsgivare är delvis uppfyllt, men förbättringsområden kvarstår.

För äldreomsorgen är det avgörande att kunna rekrytera duktiga medarbetare i tillräcklig mängd för att bibehålla och utveckla kvalitén i verksamheten.

Konkurrensen om utbildad vård- och omsorgspersonal är hård och andelen undersköterskor låg inom såväl ordinärt boende och på vård- och omsorgsboenden i kommunen. Inom avdelningen för vård- och omsorgsboende uppgår andelen till drygt hälften och inom avdelningen för ordinärt boende till ca en tredjedel.

Den pågående omställningen till en organisation med heltid som norm berör kompetensförsörjningen. Traditionellt har verksamheten bemannats av en stor andel deltidsarbetande som kan täcka upp vid arbetstoppar. Övergången till heltid som norm ger förutsättningar att i ökad utsträckning ta tillvara befintlig kompetens.

Avrapportering KF-nyckeltal

Äldrenämnden medverkar i analysen av två KF-nyckeltal inom mål 12. Därmed rapporteras enligt nedan:

- Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron uppgick totalt för äldreförvaltningens samtliga anställda till 10,00 % av överenskommen arbetstid under 2019. Detta är en förbättring i jämförelse med resultatet för år 2018 då siffran uppgick till 10,6 %. 2019 års resultat är samtidigt sämre än kommunfullmäktiges målvärde för 2022 som är 6,5%.

Att finna fungerande metoder att minska sjukfrånvaron är inte enbart betydelsefullt för den enskilde medarbetaren. Hög sjukfrånvaro leder till försämrad personalkontinuitet för kunderna och ökade kostnader för kommunen. Det systematiska arbetet inom äldreomsorgen för att reducera sjukfrånvaron följer de rutiner som gäller för kommunen i stort.



En organisations ledarskap har stor betydelse för trivseln bland medarbetarna samt för möjligheten att nå resultat. Exempelvis är tydlighet vad gäller arbetsätt och förväntningar avgörande för personalens upplevelse av trygghet i sin roll. Ledarskap behöver ständigt vara i fokus i förvaltningens utvecklingsarbete.

Under det första halvåret utarbetade förvaltningen en plan för utveckling av ledarskapet vilken i stor grad fokuserar på betydelsen av närhet mellan chef och medarbetare inom avdelningen för ordinärt boende och avdelningen för vård- och omsorgsboende. Till förändringen hör att gruppchefer har tillsatts med praktisk erfarenhet från verksamheterna, vilket är betydelsefullt vad gäller förståelsen för de krav som ställs på medarbetarna.

Effekten av förändringen kommer nogsamt följas upp. Utöver ökad kvalitet i utförandet som följd, finns en förhoppning om ökad attraktivitet för kommunen som arbetsgivare och minskad sjukfrånvaro.

Under 2020 kommer resultat från arbetsplatsundersökningen ge värdefull information vad gäller lämpliga fokusområden inom ledarskap och arbetsmiljö.

- Hållbart medarbetarengagemang (HME)

En viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare och därmed kunna locka nya samt behålla befintliga medarbetare, är ett fokuserat arbetsmiljöarbete. Arbetsplatsundersökningen (APU) är en årlig enkätundersökning inom områdena ledarskap, motivation och styrning som tillsammans ger HME (hållbart medarbetarengagemang). Utifrån svaren genereras en poängskala där 100 utgör maximalt värde.

Resultatet avseende äldreförvaltningen uppgick år 2019 till 72,1, vilket innebär en försämring i jämförelse med år 2018 då 77,8 uppnåddes. Det genomsnittliga HME-värdet för kommunen i dess helhet uppgick 2019 till 78,1, vilket också innebär en försämring i jämförelse med 2018 då resultatet blev 79,1. Detta ska jämföras med målvärdet för 2022 som är 83. Den fortsatta utvecklingen av



HME-värdet inom äldrenämndens verksamhetsområde kan vara en betydelsefull indikation på i vilken grad det nära ledarskapet har gett önskvärd effekt vad gäller upplevd arbetsmiljö.



Uppföljning av KF uppdrag

Summering uppdrag

Fullmäktige har gett kommunstyrelsen och nämnderna uppdrag som ska genomföras och återrapporteras. Uppdragen har givits i Mål och budget 2019 eller fortsätter från 2018, 2017 eller 2016 års Mål och budget.

Titel	Status
2019 ÄN 1: Arbetskläder inom nämndens egna verksamheter	✓
2019 ÄN 2: Arbetstidsförkortning	✓

Rapportering uppdrag

Titel
2019 ÄN 1: Arbetskläder inom nämndens egna verksamheter

Kommentar:

Inom äldrenämndens verksamheter utgör användande av arbetskläder en viktig del av de basala hygienrutiner vars syfte är att undvika smittspridning. Arbetskläder används inom såväl ordinärt boende som på vård- och omsorgsboenden.

I syfte att säkerställa ett korrekt användande och hantering av arbetskläder har rutiner uppdaterats under 2019. Därmed är roll- och ansvarsfördelning tydligt definierat vad gäller att förankra kunskap bland personal om basala hygienrutiner samt för uppföljning av att rutiner följs.

2019 ÄN 2: Arbetstidsförkortning

Kommentar:

Äldreförvaltningen utredde 2018 de juridiska förutsättningarna att genomföra en arbetstidsförkortning i enlighet med uppdrag som delgetts äldrenämnden från kommunfullmäktige. Uppdraget avsåg ett pilotprojekt med arbetstidsförkortning, med 30 timmar per vecka som heltidsmätt, på ett vård-



och omsorgsboende för personal över 55 år. Detta med syftet att öka attraktiviteten att arbeta på kommunens vård- och omsorgsboenden för vårdbiträden och undersköterskor över 55 år.

Utredningen resulterade i bedömningen att arbetstidsförkortning enligt uppdraget sannolikt utgör otillåten särbehandling på grund av ålder.

Mot bakgrund av utredningens resultat beslutade äldrenämnden 2018-05-30 att föreslå kommunfullmäktige besluta att återta uppdraget.

I enlighet med äldrenämndens förslag beslutade kommunfullmäktige 2018-10-08 om återtagande av uppdraget.

Kommunstyrelseförvaltningen har 2019-09-05 mottagit en motion med nedan förslag:

att införa 6 timmars arbetsdag inom en hemtjänstgrupp i äldreomsorgen och en enhet inom socialtjänsten.

att genomföra utvärdering inom 1-2 år.

Motionen har lämnats på remiss till äldrenämnden och socialnämnden som kommer delge sina svar vid sammanträdena i februari 2019.



Politisk plattform

Den politiska plattformen rymmer 88 åtgärder för kommunens förvaltningar att vidta under mandatperioden. Ansvaret för åtgärderna är fördelat mellan de olika nämnderna och de kommunala bolagen. Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för en sammantagen rapportering som rör samtliga åtgärder och hur de olika förvaltningarna har arbetat med dem.

Nedan sammanfattas det arbete som förvaltningen bedrivit i enlighet med de åtgärder i den politiska plattformen som äldrenämnden ansvarar för.

Eftersom avrapporteringen i huvudsak rör det arbete som bedrivits under 2019, anges på ett antal ställen Äldreförvaltningen (ÄF) istället för Social- och äldreförvaltningen som sedan årsskiftet ersätter de båda förvaltningarna. Åtgärderna är numrerade och inryms inom de områden som anges nedan. De åtgärder som äldrenämnden ansvarar för tillhör område D och E.

A: Ett Haninge som är öppet, demokratiskt och tryggt

B. Ett Haninge som är ekologiskt hållbart

C. Ett Haninge som fortsätter att utvecklas

D. Ett Haninge som håller ihop.

E. Regionala frågor

D19. Förutsättningar för att införa en äldreboendegaranti för personer över 85 år ska utredas

Äldrenämnden är ansvarig, Haninge Bostäder och Tornberget medverkar.

Äldreförvaltningen utredde redan 2016 frågan om en äldreboendegaranti för personer över 85 år. Det kunde konstateras att gällande lagstiftning då inte gav förutsättningar för att genomföra garantin. Denna lagstiftning har inte förändrats sedan dess.



En fråga som inte direkt rör den politiska åtgärden, men som är av betydelse för äldres boende beskrivs nedan:

Den 2 april 2019 infördes en ny bestämmelse i socialtjänstlagen som innebär ett förtydligande av kommunernas möjlighet att besluta om biståndsbedömt trygghetsboende. Biståndsbedömt trygghetsboende är en boendeform för äldre människor som främst behöver stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service och som därutöver har behov av att bryta oönskad isolering. Målgruppen för denna boendeform har inte behov av vård dygnet runt.

Äldreförvaltningen har under 2019 uttalat sig positiv till att kommunen utreder frågan om införande av trygghetsboende som biståndsbedömd insats.

Kommunstyrelseförvaltningen har under 2019 genomfört en initial analys i ärendet vilken rapporterades till kommunstyrelsen vid 2019-11-25. Dialog har även förts mellan äldreförvaltningen och Haninge Bostäder avseende lokalbehov för trygghetsboende.

Enligt beslut av kommunstyrelsen 2019-12-25 ska kommunstyrelseförvaltningen senast maj 2020 avrapportera till kommunstyrelsen avseende förutsättningarna att införa trygghetsboende som biståndsbedömd insats i Haninge kommun.

Beslutet fattades i syfte att möjliggöra en allsidig belysning av ärendet innan ett slutligt avgörande. Äldrenämnden kommer beredas möjlighet till ett ställningstagande i ärendet under våren 2020.

D20. Kommunen ska införa en utevistelsegaranti på de kommunala vård- och omsorgsboendena

Äldrenämnden är ansvarig.

Ett arbete sker med ett koncept för vård- och omsorgsboendena som bland annat innefattar former för utomhusaktiviteter. En åtgärd som vidtagits under 2019 i syfte att säkerställa att behov av utevistelse tillgodoses, är att en särskild aktivitetsrad införts på schemat vilken bl.a. kan innehålla ett uppdrag till



personalen att verkställa boendes utevistelse. Förändringen har genomförts på merparten boendeenheter

Inget konkret beslut om införande av utevistelsegaranti finns ännu. Mätbar målsättning behöver planeras, verkställas och följas upp. Personellt utrymme finns och åtgärden innebär ingen merkostnad för förvaltningen.

D21. Antalet sociala aktiviteter för äldre på kommunens äldreboenden ska öka under mandatperioden

Äldrenämnden är ansvarig

På vissa enheter inom avdelningen för vård- och omsorgsboende finns aktivitetsombud som planerar, initierar och stödjer genomförandet av aktiviteter för de äldre. Ambitionen är att erbjuda ett så brett utbud som möjligt, fördelat över veckan. Mängden tid som avsätts för aktiviteter har under 2019 ökat inom en del enheter.

En översyn har under 2019 pågått inom avdelningen för vård- och omsorgsboende med syftet att säkerställa att aktivitetsombuden har rätt forum och ansvarsområden för att på bästa vis fylla sin funktion.

Ett arbete kvarstår vad gäller att ytterligare öka antalet sociala aktiviteter på vård- och omsorgsboenden. Planering behöver ske och målsättningar formuleras. Personellt utrymme finns vilket innebär att merkostnad för förvaltningen inte förväntas.

D22. Kommunen ska utveckla särskilda kultur- och fritidsinsatser till äldre med syfte att bryta isolering och ensamhet

Äldrenämnden är ansvarig. Kultur- och demokratinämnden medverkar.



En kontinuerlig samverkan sker mellan äldreomsorgen och kultur- och fritidsförvaltningen. Detta för att utveckla de kultur- och fritidsinsatser som inriktas mot äldre. Bibliotekens verksamhet är central i sammanhanget, men även exempelvis evenemang på kulturhuset samt anläggningar såsom gym och boulebana.

De båda berörda förvaltningarna är också medverkande i nätverk där kommuner från hela länet möts för att utbyta erfarenheter kring kultur- och fritidsaktiviteter och äldre.

D23. Kommunens lokaler ska vara tillgänglighetsanpassade och öppnas upp så att människor kan röra sig oavsett funktionsförutsättningar

Äldrenämnden är ansvarig. Kommunstyrelsen och Tornberget medverkar.

Äldreförvaltningen har på eget initiativ tagit hand om tillgänglighetsfrågan och bl.a. genomfört inventeringar av delar av kommunens offentliga lokaler.

Äldreförvaltningen har tidigare finansierat användandet av

Tillgänglighetsdatabasen och 2015 genomfördes en inventering med hjälp av inhyrda konsulter. Sommaren 2018 genomfördes en förnyad inventering av ett 20-tal kommunala publika byggnader med hjälp av en annan inventeringsdatabas. Fältarbetet gjordes under sommaren av två ferieungdomar. Resultaten finns lagrade i databasen och materialet har vidarebefordrats till Tornberget för en diskussion om formerna för åtgärdsarbetet.

Tornberget arbetar med tillgänglighetsfrågor utifrån lagkrav vid projektering av all om-, till- och nybyggnation. I den dagliga förvaltningen sker arbetet genom hyresgäst Anpassningar och i arbetet med enkelt avhjälpta hinder.

Verksamheter som finns i kommunens äldre fastigheter uppfyller de lagkrav på tillgänglighet som fanns när fastigheten byggdes. Vid en ombyggnation blir det troligen aktuellt med fler tillgänglighetsanpassningar utifrån att plan- och bygglagen har skärpts.



Äldrenämnden kommer även fortsatt belysa tillgänglighetsaspekter i yttranden till planärenden. Det är viktigt att kommunen även beaktar tillgängligheten i senare skeden i processen som rör själva byggnationens utformning.

D24. Ordinarie personal inom äldreomsorgen ska i högre grad avlastas för att kunna ge mer tid till brukare

Äldrenämnden är ansvarig.

Äldreförvaltningen inledde under 2019 en satsning på s.k. serviceteam. Serviceteam består av vårdbiträden och övrig personal utan undersköterskekompetens. Genom att serviceteam utför serviceinsatser skapas möjligheter att i större utsträckning styra användandet av undersköterskor till arbetsuppgifter som kräver deras kompetens. Pilotverksamhet pågår inom Västerhaninge hemtjänst.

Breddinförande av serviceteam planeras under 2020. Detta behöver dock föregås av en utvärdering av pilotverksamheten i Västerhaninge hemtjänst.

D25. Samarbetet med pensionärsorganisationerna och organisationer för personer med funktionsnedsättning ska utvecklas

Äldrenämnden är ansvarig. SN, KDN och IFN medverkar.

Samarbetet mellan med pensionärsorganisationerna och organisationer för personer med funktionsnedsättning sker i första hand genom pensionärsrådet respektive funktionshinderrådet.

Avseende funktionshinderrådet har arbetssättet utvecklats under 2019 på så vis att mötesunderlaget blivit mer utförligt liksom minnesanteckningarna.

Vad gäller pensionärsrådet har inga förändringar i arbetssättet gjorts under 2019.



Äldrenämndens ordförande och äldreförvaltningens chef har under 2019 fört dialog med pensionärsorganisationerna avseende möjligheter till utvecklat samarbete.

D26. Möjligheten att införa matkasse inom hemtjänsten ska utredas

Äldrenämnden är ansvarig.

Ett pilotprojekt rörande matkasse, finansierat via Vinnova och Haninges klimatmiljon, genomfördes 2016 - 2017. Projektet har inte fått någon fortsättning då arbetet med förpreparerad mat kräver större kökskapacitet än vad som finns idag.

Möjligheten att införa matkasse kommer ses över 2020.

E8. Kommunen ska vara fortsatt positiv till att den hemsjukvård som regionen svarar för överförs till kommunen för att öka kvaliteten och tryggheten

Äldrenämnden är ansvarig.

I februari 2018 konstaterade Storstockholms styrelse att det finns motstridiga uppfattningar mellan Region Stockholm och ett fåtal kommuner om vad en skatteväxling för hemsjukvården ska baseras på. Mot bakgrund av detta saknas förutsättningar för att kunna enas om ett gemensamt avtal om överförande av ansvaret för hemsjukvården till kommunerna. Arbetet med frågan om kommunalisering av hemsjukvården i Stockholms län är tillsvidare i vänteläge. Därmed är i nuläget inga aktiviteter planerade, men kommunstyrelseförvaltningen har frågan under bevakning.



Ekonomisk uppföljning

Driftredovisning

Äldrenämndens budgetram för 2019 uppgick till 812,1 mnkr och det ackumulerade utfallet för året blev 813,1 mnkr. Utfallet innebär en negativ avvikelse med 1,1 mnkr eller med 0,1 procent mot budgetramen.

Äldrenämndens egen utförarorganisation redovisar ett negativt utfall med 10,6 mnkr jämfört med budget. Även den centrala förvaltningen och kostnaden runt äldrenämnden redovisar ett sammantaget negativt utfall på 1,5 mnkr. Det positiva utfallet med ett överskott på 11,0 mnkr på beställarsidan väger nästan upp underskotten på utförarsidan samt underskott på central förvaltning och äldrenämnd. Överskottet på beställarsidan beror i första hand på en minskning av vårddyggn på korttidsboende. De senaste årens kraftiga volymutveckling vad gäller hemtjänstinsatser och bidrag till bostadsanpassningsåtgärder har bromsats upp under 2019.

Nettokostnaden för äldrenämndens verksamhet har ökat från 773,0 mnkr 2018 till 813,1 mnkr 2019 eller med 40,1 mnkr vilket motsvarar en ökning med 5,2 %. Volymökningen/kostnadsökning kan i första hand kopplas till en fortsatt ökning av insatser för gruppen äldre över 75 år.

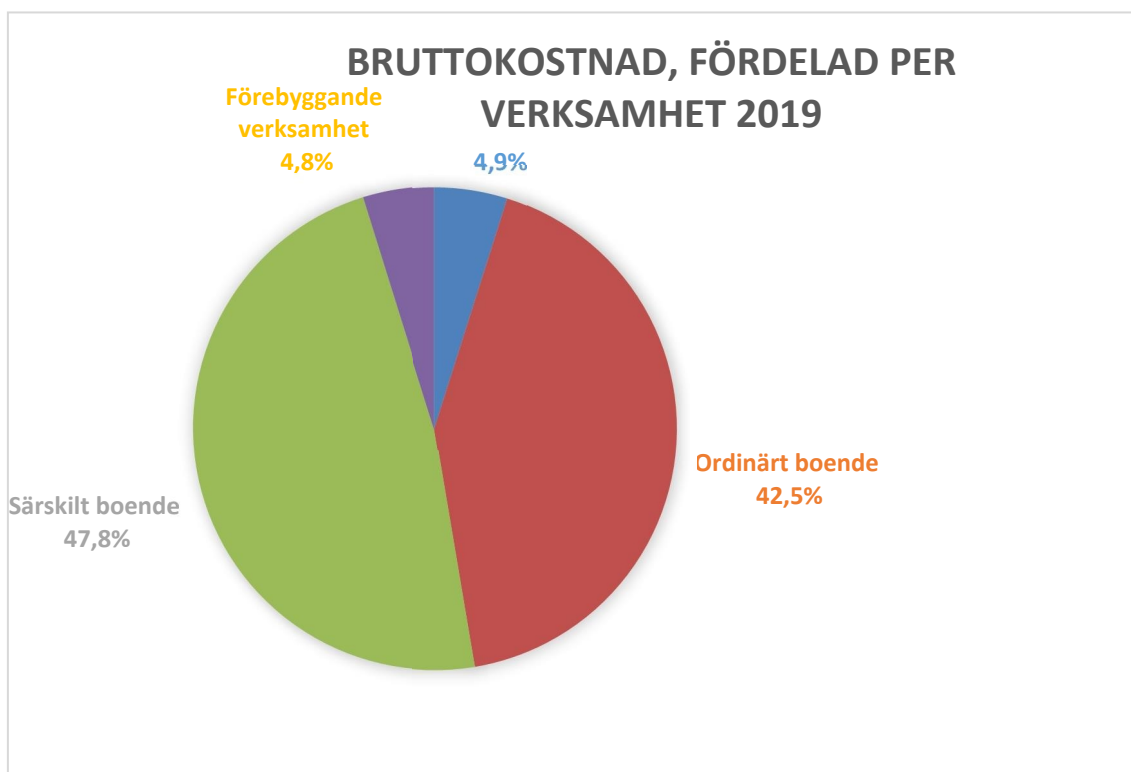
Intäkter, kostnader

Ekonomi, mnkr	Bokslut 2018	Budget 2019	Bokslut 2019
Verksamhetens intäkter	134,5	109,3	131,7
Verksamhetens kostnader	907,5	921,4	944,8
*Nettokostnader	773,0	812,1	813,1
Resultat	-7,4		-1,1

*Budgeterade nettokostnader motsvarar ram enligt fullmäktige.



Nämnder/styrelser	Intäkter	Kostnader	Nettoutfall	Budget	Avvikelse	Avvikelse (%)*
Äldrenämnd	131 687	944 801	813 114	812 063	-1 051	-0,1



Volymutveckling

Antalet utförda hemtjänsttimmar 2019

Hemtjänstinsatser	Jan-dec 2018	Jan-dec 2019	Förändring i %
65 år och äldre	544 080	559 272	+2,8 %

Antalet utförda hemtjänsttimmar 2019 har varit 2,8 procent högre än motsvarande 2018.

Antal betalda platser i vård- och omsorgsboende samt korttidsboende 2010-2019

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2010	405	403	407	404	416	419	413	417	422	421	434	433
2011	425	425	421	422	428	422	425	426	425	414	410	414
2012	420	432	429	433	421	430	443	447	455	453	456	460
2013	465	461	474	467	490	508	495	502	512	490	483	477
2014	493	493	499	494	486	487	489	491	492	492	499	498
2015	494	495	507	503	499	490	487	491	488	488	493	497
2016	496	494	510	516	514	524	536	537	532	531	527	525
2017	530	535	529	524	524	536	531	530	528	528	534	538
2018	543	539	537	541	550	545	542	540	545	553	553	546
2019	541	539	540	544	541	544	544	546	545	546	557	557

Behovet av platser i vård- och omsorgsboende och korttidsboende har bara ökat med en plats jämfört med 2018 från i genomsnitt 544 under 2018 till 545 under 2019.

Däremot har det skett en kraftig förändring mellan de olika boendeformerna genom minskning av boendedygn på korttidsplatser till förmån för en ökning vad gäller permanenta vård- och omsorgsplatser. Antalet köpta korttidsplatser har



minskat från 30 till 15 på två år. Till detta kommer fler tomtygn på kommunens egna korttidsplatser.

Köpta platser på HVB-hem

I sammanställning över köpta platser ingår inte köp av platser i HVB hem. Äldreförvaltningen övertog ansvaret för placeringar på HVB-hem för personer 65 år och äldre från socialförvaltningen under 2016. Därför saknas uppgifter bakåt i tiden.

Under 2017 låg antalet placeringar på HVB-hem på i genomsnitt 21 placeringar och under 2018 på 24 placeringar. Under 2019 har det i genomsnitt varit 22 placeringar.

Utfall utifrån ansvarsområde

	Bokslut	Budget	Avvikelse
70 - Äldrenämnden	-1 790	-1 496	-294
71 - Äldreförvaltningen	-39 251	-38 042	-1 209
73 - Bemanningscentrum	-2 406	0	-2 406
74 - Kostorganisation	-276	0	-276
75 - Förebyggande verksamhet	-20 239	-19 800	-439
76 - Ordinärt boende	-3 087	0	-3 087
77 - Vård- och omsorgsboende	-4 355	1	-4 356
78 - Beställarenhet	-741 709	-752 725	11 017
Summa Äldrenämnden	-813 114	-812 063	-1 051

Kommentarer per ansvarsområde:

Ansvarsområde 70 - Äldrenämnden

Under ansvarsområdet redovisas kostnader för föreningsbidrag och arvoden mm till äldrenämndens ledamöter. Tidigare år har kostnader för vissa föreningsbidrag redovisats under förvaltningschefen, dessa poster redovisas från och med 2019 under äldrenämnden.

Utfallet är ett underskott med 0,3 mnkr



Ansvarsområde 71 - Äldreförvaltningen

Under ansvarsområdet redovisas nämndadministration och stöd till förvaltningsledningen samt systemförvaltning av olika IT-system.

Utfallet är ett underskott med 1,2 mnkr (årsomslutning 38 mnkr).

Ansvarsområde 73 – Bemanningscentrum

Utfallet är ett underskott med 2,4 mnkr (årsomslutning 24 mnkr).

Underskottet beror på att fasta kostnader inte har kunnat fördelas ut till de köpande enheterna på grund av problem med ett nytt stödsystem.

Ansvarsområde 74 – Kostorganisationen

Utfallet är ett underskott med 0,3 mnkr (årsomslutning 12 mnkr).

Ansvarsområde 75- Förebyggande verksamhet + hemtjänst natt och stödgrupp

Utfallet är ett underskott med 0,4 mnkr.

Merkostnader i samband med omflyttning av flera verksamheter och extra bemanning av arbetsmiljöskäl har bidragit till underskottet.

(årsomslutning 60 mnkr).

Ansvarsområde 76- Ordinärt boende hemtjänst+ dagverksamhet

Utfallet är ett underskott med 3,1 mnkr. Underskottet kräver fortsatt arbete med översyn av bemanningsplanering. (årsomslutning 100 mnkr).

Ansvarsområde 77- Vård och omsorgsboende

Utfallet är ett underskott med 4,4 mnkr (omslutning 230 mnkr).

Underskottet kan delvis kopplas till den pågående heltidsresan, vilket innebär att deltidsanställda erbjuds att gå upp till heltid.



Under året har det genomförts schemaöversyner på samtliga enheter.

Ansvarsområde 78 - Beställaravdelningen

Utfallet är ett överskott med 11,0 mnkr (omslutning 830 mnkr).

Det positiva utfallet kan till stor del kopplas till minskning av placeringar på korttidsboendeplatser jämfört med föregående år.

Beställaravdelningens utfall jämfört med budget 2019

Vhet (T)	Belopp	Budget	Avvikelse	Utfall av budget
Biståndshandläggning	27 813 615 kr	27 836 471 kr	22 856 kr	99,9%
Färdtjänst/Riksfärdtjänst	108 137 kr	190 000 kr	81 863 kr	56,9%
Trygghem	4 593 607 kr	4 006 000 kr	- 587 607 kr	114,7%
Hemtjänst +65	225 188 183 kr	215 000 000 kr	- 10 188 183 kr	104,7%
Hemtjänst assistans +65	20 723 798 kr	16 500 000 kr	- 4 223 798 kr	125,6%
Anhörigvårdare	9 882 434 kr	12 500 000 kr	2 617 566 kr	79,1%
Dagverksamhet somatisk	10 825 757 kr	11 214 000 kr	388 243 kr	96,5%
Daglig verksamhet enl LSS äldre	1 309 336 kr	1 520 000 kr	210 664 kr	86,1%
Dagverksamhet dementa	16 016 112 kr	20 100 000 kr	4 083 888 kr	79,7%
Korttidsboende/avlastning/växelvård	42 483 137 kr	59 000 000 kr	16 516 863 kr	72,0%
HVB äldre	10 531 942 kr	13 020 000 kr	2 488 058 kr	80,9%
Utskrivningsklara	632 573 kr	800 000 kr	167 427 kr	79,1%
Särskilt boende	346 863 983 kr	344 330 000 kr	- 2 533 983 kr	100,7%
Särskilt boende LSS äldre	17 282 896 kr	17 692 000 kr	409 104 kr	97,7%
Bostadsanpassning	7 453 224 kr	9 017 000 kr	1 563 776 kr	82,7%
	741 708 736 kr	752 725 471 kr	11 016 735 kr	98,5%

Investeringsredovisning



Äldrenämndens investeringsram för 2019 uppgick ursprungligen till 7,5 mnkr enligt beslut i kommunfullmäktige (2018-06-11, § 100).

Kommunfullmäktige beslutade (2019-04-08, § 61 om överföring av återstående investeringsmedel från 2018 på 12,7 mnkr.

Äldrenämndens investeringsram för 2019 uppgår efter beslutet om överföring av återstående investeringsmedel från 2018 på 12,7 mnkr, till totalt 20,2 mnkr.

Under året har det installerats Hotellås på flera vård- och omsorgsboenden. Johanneslund kommer att få hotellås installerade under våren 2020.

Andra större investeringar har varit upphandling av nytt verksamhetssystem och vissa förberedande investeringar inför starten av det nya vård och omsorgsboendet i Najaden huset.

På grund av tidsförskjutning vad gäller upphandling av flera investeringsprojekt, bland annat nytt verksamhetssystem så uppgår förbrukningen av 2019 års investeringsbudget till bara 6,1 mnkr av de budgeterade 20,2 mnkr.

Investeringsredovisning

Nämnd/styrelse	Budget 2019	Utfall per 19-12-31	Avvikelse
Äldrenämnden	20 200	6 105	14 095

Investeringsredovisning, specificerad per projekt

Projekt	Projekt (T)	Belopp	Budget	Avvikelse	Utfall i procent av
24502	Inventarier Boende	227 776 kr	4 429 000 kr	4 201 224 kr	5%
24503	Inventarier ej boende	328 126 kr	650 000 kr	321 874 kr	50%
24510	Hotellås	1 063 720 kr	2 000 000 kr	936 280 kr	53%



24514	Tid och insats	455 342 kr	400 000 kr	- 55 342 kr	114%
24515	Reservkraft	- kr	4 800 000 kr	4 800 000 kr	0%
24525	Nytt verksamhetssystem Sof/Äf	1 366 271 kr	5 371 000 kr	4 004 729 kr	25%
24531	Digitala Lås	680 179 kr	200 000 kr	- 480 179 kr	340%
24596	Tallhöjdens Kök	191 444 kr	100 000 kr	- 91 444 kr	191%
24602	Träffpunkter	29 961 kr	500 000 kr	470 039 kr	6%
24614	Nya Hörnet	675 622 kr	600 000 kr	- 75 622 kr	113%
24615	Nya Solen	127 458 kr	150 000 kr	22 542 kr	85%
24617	Najaden	958 947 kr	1 000 000 kr	41 053 kr	96%
		6 104 846	20 200 000	14 095 154	30%



Personaluppföljning

Utveckling av förvaltningens sjukfrånvaro

Organisation till axel: Äldrenämnden Avtal AB: AB

Samtliga uppgifter gäller tillsvidareanställningar och visstidsanställningar med en sysselsättningsgrad på minst 40 % av heltid. Sjukfrånvaron avser januari till och med december 2018 och 2019.

Organisation till axel: Äldrenämnden Avtal AB: AB

		Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2018	%	10.	10.	11.	11.	10.	10.	9.3	9.6	11.	10.	10.	11.
		9%	6%	2%	6%	4%	9%	%	%	0%	1%	6%	4%
2019	%	12.	11.	10.	8.8	9.0	9.2	8.0	8.5	10.	10.	10.	11.
		1%	1%	1%	%	%	%	%	%	5%	1%	7%	4%

År: 2019 Organisation till axel: Äldrenämnden Avtal AB: AB

	2018	2019
Total sjukfrånvaro % ack	10.6%	10.0%
Sjukfrånvaro % <60 dgr ack	37.3%	42.7%
Sjukfrånvaro % >=60 dgr ack	62.7%	57.3%
Total sjukfrv i %, kvinnor	11.3%	10.7%
Total sjukfrv i %, män	5.5%	5.1%
Total sjukfrv i % <29 år	10.3%	9.3%



Total sjukfrv i % 30-49	10.3%	10.6%
Total sjukfrv i %=>50 år	11.0%	9.5%

Kommentar

Sjukfrånvaron har under 2019 minskat inom flera ålderskategorier bland såväl män som kvinnor. Den totala sjukfrånvaron under året uppgick till 10,6% vilket är 0,6 procentenheter lägre än 2018.

En tydlig minskning kan noteras vad gäller längre sjukfrånvaros andel av den sammantagna sjukfrånvaron.

Under året har förvaltningen arbetat med tillämpningen av kommunens rutiner avseende rehabilitering och sjukfrånvaro. Detta bedöms kunna förklara den minskning som kan noteras. HR har funnits tillgängligt som stöd i detta arbete. Det är betydelsefullt att nå en fortsatt minskning av sjukfrånvaron. Minskningen behöver ske inom samtliga kategorier.

Under 2020 kommer resultat från arbetsplatsundersökningen ge värdefull information vad gäller lämpliga fokusområden inom ledarskap och arbetsmiljö.



Uppföljning av internkontroll

Definition av intern kontroll

En god internkontroll kännetecknas av att verksamheten lever upp till målen och är kostnadseffektiv, att informationen om verksamheten och den finansiella rapporteringen är ändamålsenlig, tillförlitlig och tillräcklig, att regler och riktlinjer följs samt att möjliga risker ringas in, bedöms och förebyggs.

En övergripande riskanalys ligger till grund för vilka kommungemensamma kontroller som ska ingå i internkontrollplanerna. Utöver detta har varje nämnd gjort en riskanalys för sitt ansvarsområde, och kompletterat med egna kontroller som ska göras enligt nämndens internkontrollplan. I internkontrollplanen har nämnden beslutat när uppföljningarna ska göras och kontroller sker inte alltid i delårsrapporteringen.

I delårsrapporten rapporteras ett sammandrag av uppföljning av de kontroller från nämndernas interna kontrollplaner som gjorts första halvåret, samt exempel på några övriga åtgärder för förbättrad intern kontroll i verksamheterna.

Resultat av uppföljning inom äldrenämndens verksamhetsområde

Kommunikation och information

I syfte att verifiera att information om äldreomsorgen på hemsidan är uppdaterad, har stickprovskontroller gjorts vad gäller informationen inom ett antal områden.

Stickprovskontrollerna indikerar att informationen på hemsidan i hög grad är uppdaterad, men att vissa avvikelser förekommer. Då sådana har påträffats i samband med kontroll, har de meddelats kommunikatör som omedelbart har åtgärdat dem. I syfte att främja en än mer allsidig information och ytterligare säkerställa dess aktualitet, finns en ambition att utöka antalet redaktörer vars roll är att uppdatera hemsidans innehåll.



Intranätet innehåller information till kommunens anställda. Vad som kunde konstateras vid kontrolltillfället är att ett stort antal rutindokument som rör äldre nämndens verksamhetsområde, under 2019 har tillförts intranätet och flera dokument har aktualiserats. Detta kan jämföras med den situation som rådde i början av året då merparten rutindokument istället fick sökas i olika digitala mappar och papperspärmar. Vid kontrolltillfället kunde samtidigt konstateras att en rad rutindokument fortfarande saknas på intranätet. Under 2020 kommer arbetet fortgå med att säkra dess åtkomst där och även samordnas inom den nya gemensamma social- och äldreförvaltningen.

Precis som vad gäller hemsidan är ambitionen att information om äldreomsorgen på intranätet framöver ska hanteras av ett utökat antal redaktörer, vilket är betydelsefullt vad gäller publicerade dokumenters aktualitet.

Ersättning till utförare

Uppföljning har gjorts av att förvaltningen har ändamålsenliga rutiner för att verifiera att ersättning till utförare inom hemtjänst motsvarar biståndsbeslut och utförd insats.

Bedömningen är att förvaltningens kontroll innebär att stora differenser kan undvikas mellan ersättning till utförare och utförd insatstid. Vad gäller utförd tid föreligger dock i nuläget svårigheter att exakt bedöma tillförlitligheten i utförarnas rapportering.

Skriftlig processbeskrivning avseende tillvägagångssätt vid kontroll att ersättning motsvarar biståndsbeslut och utförd insats kommer under 2020 upprättas för att säkra ett personoberoende arbetssätt.

Ett digitalt system för tidsregistrering ska öka tillförlitligheten i utförarnas rapportering. Ett sådant system är i stort sett på plats, bortsett från en del systemtekniska begränsningar vilka ska åtgärdas under 2020. Innan digital



tidsregistrering kan ersätta nuvarande manuell rapportering ska även säkerställas att tekniken fullt ut används av utförarna och översyn ske avseende ersättningsnivåer.

Uppföljning av enstaka externa placeringar

I verksamhetssystemet Combine har kontrollerats huruvida beställaravdelningen årligen följer upp externa placeringar på vård- och omsorgsboenden som är belägna utanför kommungränsen. Vid kontrollen har konstaterats att ingen dokumentation om uppföljning har gjorts sedan 2017, vad gäller de 31 aktuella placeringarna.

Åtgärder har vidtagits i syfte att säkerställa tydlighet i rutiner och att tid avsätts för kontinuerlig uppföljning av placeringarna.

Kompetensförsörjning

Uppföljning har gjorts av i vilken utsträckning äldreförvaltningen under året har arbetat enligt kommunens modell för systematisk kompetensförsörjning.

Haninge kommun har inte definierat modellen i ett vägledande dokument, vilket innebär en utmaning vid uppföljningen. Vid avstämning med verksamhetsutvecklare inom kommunstyrelsens personalavdelning har dock nedan huvudsakliga principer inom modellen kunnat konstateras:

- Fokus på åtgärder med syftet att säkra såväl nuvarande som framtida kompetensbehov.
- Bedömning av nuvarande och kommande kompetensbehov samt lämpliga åtgärder, som utgår från en bredd av kunskapskällor och som beaktar flera relevanta påverkansfaktorer.
- Tydlighet vad gäller definition av kompetens.



- Tillämpning av modellen i samtliga åtgärder med relevans för det kompetenssäkrande arbetet.

Äldreförvaltningen har under 2019 vidtagit flera åtgärder i syfte att främja kompetensförsörjningen. Dessa har fokuserat på att hantera såväl behov i nutid som att skapa en långsiktig kompetensförsörjning.

Avseende åtgärder som syftar att nå mer långsiktig hållbarhet i kompetensförsörjningen, är heltidsresan relevant. Genom att utöka andelen personal som arbetar heltid kan fler arbetstimmar nyttjas per anställd, vilket därmed minskar mängden personal som krävs.

En förändring av chefsstrukturen inom äldreomsorgen som genomförts under 2019 innebär mindre arbetsgrupper och därmed större närhet mellan medarbetare och chef. Ett närmare ledarskap bedöms kunna ha en förebyggande effekt vad gäller sjukfrånvaro. Detta är betydelsefullt för den enskilde personalens livssituation, men också för kommunens möjligheter att nyttja befintlig personalresurs.

Under 2020 kommer ett omtag ske av arbetet med den systematiska kompetensförsörjningen. Detta som en följd av att socialförvaltningen och äldreförvaltningen har upphört och ersatts av den nya social- och äldreförvaltningen.

Resultat av central uppföljning

Säkerhet kopplat till IT

- Förekomst av regler för (privat) hantering av plattor, mobiler mm.



Vid kontrollen har konstaterats att det finns anvisningar för användning av IT- och telefonstöd , vilka uppdaterats under 2019.

Anvisningarna gäller för anställda i Haninge kommun. Med IT- och telefoni avses alla typer av installerade IT-lösningar eller molntjänster på datorer, surfplattor, telefoner och servrar. Detta gäller även om program eller funktioner kan uppfattas som gratis.

I samband med kontrollen konstaterades behov att göra det lättare för medarbetarna att hitta anvisningarna på intranätet.

Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att så sker.

- Förekomst av rutiner som gör att tjänster som ligger i molnet är säkra.

Kontrollresultatet utvisar att rutiner finns för lagring av information i Microsoft 365 som är den molntjänst som kommunen använder. I rutinerna beskrivs vilken typ av information som får lagras i molnet. Hit hör inte personuppgifter som är känsliga eller sekretessbelagda och inte heller så kallad skyddsvärd information. Detta beror på att informationen ligger/kan ligga på servrar som inte finns i Sverige vilket innebär att svensk lag inte gäller vid eventuell begäran om utlämning av informationen.

Inloggningen i Office 365 sker via kommunens inloggningsportal . Därmed säkerställer kommunen att obehöriga inte loggar in i tjänsten. Det finns spårbarhet i fall någon typ av intrång skulle ske.

Den åtgärd som föreslås med utgångspunkt från kontrollen är att rutinerna görs enklare att hitta på intranätet. Kommunstyrelsen ansvarar för att så sker.

Styrdokument



Kontroll har gjorts av om rutiner finns för publicering av styrdokument på webben respektive intranätet.

Vid kontrollen har konstaterats att rutiner saknas. Bedömningen görs att otydlighet råder vad gäller publicering av styrdokument på webben och intranätet. En genomgång av interna och publika styrdokument behöver göras för att säkerställa publicering i korrekt format med angivande av beslutsdatum och beslutsinstans. Interna styrdokument bör publiceras enbart på intranätet. Ett arbete har under 2019 startat i kommunstyrelseförvaltningen avseende styrdokument. Ingen åtgärd föreslås eftersom ett arbete pågår.

Dokumenthanteringsplaner

Uppföljning har gjorts avseende när nämndernas dokumenthanteringsplaner uppdaterades.

Varje nämnd ansvarar för sin egen dokumenthanteringsplan. Äldrenämndens senaste revidering gjordes 2019-11-27. Planen är därmed anpassad efter de handlingstyper som förekommer. Avseende övriga nämnder kan bl.a. noteras att de som tillkom 2019 ännu inte har antagit dokumenthanteringsplaner. Nedan sammanställs de datum då respektive nämnds dokumenthanteringsplan antogs och i förekommande fall reviderades.

Nämnds dokumenthanteringsplan	Antogs datum
Kommunstyrelsen och kommunfullmäktige	2012-03-05
Näringslivs- och arbetsmarknadsnämnden (2019)	-
Valnämnden	2018-05-23
Grund- och förskolenämnden	2012-11-28
Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden	2013-06-18
Kultur- och fritidsnämnden (t o m 2018)	2012-09-26, reviderad 2013-03-20



Idrott- och fritidsnämnden (2019)	-
Kultur- och demokratinämnden (2019)	-
Socialnämnden	2016-01-26
Stadsbyggnadsnämnden och lantmäterimyndigheten	2015-10-21
Äldrenämnden	2012-05-24, reviderad 2018-03-28, 2019-11-27
Södertörns upphandlingsnämnd	2018-06-07
Södertörns överförmyndarnämnd	2019-01-02

Delegationsordningar

Kontroll har gjorts avseende förekomst av mallar för delegationsordningar.

Vid kontrollen har konstaterats att mallar för delegationsordningar inte finns. Vidare har bedömts att det kan finnas anledning att förtydliga och specificera innehåll i delegationsordningarna som ibland kan vara svårtolkade. Ett arbete med styrdokument pågår i kommunstyrelseförvaltningen vilket omfattar bland annat delegationsordningar.

På intranätet har kommunjurist publicerat en lathund som hjälp som bl.a. innehåller en förklaring av olika typer av beslut, däribland delegationsbeslut.

Den nya kommunallagen från 2018 berör delegationsordningarna. Bland annat har reglerna för anmälan av delegationsbeslut gjorts mer flexibla. Det innebär att varje nämnd behöver fatta beslut om vilka rutiner för anmälan av delegationsbeslut som ska gälla. Det har också införts en möjlighet för nämnderna att delegera beslutanderätt till sina presidier. Nämndernas



delegationsordningar kan därför behöva ses över och i förekommande fall revideras.

Nämnderna har antagit delegationsordningar under 2018 eller 2019.
Äldrenämnden antog revideringar av delegationsordningen 2019-12-18.

Inga åtgärder föreslås utöver redan pågående arbete.



Nämndens kvalitetsberättelse

Enligt Socialstyrelsens anvisningar utgörs momenten i socialtjänstens systematiska förbättringsarbete av riskanalys, utredning av klagomål, synpunkter och avvikelser, förbättring av processer och rutiner, egenkontroll och förbättrande åtgärder i verksamheten.

Under 2019 har ett årshjul förankrats i Haninge kommuns äldreomsorg, där momenten i det systematiska förbättringsarbetet samt dess uppföljning anges. Årshjulet är i hög grad utformat med utgångspunkt från Socialstyrelsens anvisningar.

Under våren 2020 tar äldrenämnden del av en rapport som rör granskningen av det systematiska kvalitetsarbete som bedrivits enligt årshjulet.

Arbetet enligt årshjulet har i många avseende förenklats genom det utvecklingsarbete som bedrivits under året vad gäller äldreomsorgens kvalitetsledningssystem. En översiktlig struktur har utarbetats. Åtkomst och aktualitet till styrande dokument har setts över.

Kvalitetsberättelsen är däremot inriktad på att beskriva äldrenämndens kvalitetsarbete med utgångspunkt från Haninge kommuns fyra kvalitetskriterier.

I redogörelsen hänvisas till stor del till resultat från Socialstyrelsens årliga kundundersökning som genomförs genom en enkät som sänds ut till landets kunder inom hemtjänst och vård- och omsorgboende. Kunderna besvarar frågor som rör deras nöjdhetsgrad inom olika mätområden.

De resultat som redogörs anger procentandel av de svarande som angett något av de två svarsalternativ som indikerar stor nöjdhetsgrad, dvs positiva svar.

Angivna resultat rör andelen positiva svar bland samtliga svarande kunder i Haninge kommun oavsett utförare. Svar där alternativ Vet ej/Ingen åsikt har



angetts har inte tagits med i beräkningen. Andelen jämförs med riket och övriga kommuner i Stockholms län. Riket avser andelen bland alla svarande i Sverige, oavsett kommuntillhörighet som angett ett positivt svar. Resultatet som rör Stockholms läns kommuner avser den genomsnittliga andelen bland kommunerna, utan hänsyn till skillnader i befolkningsmängd. De olika kommunernas andel som angett ett positivt svar har således summerats varpå summan har dividerats med antalet kommuner.

Svarsfrekvensen för Haninge var år 2019 61% för hemtjänstkunder och 48,3% för kunder på vård- och omsorgsboende.

Kvalitetskriteriet bemötande

Definition

Vi bemöter våra kunder professionellt med lyhördhet och flexibilitet. Ett gott bemötande är också avgörande för hur kunderna uppfattar vår verksamhet och därmed för våra resultat.

En av frågorna i Socialstyrelsens årliga kundundersökning lyder ”brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?” Resultat avseende ordinärt boende respektive vård- och omsorgsboende redogörs i fig. 1-2 nedan.

Fig. 1 Procentuell andel kunder inom ordinärt boende 2012-2019 som antingen angett att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt



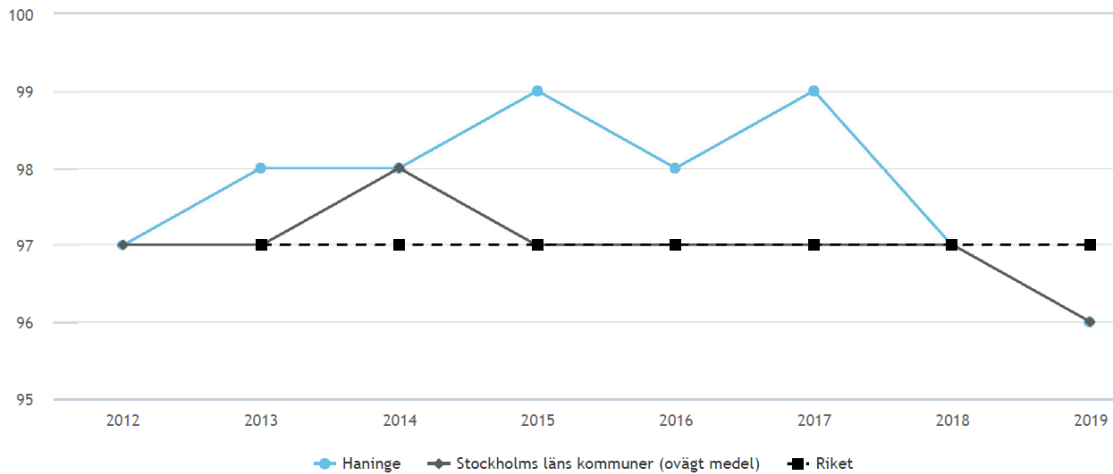
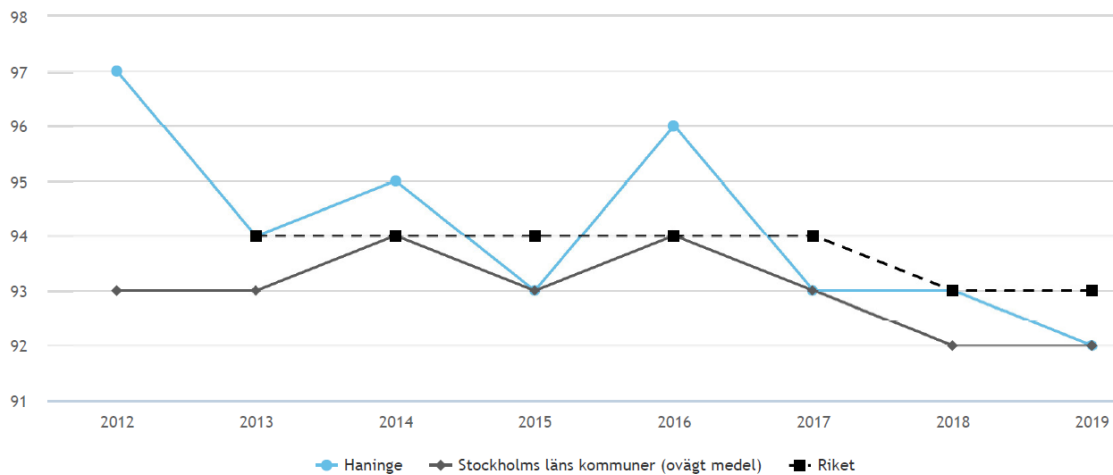


Fig. 2 Procentuell andel kunder inom vård- och omsorgsboende 2012-2019 som antingen angett att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt



Som kan noteras i fig. 1-2 är nöjdhetsgraden hög bland merparten kunder inom såväl- vård- och omsorgsboende som ordinärt boende. Samtidigt utvisar graferna att detta inte gäller samtliga svarande och en viss negativ trend kan noteras. Det fördelaktiga resultat som vissa år förelegat för Haninge gentemot såväl länet som riket syns inte avseende 2019.

Nedan anges faktorer av betydelse för kundens upplevelse av bemötandet.

- Personalens kompetens



En god kunskapsnivå bland personalen om berörd målgrupp kan främja förutsättningarna att hantera situationer i kontakt med kunden på ett vis som gör att denne upplever ett gott bemötande. Under 2019 har personal inom avdelningen för vård- och omsorgsboende och inom beställarenheten deltagit i utbildning om beteendemässiga och psykiska symptom vid demenssjukdom. Vidare har personal inom beställarenheten och inom kommunens utförarenheter genomgått utbildning om hot och våld bland äldre.

Under 2019 har även initiativ tagits med syftet att i högre grad nyttja utbildad personal där deras kompetens som mest behövs. Inom ett pilotprojekt i Västerhaninge hemtjänst har användandet av undersköterskor koncentrerats till omvårdnadsinsatser, vilket möjliggjorts av att icke utbildad personal ingått i s.k. serviceteam som utfört serviceinsatserna. Utfallet av projektet återstår att utvärdera.

En utökad sammantagen andel personal med undersköterskeexamen inom verksamheterna skulle ytterligare förbättra förutsättningarna för ett gott bemötande. I nuläget uppgår andelen till ca hälften inom kommunens vård- och omsorgsboenden och ca en tredjedel inom kommunens hemtjänst. Att öka denna andel innebär en utmaning eftersom konkurrensen om personal är stor.

- Värdegrund

I den värdegrund som gäller för äldreomsorgen anges principer som all personal ska förhålla sig till i bemötandet av den äldre. APT och medarbetarsamtal utgör exempel på situationer då efterlevnaden av värdegrunden belyses.

- Tydlighet

Tydlighet vad gäller rutiner, roller och ansvarsfördelning är avgörande för att personalen ska känna en trygghet i hur olika arbetsmoment ska utföras vilket i sin tur är betydelsefullt för ett gott bemötande. Under 2019 har ett viktigt arbete



fortsatt vad gäller att säkerställa rutinens aktualitet och åtkomst i kvalitetsledningssystemet.

- Personalkontinuitet

Om antalet olika personal som en kund möter kan begränsas till ett mindre antal, ökar förutsättningen att kunden upplever en trygghet i bemötandet.

Fig. 3 visar utvecklingen över tid vad gäller antal personal som kunder inom ordinärt boende i genomsnitt möter under en 14-dagarsperiod.

Antalet har under ett flertal år varit lägre i Haninge än i länet, men sammanfaller 2019 med länsgenomsnittet.

I fig. 4 redovisas de senaste två årens resultat för kunder i kommunens olika enheter. Som framgår av tabellen, är antalet personal som kunder möter i kommunens regi högre än det genomsnitt som gäller för hemtjänstkunder i Haninge oavsett utförare.

Fig. 3 Utveckling perioden 2007-2019 av genomsnitt vad gäller antal personal som kunder inom ordinärt boende möter under en 14-dagarsperiod

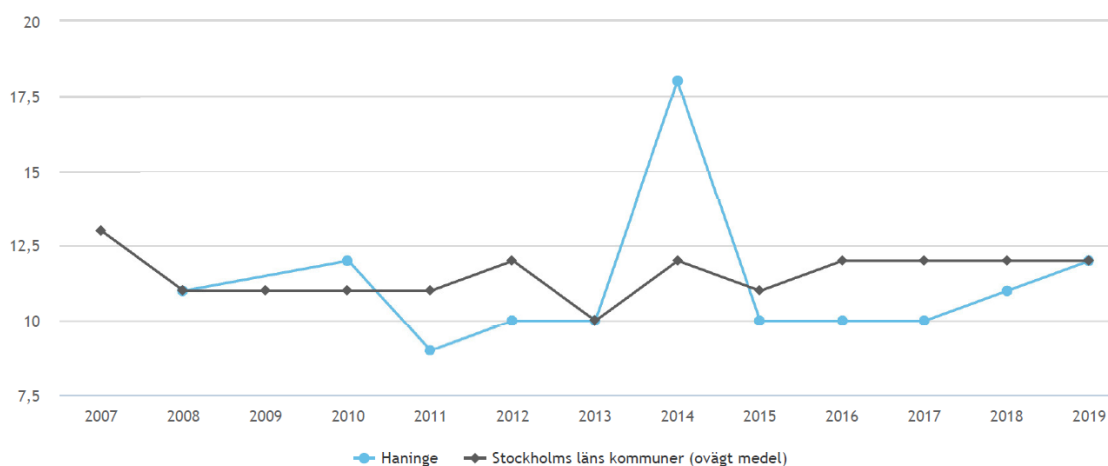


Fig. 4 Genomsnittligt antal personal som en hemtjänstkund mötte under en 14-dagars period i oktober månad 2018 och 2019 inom Haninge kommuns hemtjänstenheter

Genomsnittligt antal personal som en hemtjänstkund mötte under en 14-dagars period i oktober månad, inom Haninge kommuns hemtjänstenheter.		
	2018	2019
Västra Haninge Södra	14	20
Brandbergen/Vendelsö	19	21
Handens hemtjänst	15	13
Västra Haninge Norra	20	14
Totalt genomsnitt för samtliga enheter i kommunens regi.	17	17
Totalt genomsnitt för samtliga utförare oavsett regi.	11	12

Nedan anges några förändringar i verksamheter i kommunens regi under 2019 vilka kan ha en positiv inverkan på personalkontinuiteten. Omedelbar effekt av genomförda förändringar är inte väntad. Förvaltningen kommer nogsamt följa upp utvecklingen över tid.

- Minskade arbetsgrupper

Den minskning av arbetsgrupperna som gjorts under 2019 innebär att ett färre antal personal ingår i den arbetsstyrka som utför uppdrag gentemot en viss mängd kunder.



Mindre arbetsgrupper innebär samtidigt ett närmare ledarskap, vilket bedöms kunna ge bättre förutsättningar att verka för en god arbetsmiljö med sjunkande sjukfrånvaro. När sjukfrånvaron blir lägre behövs färre vikarier vilket kan ha en positiv effekt på personalkontinuiteten.

- Heltidsresan

En konsekvens av den pågående omställningen till en organisation med heltid som norm är att den ordinarie personalresursen kan nyttjas i större grad, vilket kan ge en positiv inverkan på personalkontinuiteten.

Kvalitetskriteriet inflytande

Definition

Vi ger våra medborgare och kunder inflytande över verksamheten i så stor utsträckning som möjligt. Vi möter ständigt nya kunder i våra verksamheter. För att kunna erbjuda var och en av dem inflytande är vi öppna för nya idéer och förslag.

En fråga i Socialstyrelsens årliga kundundersökning med relevans för kvalitetskriteriet inflytande lyder "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?" Resultat avseende ordinärt boende respektive vård- och omsorgsboende redogörs i fig. 6-7 nedan.

Fig. 6 Procentuell andel kunder inom ordinärt boende 2012-2019 som antingen angett att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter



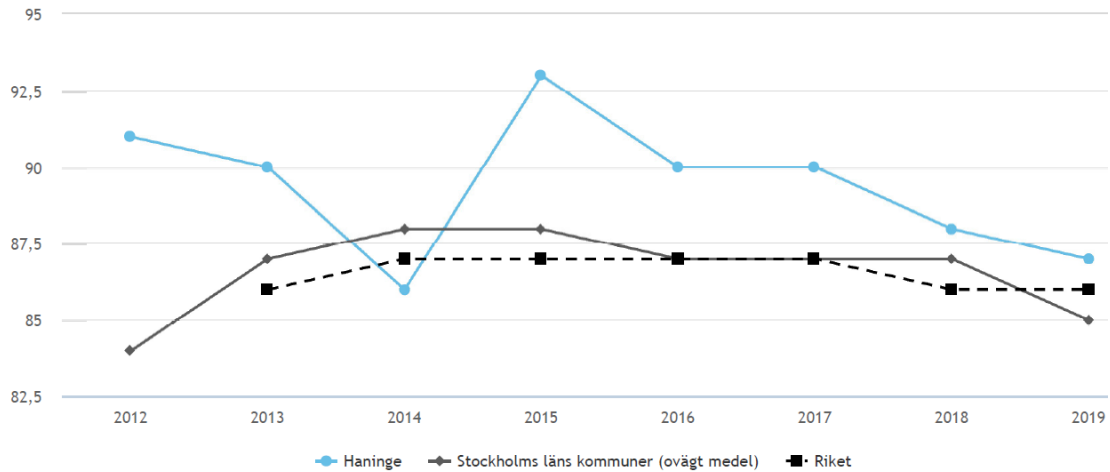
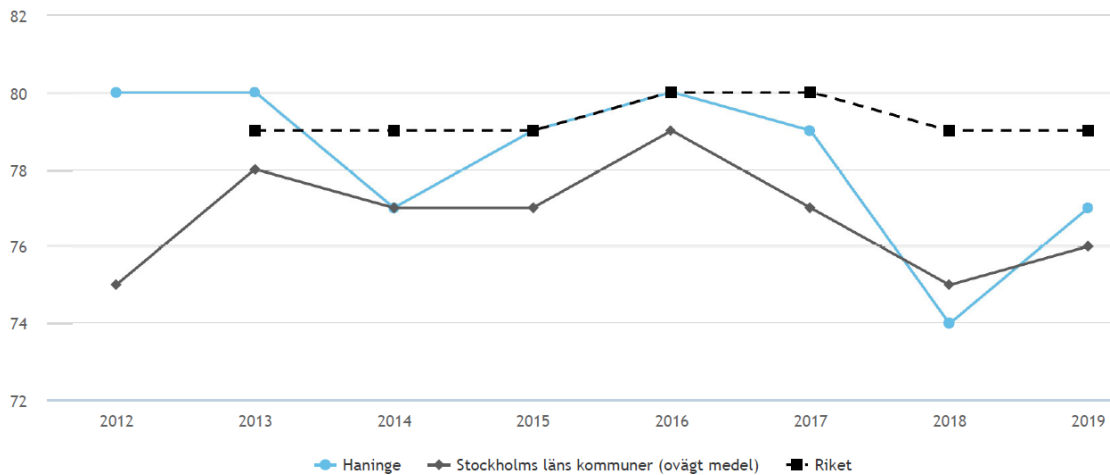


Fig. 7 Procentuell andel kunder inom vård- och omsorgsboende 2012-2019 som antingen angett att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter



I fig. 6-7 framgår att den långsiktiga trenden är svagt nedåtgående för Haninges del vad gäller nöjdhetgraden inom mätområdet. Även om merparten kunder anger positiva svar, har en betydande andel en lägre nöjdhetsgrad. Vad gäller ordinärt boende är andelen positiva svar 2019 marginellt högre än riket och länsgenomsnittet och inom vård- och omsorgsboende hamnar 2019 års utfall mellan länsgenomsnitt och riket.

Nedan anges faktorer av betydelse för kundens upplevelse av möjligheten till inflytande över insatsutförandet.

- Tydlighet i insatsbeställningar



Tydlighet i insatsbeställningar är ett fortgående fokusområde inom beställarenhetens utvecklingsarbete.

2019 års kvalitetsgranskning pekar på behov av ett fortsatt förbättringsarbete. Granskarna bedömer att insatsmålen är utformade på ett vis som leder till svårigheter vid mätning och uppföljning. De bedöms vara bristfälligt anpassade efter den enskilde individen och dennes delaktighet bedöms vara saknad i deras utformning.

- Väl utformade genomförandeplaner

Med utgångspunkt från insatsbeställningen ska utföraren i samverkan med kunden utforma en genomförandeplan. Detta utgör det centrala moment där kunden inom biståndsbeslutets ramar ska ges tillfälle till inflytande över hur och när insatsen ska genomföras.

Vid 2019 års kvalitetsgranskning noterades ett betydande antal fall där genomförandeplaner inte upprättats i tid. Vidare noterades att brister är vanligt förekommande vad gäller de genomförandeplaner som upprättats. Detta inte minst avseende tydligheten i målformuleringen, vilket till stor del kan förstås som en följdverkan av att brister förekommit vad gäller målformulering i insatsbeställningarna.

Väl utformade genomförandeplaner är som tidigare konstaterats, betydelsefullt vad gäller att säkra ett utförande i enlighet med kundens behov och önskemål. De noterade bristerna kan därmed vara del av förklaringen till att en betydande andel kunder upplever begränsningar avseende hänsyn till önskemål och åsikter om utförandet.

- Personalkontinuitet



När det gäller kundens upplevelse av möjligheten att få gehör från personalen vid åsikter och önskemål om hur insatserna ska utföras, är även graden av personalkontinuitet betydelsefull. Om ett begränsat antal personal utför insatserna hos kunden ökar sannolikheten att personalen får en tydlig bild av de önskemål som kunden har avseende utförandet. Om kunden däremot återkommande möts av ny personal som inte har lika god kännedom om önskemål som framförts, kan det bidra till känslan av att synpunkter inte noteras. I fig. 3-4 redogörs utvecklingen vad gäller personalkontinuitet för kunder i Haninge.

Kvalitetskriteriet tillgänglighet

Definition

Vi har korta svarstider, ledtider och snabba reaktioner på kundernas behov. Vi beaktar tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. Varje verksamhet behöver ta reda på vilken tillgänglighet kunderna prioriterar och anpassa verksamheten efter önskemålen.

En av frågorna i Socialstyrelsens årliga kundundersökning lyder "hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen/personalen på ditt äldreboende vid behov? Resultat avseende ordinärt boende respektive vård- och omsorgsboende redogörs i fig. 8-9 nedan.



Fig. 8 Procentuell andel kunder inom ordinärt boende 2012-2019 som antingen angett att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen vid behov

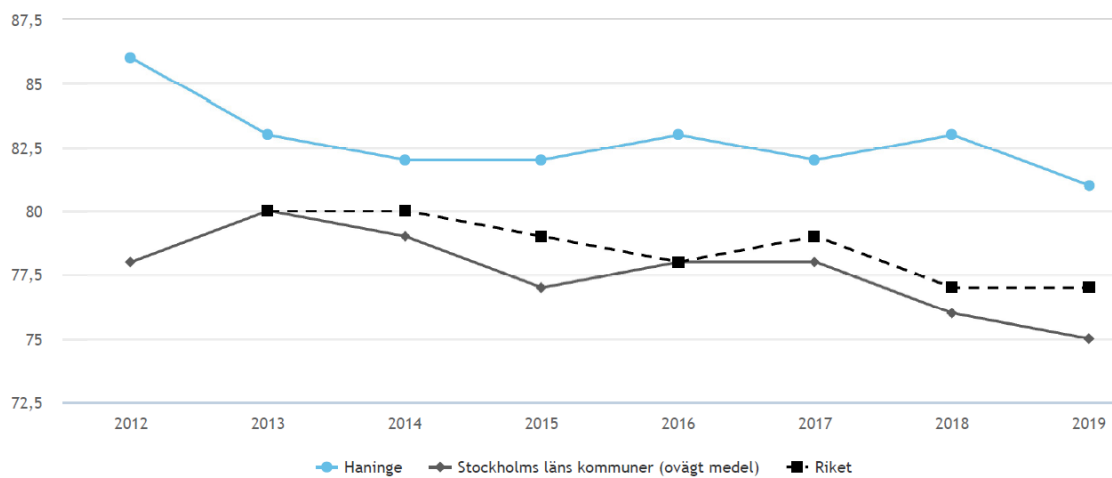
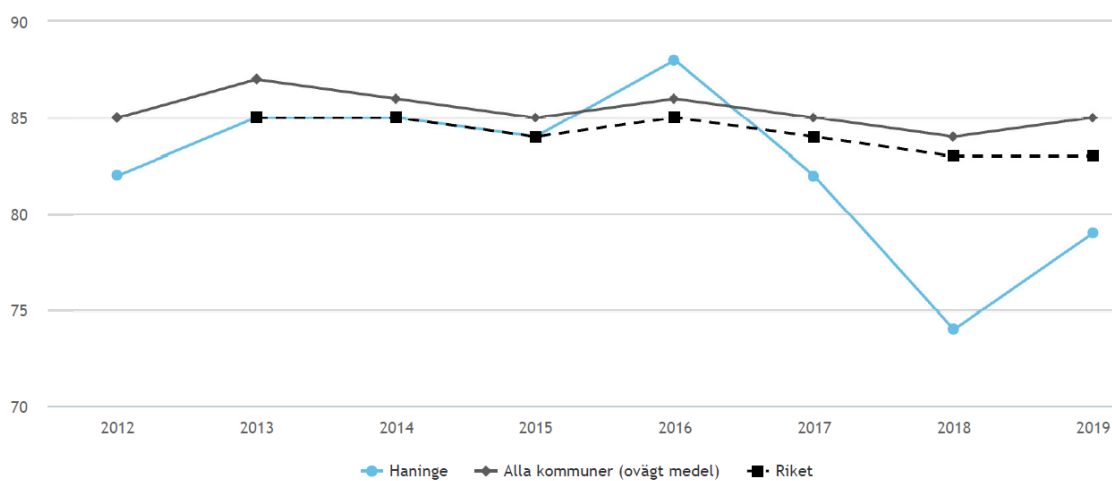


Fig. 9 Procentuell andel kunder inom vård- och omsorgsboende 2012-2019 som antingen angett att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen vid behov



Som fig. 8-9 utvisar har merparten av Haninges kunder en hög nöjdhetsgrad inom mätområdet. Samtidigt ska noteras att en märkbar andel inte har avgett positiva svar. Särskilt tydligt syns en skarpt nedåtgående trend, vilken dock brutits 2019 vad gäller andel positiva svar inom vård- och omsorgsboende. Resultatet för ordinärt boende är under hela mätperioden högre än såväl länsgenomsnittet och riket medan motsatsen gäller för vård- och omsorgsboende senare år.

Inget förändringsarbete har noterats under 2019 med specifik inriktning mot att öka nöjdhetsgraden inom mätområdet. Sedan tidigare gäller att verksamheten söker underlätta kontakten genom att en s.k. kontaktman utses som ska stå för en väsentlig del av insatsutförandet gentemot kunden. Kunderna erhåller även information med kontaktuppgifter för olika situationer.

På APT sker genomgång av resultat på enhetsnivå av Socialstyrelsens tillgänglighetsmått i den årliga kundundersökningen. Detta i syfte att uppmärksamma personalen på eventuellt förbättringsbehov.

Äldreomsorgens grad av tillgänglighet utvisas inte enbart i resultat om kundernas upplevda möjlighet att få kontakt med personalen. Nedan redogörs ett antal ytterligare områden med relevans för kvalitetskriteriet.

- Äldreomsorgens förmåga att bistå med svar på inkomna frågor

Extern part har testat äldreomsorgens förmåga att besvara inkomna frågor. Vid testet noterades att frågor via telefon bevarades direkt i 67% av fallen, medan frågor via mejl besvarats inom två dygn i 75 % av fallen. Avseende den första kategorin är resultatet på samma nivå som förra året medan resultatet vad gäller mejl är åtta procentenheter sämre.

- Tillgänglighet vid medverkan i icke biståndsbedömd verksamhet



En förbättrande åtgärd under 2019 utgörs av flytt av träffpunktlokalen i Jordbro. Tidigare lokal undveks av en del äldre eftersom den var belägen i ett område som de uppfattade som otryggt och därmed otillgängligt.

- Äldrenämndens bidrag till kommunens arbete för tillgänglighetsanpassad byggnation

Avseende den fysiska tillgängligheten, har äldrenämnden under 2019 fortsatt bevaka tillgänglighetsaspekter i remissvar och genom deltagande i planprocesser.

Kvalitetskriteriet trygghet

Definition

Vi visar omtanke om våra kunder. Ett professionellt bemötande och tydliga beskrivningar av vad kunden kan förvänta sig skapar största möjliga trygghet för varje medborgare.

Definitionen av kvalitetsområdet berör till stor del vad som redan beskrivits avseende bemötande inom äldreomsorgen. Därutöver betonar definitionen vikten av tydlighet gentemot kund om vad som kan förväntas av kommunen.

Avseende kundens upplevelse av en sådan tydlighet saknas mätresultat att redovisa. Nedan anges dock hur äldreomsorgen i Haninge kommun arbetar för att främja tydlighet.

- Information till kunder

Information om olika insatsers innebörd delges kunden i samband med kontakt med biståndshandläggaren. Även äldre som inte är insatsmottagare informeras om de insatser som finns att söka, vilket bl.a. sker på träffpunkter och i samband med förebyggande hembesök.



I tjänstegarantierna som finns allmänt åtkomliga på hemsidan kan information också nås om vad olika insatser innebär.

- Tydlighet för medarbetare

Utöver rutindokument finns s.k. processbeskrivningar i kommunens kvalitetsledningssystem. Processbeskrivningar ska säkerställa ett standardiserat arbetssätt vilket ger förutsägbarhet för kunden vid utförandet.

Processbeskrivningar finns i nuläget för avlösning, anhörigstöd, dagverksamhet, hemtjänst, korttidsboende och vård- och omsorgsboende. Under 2019 har därutöver framtagande av processbeskrivning för trygghetslarm påbörjats

- Tydliga insatsbeslut

En ytterligare grundförutsättning för att kunden ska kunna känna sig trygg med vilket stöd som kan förväntas, är att innebörden av biståndsbeslut tydligt framgår. I detta avseende har ett förbättringsbehov noterats och ett utvecklingsarbete bedrivits under 2019. För att nå större tydlighet vad gäller insatsers syfte och mål behöver förbättringsarbetet fortlöpa 2020.

Sammanfattande slutsats

Haninge kommuns äldreomsorg uppvisar i flera avseenden positiva resultat med relevans för kommunens kvalitetskriterier. Detta syns tydligast vad gäller bemötandet där kundnöjdheten är som högst. Även det utvecklingsarbete som bedrivs har relevans för kvalitetskriterierna.

Kundnöjdheten som mäts i Socialstyrelsens årliga kundundersökning ligger överlag väl i nivå med länet och riket, men förbättringsområden finns. Detta främst kopplat till kvalitetskriteriet inflytande där fortsatta ansträngningar för ökad tydlighet i insatsbeslut och genomförandeplaner är avgörande.



Även förbättringar vad gäller personalkontinuitet och andel undersköterskor i verksamheten hör till de viktigaste förutsättningarna för en positiv utveckling av verksamheternas kvalitet.



Framtida utmaningar

Utökat användande av välfärdsteknik är av stor betydelse. Såväl vad gäller att uppnå ökad kostnadseffektivitet och ökad kundnytta. En välplanerad införandeprocess är avgörande för att välfärdsteknik ska nå den förankring i verksamheten och det mottagande hos kunder och anhöriga som krävs för att önskvärd effekt ska kunna uppnås.

Verksamheten ska bedrivas med kunden i fokus utifrån varje individs specifika insatsbehov. Förebyggande aktiviteter spelar en viktig roll vad gäller de äldres välbefinnande. Personalresursen är avgörande för äldreomsorgens förutsättningar att lyckas i sitt uppdrag. Kompetent personal behöver såväl rekryteras i tillräcklig mängd och förmås att stanna kvar i verksamheten. Andelen utbildad vårdpersonal behöver öka och befintlig resurs behöver användas för de insatstyper där deras kompetens mest behövs.

Omställningen till en organisation där heltid är norm bedöms kunna ha en positiv inverkan vad gäller kompetensförsörjningen. Dels eftersom fler arbetade timmar kan utföras av den ordinarie personalen, dels eftersom heltidsnormen bedöms kunna öka kommunens attraktionskraft som arbetsgivare.

Omställningen innebär emellertid utmaningar vad gäller en bemanningsplanering där ordinarie personal täcker kundernas behov av vård över dygnet.

En viss minskning av sjuktalen har konstaterats under 2019. Inom flera verksamheter är sjuktalen dock besvärande höga. En viktig utmaning ligger i att utveckla och implementera verksamma metoder för att adressera denna situation. En förändring av chefsstrukturen har genomförts under 2019. En konsekvens av detta är införandet av ett nära ledarskap, vilket innebär färre medarbetare per chef. En stor förhoppning är att det nära ledarskapet ska innebära förbättrade förutsättningar för en god arbetsmiljö och därmed



sjunkande sjukfrånvaro. För förvaltningen föreligger en utmaning vad gäller att säkerställa att förväntade effekter av förändringen uppnås.

I enlighet med beslut i kommunfullmäktige den 4 november 2019, är socialförvaltningen och äldreförvaltningen en gemensam förvaltning sedan 1 januari 2020. Den nybildade social- och äldreförvaltningen innebär större möjligheter till ständig förbättring av ledning, styrning och uppföljning av verksamheten för att möta de utmaningar som verksamheten står inför. Sammanslagningen är betydelsefull vad gäller att möta ökade behov från målgrupperna och hantera kompetensförsörjning med samma eller minskade resurser. Arbetet med att forma den nya gemensamma förvaltningen fortsätter under 2020.

Hur ser då den volymmässiga framtidsprognosen ut för äldreomsorgen i Haninge?

Enligt befolkningsprognos för Haninge kommun hösten 2019 kommer antalet invånare 65 år och äldre att öka från 13 800 invånare 2019 till 15 600 invånare 2028 eller med 1 800 invånare, vilket innebär en ökning med 13,1 procent.

Andelsmässigt utgjorde invånarna 65 år och äldre 15,0 procent av befolkningen år 2019 i Haninge. Fram till 2028 beräknas gruppen 65 år och äldre ha minskat sin andel av befolkningen till 14,1 procent.

Även om målgruppen 65 år och äldre bara ökar med drygt 13 % under perioden 2019-2028, kommer volymutvecklingen vad gäller hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet att vara betydligt större under perioden. Sammantaget förväntas resursbehovet öka med i storleksordningen 35-40 % under perioden 2018-2028 i fast penningvärde.

Att resursbehovet ökar med mer än dubbelt så mycket som ökningstakten i målgruppen beror på att hela befolkningsökningen ligger i gruppen 80 år och äldre.



Gruppen 80-89 förväntas öka med 65 procent under perioden 2019-2028 och gruppen 90 år och äldre förväntas öka med 50 procent.

Utvecklingen i Haninge kommun avviker därigenom mot utvecklingen i Sverige som helhet där äldregruppen 65 år och äldre ökar som andel av befolkningen.



Nämndens egna avsnitt

Rapporterade tillbud, olycksfall och ärende gällande egendom och säkerhet

Under perioden januari-december 2019 har 241 tillbud, 83 olycksfall samt 44 incidenter gällande egendom och säkerhet rapporterats.

Rapporterade tillbud, olycksfall samt ärenden berört egendom eller säkerhet

Avdelning Säkerhet	Tillbud	Olycksfall	Egendom
Stab- och kvalitetsavdelning	0	1	1
Beställaravdelning	1	3	2
Ordinärt boende	80	38	18
Vård och omsorgsboende	132	32	15
Förebyggande avdelning	28	9	8
Totalt	241	83	44

Ett tillbud kan vara en händelse av fysisk eller psykosocial karaktär som kan leda till ett olycksfall eller skada, men som slutar väl. Syftet med tillbudsrapportering är att upptäcka och förebygga risker som kan leda till olyckor eller arbetsskador.

Rapporterade incidenter gällande egendom och säkerhet kan till exempel vara stöld, brand, strömavbrott, skadegörelse, inbrott eller annat.

Av rapporterna gällande tillbud och olycksfall rör 25 hot och våld från enskilda som har demensproblematik eller lider av psykisk ohälsa.

34 tillbud kom in under 2019 som rör genomförda schemaförändringar i samband med heltidsresan.



Det har även inkommit 20 tillbud på enheter som handlar om att personal upplever personalbrist.

De inkomna tillbud och olycksfall på enheterna som har inträffat har åtgärdas genom förebyggande arbete med riskbedömningar.

Rapporterade synpunkter

Avdelning	Totalt	Pågående	Hanterade
Stab- och kvalitetsavdelning	4	0	4
Beställaravdelning	9	0	9
Ordinärt boende	11	0	11
Vård och omsorgsboende	13	0	13
Förebyggande avdelning	13	0	13
Totalt	50	0	50

Under året har det kommit in 50 synpunkter, vilket kan jämföras med totalt 35 inlämnade synpunkter 2018. Synpunkterna kommer in via synpunkthanteringssystemet DF-respons. Utredning och åtgärdsarbete med



utgångspunkt från inkomna synpunkter är ett led i förvaltningens kvalitetsutvecklingsarbete.

De synpunkter som har inkommit har till största delen handlat om bristande bemötande eller svårighet att få återkoppling eller få kontakt och 12 synpunkter har handlat om beröm.

Lex Sarah

Rapportering av avvikelser enligt socialtjänstlagen i kommunens egen verksamhet



Lex Sarah är de bestämmelser i socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som innebär att personal är skyldig att rapportera de händelser som utgör missförhållanden, eller påtagliga risker för missförhållanden, i verksamheten som de uppmärksammar eller får kännedom om.

Totalt har 398 händelser rapporterats under 2019 för äldreomsorgens verksamheter i egen regi. Antalet rapporter har varierat under åren och har 2019 ökat jämfört med 2018.

År	Antal inkomna rapporter
2016	423
2017	231
2018	332
2019	398

När upprättad rapport efter inträffad händelse inkommer i avvikelssystemet, bedömer ansvarig chef om händelsen innebär att det förekommit en avvikelse i verksamheten. Ansvarig chef bedömer även om händelsen medfört ett missförhållande för kund, eller en påtaglig risk för ett missförhållande, och rapporten därmed ska utredas vidare som en Lex Sarah.

Nedan visas inkomna rapporter under 2019 som bedömts som Lex Sarah respektive avvikelse, fördelat per avdelning.

Avdelning	Inkomna Lex Sarah	Inkomna avvikelser
Beställaravdelningen	1	13
Ordinärt boende	49	31
Vård- och omsorgsboende	22	123
Förebyggande	4	0
Stab/systemförvaltning	0	0



Totalt	76	167
--------	----	-----

Övriga inkomna rapporter under 2019, innefattar 114 rapporter där chef bedömt att en avvikelse inte inträffat i verksamheten, samt 41 rapporter där annan huvudman än kommunen varit ansvarig för inträffad händelse, så som regionen eller privat LOV-utförare.

De rapporter som inkommit berör främst brist i intern information, kommunikation och samverkan, brist i uteblivna insatser och trygghet, samt brist i bemötande. Vanligtvis när insatser uteblir, har kund erbjudits insats vid annat tillfälle och händelsen har inte medfört något egentligt missförhållande för kunden, men händelsen har genererat en rapportering.

Antalet avvikelser är övervägande störst inom vård- och omsorgsboenden och det kan ha flera orsaker som sammantaget medför högre andel avvikelser. Det totala antalet kunder med insats inom avdelningen för vård- och omsorgsboenden är visserligen lägre än inom avdelningen för ordinärt boende, men kunderna inom vård- och omsorgsboenden har i allmänhet ett större omvårdnadsbehov och erhåller därmed fler insatser över dygnet än vad som är fallet med hemtjänstkunder. Detta innebär fler tillfällen där en händelse kan uppstå som kräver avvikelserapportering. Insattstyperna inom vård- och omsorgsboende är även av en karaktär som ofta innebär en högre sannolikhet för händelser som leder till avvikelser än insatserna inom ordinärt boende. Inom ordinärt boende består en stor del av insatserna exempelvis av serviceinsatser som i allmänhet är enklare att utföra än omvårdnadsinsatser.

Under 2019 har en händelse inom äldreomsorgens verksamhet i egen regi bedömts som så allvarlig att den har anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Åtgärder efter inträffad händelse är under pågående uppföljning.

Rapportering av avvikelser enligt socialtjänstlagen inom hemtjänst som utförs av privata utförare enligt Lagen om valfrihet (LOV)



Privata LOV-utförare inom hemtjänst inkommer till förvaltningen med avvikelser enligt socialtjänstlagen för kännedom. Under 2019 diariefördes 112 inkomna rapporter. Det förekommer stor variation bland utförarna gällande antal inkomna rapporter. De utförare med störst kundantal har som förväntat också inkommit med flest antal rapporter. Utförare med litet kundantal har inkommit med få eller inga rapporter alls.

2019 inkom de privata LOV-utförarna inom hemtjänst med betydligt färre rapporter jämfört med 2018. Tidigare följde förvaltningen upp att antal inkomna rapporter uppgick till en viss nivå, i syfte att öka rapporteringsbenägenheten hos verksamheterna. Detta kan ha ökat rapporteringsfrekvensen och händelser som vanligtvis inte rapporteras genererade en rapport. Sedan 2019 följs inte denna parameter längre upp av förvaltningen, vilket kan vara en tänkbar förklaring till att antalet avvikelser som rapporterats minskat.

År	Antal inkomna rapporter
2016	204
2017	214
2018	248
2019	112

Den statistiska sammanställning som kommunen kontinuerligt för under året avseende fördelning mellan olika avvikelsetyper inom hemtjänst, begränsas till den egna verksamheten. Övriga utförare har i enlighet med Socialstyrelsens anvisningar om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOFS 2011:19) ett ansvar att på egen hand iakttaga motsvarande trender för sina respektive verksamheter, men enligt nuvarande avtal med hemtjänstutförarna finns ingen skyldighet för dem att redovisa någon sammanställning inför kommunen.

Det har under året inte inkommit underlag för någon händelse hos en privat LOV-utförare, som bedömts som så allvarlig att den har anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).



Rapportering av avvikelser enligt socialtjänstlagen inom vård- och omsorgsboende som bedrivs i privat regi

Vård- och omsorgsboenden som bedrivs i privat regi ska enligt avtal inkomma till kommunen med rapporter av avvikelser enligt socialtjänstlagen för kännedom. Inga rapporter har inkommit under året. Krav gällande detta har under 2019 förtydligats för utförarna.

