

Vård- & omsorgsnämnd

Verksamhetsberättelse helårsbokslut 2020, på nämndnivå (långversion)

Ordförande Monica Kjellman

Förvaltningschef Susanna Kiesel

2020-02-23

Innehållsförteckning

1 Viktiga händelser under 2020	3
2 Ekonomisk sammanfattning.....	4
3 Prognossäkerhet.....	5
4 Mål och måluppfyllelse.....	6
5 Uppföljning av privata utförare	11
6 Effekter av pandemin på ekonomi och verksamhet.....	12
7 Verksamhetsuppföljning	13
8 Internkontroll	26
9 Personaluppföljning.....	27
10 Uppföljning enligt barn- och ungdomspolicy.....	28
11 Redogörelse för övrigt miljöarbete	29
12 Framåtblick	30
13 Målbilaga.....	32
14 Bilaga Internkontroll.....	34

I Viktiga händelser under 2020

- Utbrottet av covid-19 har påverkat myndighetsutövning, utförande och uppföljning av verksamheter under 2020.
- Vård- och omsorgsnämnden har inrättat och avvecklat ett korttidsboende för äldre med behov av heldygnsomsorg med covid-19.
- En hemtjänstenhet som har varit beredda att stödja brukare med covid-19 har startas och avvecklats på uppdrag från Vård- och omsorgsnämnden.
- Vård- och omsorgsnämnden finansierade under våren en vårdhygienutbildning för alla hemtjänstföretag.
- Statligt stimulansbidrag har erhållits för habiliteringsersättning, för utbildning inom äldreomsorg, för digitalisering och för ökad kvalitet inom omsorgen för äldre.
- Förvaltningen deltar i ESF-projektet MIA – Mobilisering inför arbete.
- Driften av särskilt boende för äldre Solskiftet har tagits över av Attendo från och med 1 mars 2020.
- Byggnation av Ljusterö särskilda boende för äldre har inletts av Armada.
- Beslut har fattas om att beställa drift av verksamheten vid Ljusterö särskilt boende för äldre av Kommunstyrelsens produktionsutskott.
- Revidering av förfrågningsunderlag som reglerar valfrihetssystemet för hemtjänst har beslutats.
- Beställning av ny gruppboende för personer med funktionsnedsättning är gjord från kommunen till Armada.
- En informationsfilm om korttidsvistelse inom LSS har tagits fram för att kunna visualisera för barn med funktionsnedsättning hur insatsen ser ut.
- En e-tjänst för ansökan av insatser har lanserats.
- Beslut har fattats om att ta fram en strategi för digitalisering inom Vård- och omsorgsnämndens område.
- Vård- och omsorgsnämndens presidieberedning har inrättats.

2 Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning (belopp i tkr)	Budget 2020	Utfall 2020	Budgetavvikelse	Utfall 2019
Verksamhetens intäkter				
Avgifter	27 584	29 721	2 137	29 948
Övriga intäkter	50 916	58 765	7 849	53 292
Summa intäkter	78 500	88 487	9 987	83 240
<i>- varav interna intäkter</i>				
Verksamhetens kostnader				
Personalkostnader	-35 562	-34 178	1 383	-33 445
Lokalkostnader	-40 901	-38 907	1 994	-38 245
Kapitalkostnader	0	-107	-107	-107
Köp av verksamhet	-612 497	-602 687	9 811	-603 025
Övriga kostnader	-34 640	-32 328	2 312	-31 972
Summa kostnader	-723 600	-708 207	15 393	-706 794
<i>- varav interna kostnader</i>				
Verksamhetens nettokostnad	-645 100	-619 720	25 380	-623 553

Nämndens nettokostnad för perioden uppgår till - 619 720 245 tkr vilket motsvarar 96 % av periodbudgeten. Per den sista december finns en positiv budgetavvikelse om 25 380 tkr. Anledningen till den positiva avdelningen är att volymerna inom främst äldreomsorg varit lägre än beräknad med anledning av Covid-19 pandemin.

Se avsnitt 7 "Verksamhetsuppföljning" för ytterligare info.

3 Prognossäkerhet

Prognosen har succesivt höjts med anledning av covid-19 och ökningen har fortsatt under årets andra halva med ytterligare en Covid-19-våg under hösten.

	Prognos
Januari	0
Februari	0
Mars	3 000
April	4 000
Maj	10 000
Juni	10 000
Juli	10 000
Augusti	15 000
September	15 000
Oktober	18 000
November	20 000
Bokslut	25 380

4 Mål och måluppfyllelse

4.1 Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att nöjdheten med förvaltningens stöd och service ska öka och nämnden har ett antal resultatindikatorer för att mäta detta. Resultatet av brukarundersökningar brukar redovisas i helårsbokslutet då undersökningen normalt sett genomförs under hösten vid fysiska möten mellan handläggare och brukare. Under 2020 genomfördes ingen brukarundersökning pga. att de fysiska besöken var för få då pandemin ledde till att utredningar delvis gjordes via andra typer av informationsinhämtning.

Personalomsättningen inom förvaltningen var 13,7 % år 2017 och 11,8 % under 2018 samt 7,06 % under 2019. Personalomsättningen var 16,28 % under helåret 2020. Målet med en personalomsättning på maximalt 12 % uppnås därför inte. En första analys ger vid handen att det har varit en kombination av personalavgångar via pensionering (4 av 7 personer) och byte till annat arbete (3 av 7) som är orsakerna.

En ny e-tjänst har tagits fram för ansökan om insatser från nämnden för kommuninvånarna. Möjligheter finns för att skicka säker e-post, och digital signering används internt i förvaltningens arbete.

Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
—	—	NKI brukarundersökning	80 %		81 %	
↗	■	personalomsättning	7,06 %	16,28 %	12 %	64 %
→	●	antal nya e-tjänster	1	1	1	100 %

Brukarundersökning ej genomförd 2020 pga pandemin.

4.2 Österåker ska ha en ekonomi i balans

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att nämnden ska redovisa en budget i balans vid bokslut. Nämndens resultat för helåret 2020 är positivt med ett överskott uppgående till xx mkr. Ingen prognos under året har visat på ett negativt resultat, varmed inga åtgärdsplaner har behövts upprättats. Måluppfyllelsen anges till 100 % vilket dock inte är kopplad till faktiska åtgärder.

Nämnden ska redovisa en budget i balans vid bokslut

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
—	■	Budgetavvikelse i förhållande till utfall	0,6 %		0 %	
→	●	Fastställd åtgärdsplan vid eventuell budgetavvikelse	100 %	100 %	100 %	100 %

4.3 Österåker ska vara bästa skolkommun i länet

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att antalet barn med problematisk skolfrånvaro ska minska. Arbetet med att minska problematisk skolfrånvaro sköts via en arbetsmodell implementerad i ordinarie verksamhet. Andelen barn som återgår till skola av de som erbjudits insats uppgår år 2020 till 88% (7 av 8 avslutade insatser).

Antalet barn med problematisk skolfrånvaro ska minska

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
→	●	andel barn som erbjuds insats inom ramen för projektet "problematiske skolfrånvaro" som återgår till skolan	100 %	88 %	60 %	147 %

4.4 Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att andelen omsorgstagare som är nöjda med nämndens insatser ska öka. Brukarundersökningar har genomförts under året. Inom äldreomsorg har resultaten både inom särskilt boende och inom hemtjänst ökat något varmed målnivån uppnås. Inom LSS används indikatorn trivsel inom gruppboende som måttal. Där har resultatet under 2020 inneburit en kraftig höjning i jämförelse med tidigare år. Svarsfrekvensen var 74 % på den frågan och resultatet får analyseras vidare.

Andelen omsorgstagare, som är nöjda ska öka

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
↗	●	NKI hemtjänst	87 %	88 %	88 %	100 %
↗	●	NKI äldreboende	80 %	82 %	81 %	101 %
↗	●	Brukarenkäter inom funktionshinder (LSS gruppbostad)	79 %	96 %	80 %	120 %

4.5 Österåker ska ha en trygg miljö

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att personer som är utsatta för våld i nära relationer ska erbjudas stöd och hjälp. Antalet anställda som har grundutbildning inom våld i nära relationer respektive hedersrelaterat våld uppgår vid slutet av 2020 till 92 respektive 32 % vilket gör att målnivåerna uppnås.

Utöver det har flera aktiviteter genomförts. Tre personer inom förvaltningen har gått FREDA utbildning risk och farlighetsbedömning vid våldsutsatthet. Förvaltningen har upprättat en mejllåda för våldsärenden, dit man kan ställa frågor eller få kontakt med våldshandläggare. Mejlådan är till för medborgare men även för utomstående aktörer och andra som arbetar inom socialtjänsten.

Inom Socialnämndens område finns en projektanställd person som arbetar både operativt och systemmässigt med våld i nära relation för bägge nämnders målgrupper.

Personer som är utsatta för våld i nära relationer ska erbjudas stöd och hjälp

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
↘	●	Andel av anställda (minst 1 år) som har grundutbildning inom våld	94 %	92 %	85 %	108 %
—	●	Andel anställda som har grundutbildning inom hedersrelaterat våld		32 %	30 %	107 %

4.6 Österåker ska sträva efter ett långsiktigt hållbart samhälle, där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att nämndens verksamheter ska drivas på ett för miljön hållbart sätt. I samtliga nya avtal som tecknas efter upphandling ingår kommunens miljökrav.

Under 2020 har i förvaltningen aktiviteter genomförts för att öka medvetenheten kring miljöpåverkan avseende upphandling, resor och inköp. De fyra aktiviteterna som har genomförts är heldag runt innehållet i Agenda 2030, deltagande i kommunens övergripande miljömålsgrupp, föredragning av kommunens hållbarhetsstrateg inför hela förvaltningen, samt en digital tipsrunda med syfte att sprida kunskap om miljörelaterade frågor i kommunen.

Vård- och omsorgsnämndens verksamhet ska drivas på ett för miljön hållbart sätt

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
→		Andel nya avtal som innehåller kommunens miljökrav (enligt kommunens miljömål)	100 %	100 %	100 %	100 %
—		Antalet aktiviteter som genomförs inom förvaltningen i syfte att öka medvetenheten kring miljöpåverkan avseende upphandling, resor och inköp		4	4	100

4.7 Stark och balanserad tillväxt som är ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar

Vård- och omsorgsnämndens resultatmål är att det ska finnas tillgång till bostäder för nämndens målgrupper för att täcka behovet. Nämnden har lämnat yttrande vid de remissförfaranden som gäller planering av bostäder som berör nämndens ansvarsområde. En boendeprognos för 2021 har tagits fram i samband med verksamhetsplan för 2021

Tillgång till bostäder för vård- och omsorgsnämndens målgrupper för att täcka behovet

		Resultatindikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Måluppfyllelse 2020
→		Andel yttranden som nämnden lämnat vid planering av nya bostäder och byggnationer.	100 %	100 %	100 %	100 %
→		årlig boende-prognos	100 %	100 %	100 %	100 %

5 Uppföljning av privata utförare

Vård- och omsorgsnämndens uppföljningsarbete genomförs varje år i enlighet med Plan för uppföljning för Vård- och omsorgsnämnden som beslutas årligen i budgetärende. Under 2020 har uppföljningen i allt väsentligt fokuserat på hanteringen och effekten av pandemin Covid-19. Trots det har förvaltningens etablerade metoder för uppföljning använts, såsom besök (digitala), samtal, uppföljning med chefer, genomgång av rapporterade missförhållanden och klagomål, samt uppföljning av mervärden där det varit aktuellt. Privata verksamheter följs upp enligt samma villkor som verksamheter som drivs av Kommunstyrelsens produktionsarbetsutskott. Se sammanställning i rapport "Verksamhetsuppföljning inom omsorgen om äldre och funktionshindrade 2020" (ärende VON 2021/0007).

5.1 Privata utförare

Verksamhet	Privat utförare	Omfattning/andel av verksamhet
Enebacken särskilt boende för äldre	A&O Omsorg	26 % av VONs SÄBO-insatser
Solskiftet särskilt boende för äldre	Attendo	14 % av VONs SÄBO-insatser
KSPU Bostad med särskild service för vuxna	Kommunstyrelsens produktionsutskott	67 % av VONs insatser bostad med särskild service för vuxna enligt LSS
KSPU Daglig verksamhet	Kommunstyrelsens produktionsutskott	84 % av VONs insatser daglig verksamhet enligt LSS

6 Effekter av pandemin på ekonomi och verksamhet

Pandemin Covid-19 och dess konsekvenser har krävt en nära och regelbunden kontakt med utförarna inom hemtjänst och särskilt boende samt verksamheter riktade till personer med funktionsnedsättning.

Förvaltningen har arbetat med att hantera ett omfattande informationsflöde relaterat till pandemin. Detta har rört både ansvarsfrågor och praktiska frågor, liksom myndighetsutövande och verksamhetsutövande aktörer. Utöver annan uppföljning har utförarnas planer för krisberedskap begärts in av förvaltningen och vid behov har de reviderats av utförarna. I början på april erbjöds hemtjänstutförarna utbildning i basala hygienrutiner och hantering av skyddsutrustning som bekostades av Vård- och omsorgsnämnden. Kontinuerlig rapportering av tillgång till skyddsmaterial, läget för personalförsörjning samt antal smittade brukare har skett under tiden sedan pandemin startade.

Två verksamheter startade med anledning av Covid-19. Den ena var ett team inom hemtjänsten för att kunna ge stöd till brukare med Covid-19 i hemmet. Detta startades 20 april och avslutades 30 juni. Den andra verksamheten var ett korttidsboende för äldre, det fanns mellan 23 april och 30 juni. Utöver dessa aktiviteter har utförarna hanterat sitt ansvar för verksamhet och brukare enligt avtal.

Förvaltningens egen personal har påverkats av pandemin utifrån att det har varit en ökad arbetsbelastning för vissa yrkesgrupper. Arbetets praktiska förutsättningar har förändrats, det mest påtagliga är att alla vars arbetsuppgifter tillåter det, har arbetat delvis eller helt på distans under pandemin. Detta har ställt krav på dialog runt arbetsmiljö och arbetsledning. Samtidigt har tekniska lösningar blivit en mer naturlig del av arbetsvardagen och flexibiliteten som distansarbetet i vissa fall innebär uppskattas av många. Under 2020 fick all personal möjlighet att svara på frågor om hur arbetssituationen uppfattades samt lämna kommentarer om hur Österåkers kommun hanterar situationen.

Vad gäller insatser som Vård- och omsorgsnämnden beviljar har vissa påverkats av pandemin och vissa har varit oförändrade. Den mest påtagliga volymförändringen har skett inom särskilt boende för äldre, där antalet brukare i december 2020 var 245 att jämföra med 278 i januari samma år. Motsvarande siffror för brukare med hemtjänst var 573 i december jämfört med 635 i januari. Antalet insatser inom funktionsnedsättning har varit på det stora hela oförändrade. Två undantag är insatsen sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar samt korttidsvistelse för barn, som har minskat markant. Det är dock inte klarlagt att orsaken till detta är pandemin.

I juni kom information om möjlighet för kommunerna att ansöka om statsbidrag för täckning av kostnader kopplade till covid-19. Utförares kostnader liksom kostnader uppkomna inom kommunen har sammanställts och ansökan har gjorts vid två tillfällen. Ersättning har utbetalats efter första ansökningsomgången med 91 % av det ansökta beloppet. Ersättning för andra ansökningsomgången beslutas i februari 2021.

7 Verksamhetsuppföljning

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Budget 2020	Utfall 2020	Budgetavvikelse	Utfall 2019
Nämnd och staber	-21 121	-20 686	434	-19 738
Särskilt boende	-194 520	-182 655	11 865	-185 518
Hemtjänst	-110 152	-112 107	-1 955	-109 159
Övrig äldreomsorg	-22 477	-19 565	2 912	-21 475
-varav korttidsboende	-8 403	-6 171	2 232	-8 439
Admin äldreomsorg	-12 263	-11 850	413	-10 418
LSS vuxna	-176 459	-174 785	1 674	-173 448
- varav Assistans LSS	-18 233	-16 810	1 423	-18 183
Psykiatri vuxna	-43 265	-41 058	2 207	-42 410
Admin vuxenstöd	-10 121	-8 543	1 578	-8 125
LSS barn	-23 350	-22 265	1 085	-23 198
Övrigt barn och ungdom	-26 208	-22 021	4 187	-25 899
Admin barn och ungdom	-3 584	-2 877	707	-2 994
Personligt ombud	-1 581	-1 309	272	-1 170
Verksamhetens nettokostnad	-645 100	-619 720	25 380	-623 553

Per sista december 2020 har Vård- och omsorgsnämnden ett totalt överskott om 25 380 tkr jämfört med budget.

Nämnder och staber har ett budgetöverskott på 434 tkr vilket beror på lägre personalkostnader jämfört med budget.

Särskilt boende har en positiv budgetavvikelse jämfört med budget på 11 865 tkr. Anledningen till överskottet är att volymen inom Särskilt boende är lägre än budgeterat med anledning av Covid-19. Antalet särskilt boende platser budgeterades till 287 platser men i december var antalet belagda platser 245.

Hemtjänsten har ett underskott på 1 955 tkr jämfört med budget, då antalet utförda hemtjänsttimmar varit något högre än budgeterat. Övrig äldreomsorg har ett överskott på 2 912 tkr jämfört med budget, beroende på lägre beläggning på korttidsplatser under Covid-19 pandemin..

Enheten Admin äldreomsorg har ett överskott på 413 tkr jämfört med budget då personalkostnaderna var lägre under andra halvåret..

LSS Vuxna har ett överskott på 1 674 tkr jämfört med budget, Anledningen är att kostnader för assistans varit lägre än budgeterat. Psykiatri vuxna har ett överskott på 2 207 tkr med anledning av färre SoL insatser. Administrativa enheten för vuxna har ett överskott om 1 578 tkr jämfört med budget med anledning av lägre personalkostnader än budgeterat.

Enheten övriga barn och ungdom har ett överskott på 4 187 tkr med anledning av lägre kostnader för korttidsvistelse /ledsagning/ avlösning än budgeterat. LSS Barn har ett överskott på 1 085 jämfört med budget, med anledning av lägre kostnader för LSS boende. Administrativa enheten för barn och unga har ett överskott på 707 tkr jämfört med budget med anledning av lägre personalkostnader och lägre övriga kostnader än budgeterat.

Slutligen har Personligt ombud ett överskott på 272 tkr jämfört med budget med anledning av lägre personalkostnader och lägre övriga kostnader än budgeterat.

7.1 Nämnd

Vård- och omsorgsnämnden fullgör kommunens ansvar när det gäller att tillgodose behoven av vård och omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), med undantag för själva driften av de kommunala resultatenheter. Vård- och omsorgsnämnden är en kundvalsnämnd med ansvar för myndighetsutövning, beställning och finansiering av verksamheten, uppföljning av kvalitén i verksamheten och de utförda insatserna.

Vård- och omsorgsnämnden har haft elva nämndsammanträden under 2020.

7.2 Stab

Socialförvaltningen leds av socialdirektören. Förvaltningens sakkunniga, utredare samt medicinskt ansvarig för rehabilitering och medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAR och MAS) finns samlade i en stab. Förvaltningens administrativa stödfunktioner finns samlade i en enhet för administration och service. Enheterna arbetar med både Vård- och omsorgsnämndens samt Socialnämndens verksamheter.

Hälso- och sjukvård

Uppföljning av hälso- och sjukvård inom kommunens ansvarsområde har under 2020 genomförts på distans på grund av pandemin covid-19. Uppföljning har skett via mail och digitala möten med ansvariga i verksamheterna. Fokus har varit att säkerställa att verksamheterna har rutiner för att hantera pandemin, t ex för basala hygienrutiner, hantering av skyddsutrustning och övriga vårdhygieniska rutiner för att säkerställa minimal smittspridning. Verksamheterna ska följa myndigheternas och Region Stockholms rutiner för covid-19.

Extern läkemedelsgranskning ska ske årligen och bokas in av respektive verksamhet. MAS deltar om möjligt. Dessa har fått skjutas framåt i tiden på grund av pandemin.

Utredningar enligt Lex Maria sköts av respektive verksamhet. Vård- och omsorgsnämnden informeras senast vid nästkommande nämndsmöte. Under 2020 har två rapporter om lex Maria upprättats. En rörde felaktig läkemedelshantering och en rörde felaktig kateterbehandling.

Äldreomsorg

Covid-19 och dess konsekvenser krävde en nära och regelbunden kontakt med utförarna inom hemtjänst och särskilt boende. Fokus blev uppföljning av utförarnas krisberedskapsplaner och handlingsplaner, personalförsörjningen i verksamheterna, att rekommendationer och rutiner följdes samt av tillgång till och inventering av skyddsutrustning. Uppstartsmöten har hållits med Attendo AB ny driftentreprenör för Solskiftet sedan 2020-03-01.

Se utförlig verksamhetsuppföljning dokumenterad i rapport VON 2020/0007.

Funktionsnedsättning

Covid-19 och dess konsekvenser innebar att uppföljningen fokuserat på utförarnas krisberedskapsplaner, att rekommendationer och rutiner följdes samt av tillgång till och inventering av skyddsutrustning. Uppstartsmöten har hållits med verksamheterna Attendo AB som

driftentreprenör för Skogstäppan sedan 2019-10-01 samt Nytida som driftentreprenör för Åkerspark sedan 2018. Fokus på mötena har varit de mervärden som utlovats i avtal. Under våren upphörde fysiska möten samt besök i verksamheterna och istället har digitala möten hållits. På grund av pandemin har Attendo AB inte kunnat uppfylla vissa mervärden då t ex externa utbildningar har ställts in.

Se utförlig verksamhetsuppföljning dokumenterad i rapport VON 2020/0007.

Beställningar och avtal

Beslut har fattats i Vård- och omsorgsnämnden om att ta fram ny beställning för träffpunkter inklusive Fyren samt att ta fram beställning på drift av Ljusterö särskilt boende till Kommunstyrelsens produktionsutskott. Attendo har tagit över driften av Solskiftets särskilt boende för äldre från och med den 1 mars 2020. Ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst har antagits av nämnden vilket kommer att leda till att samtliga utförare inom hemtjänst kommer att ha nya avtal från 2021.

Klagomål och synpunkter

Inkomna klagomål och synpunkter samt rapporter i enlighet med bestämmelserna om Lex Sarah utgör värdefull information och underlag i förvaltningens kvalitetsarbete. De privata utförare som kommunen anlitar, liksom verksamheter inom Kommunstyrelsens produktionsutskott, hanterar och åtgärdar sina klagomål och synpunkter samt rapporterade Lex Sarah. Dessa ska delges Vård- och omsorgsnämnden för kännedom.

Avseende nämndens arbete med myndighetsutövning inom äldreomsorg har det inkommit tre klagomål som rör arbetssätt. Synpunkter och klagomål följs upp av enhetschef och återkopplas till den klagande, om denne inte är anonym, inom fjorton dagar.

Under delåret har det till kommunens privata utförare inom särskilt boende och hemtjänst inkommit 156 klagomål som främst rör uppfattning om bemötande, information och verksamheternas arbetssätt. Till kommunens utförare av hemtjänst i egen regi har det inkommit 20 klagomål som rör arbetssätt och information.

Inom området funktionshinder har åtta klagomål lämnats direkt till nämnden. Två rörde handläggning av ärenden och har åtgärdats via ökad kommunikation. I ena fallet är den som klagat inte nöjd efter hanteringen, utan återkommer med klagomål. Ett rörde nämndens ansvar som kravställare på utförare när enskild upplever att utföraren inte tillgodoser behoven, och ett annat bristande samverkan. I dessa fall har omfattande kommunikation skett med utföraren samt regelbundet med den enskilde. Ett rörde beslutad matavgift och två rörde hantering av daglig verksamhet under pandemin. Ett ytterligare var en synpunkt som påpekar det problematiska i att använda ordet brukare som samlingsbegrepp för nämndens målgrupper.

Sammanställningen från utförarna inom funktionsnedsättning visar att det under första halvåret har hanterats totalt 21 inkomna synpunkter och klagomål. Dessa handlar om mängden stöd, bemanning, arbetssätt, bemötande samt färdtjänst. Utförarna har i samtliga fall dokumenterat åtgärder. Vad gäller färdtjänst har information överlämnats till ansvarig nämnd via samhällsbyggnadsförvaltning och färdtjänstutförare.

Vid klagomål på hälso- och sjukvård ska patienter i första hand vända sig direkt till vårdgivaren. Patienter kan kontakta patientnämnden för stöd i kontakt med vårdgivaren. Det har

inkommit ett klagomål till nämnden som avser hälso- och sjukvård, som förvaltningen hanterade tillsammans med den aktuella utföraren.

Lex Sarah

En Lex Sarah-rapport har upprättats inom förvaltningen, den har utretts och bedömdes inte vara av den art att den skulle anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Under delåret har tolv rapporter från utförare i enlighet med bestämmelserna om Lex Sarah rapporterats för kännedom till nämnden. Två av dessa har upprättats inom hemtjänst i egen regi, fyra inom privat hemtjänst, ett inom privat särskilt boende, en inom personlig assistans, en inom korttidsverksamhet, och tre inom bostad med särskild service.

Ej verkställda beslut

Under året har Vård- och omsorgsnämnden varje kvartal rapporterat icke verkställda beslut till Kommunfullmäktige. Det har varit en viss ökning av icke verkställda beslut under året jämfört med tidigare år. Ökningen kan i sin helhet förklaras av att brukare valt att ej ta emot sina insatser med hänvisning till pandemin. Det finns också orsaker som handlar om att framförallt familjer med barn med funktionsnedsättning har orsaker att avvakta med insatser eller vänta på annat erbjudande om verkställighet. Genomgång görs av dessa beslut för att säkerställa att behovet av insatsen finns kvar.

7.3 Äldreomsorg

Verksamheten omfattar service, stöd och omvårdnad i det egna hemmet för personer oavsett ålder (hemtjänst) samt särskilt boende, korttidsboende och dagverksamhet där även hälso- och sjukvårdsinsatser ingår. I verksamheten ingår även uppsökande verksamhet såsom anhörigstöd.

Insatser

Särskilt Boende

Särskilt boende för äldre har en positiv budgetavvikelse jämfört med budget på 11 865 tkr. Anledningen till överskottet är att volymen inom Särskilt boende är lägre än budgeterat. Antalet särskilt boende platser budgeterades till 287 platser men i december hade nämnden 245 platser och nämnden har pendlat mellan som lägst 245 och som högst 278 belagda platser under året

Antal kunder i särskilt boende												
År	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2018	260	260	255	257	263	262	261	258	256	264	267	279
2019	274	277	272	275	279	278	283	278	277	273	273	274
2020	278	276	277	276	271	265	272	269	273	262	248	245

Nedan tabell som visar åldersspann och om brukare varit från kommunen eller inflyttad från annan kommun.

Särskilt boende månadsredovisning		Datum	201231		
	< 65	65-79	80-89	>90	Totalt
Kommuninnevånare, dvs från Österåkers kommun	4	66	84	66	220
Inflytt via SoL 2:8, dvs från annan kommun som inte betalar	0	6	8	5	19
Brukare som flyttat till annan kommun via Länsöverenskommelse som Österåkers kommun betalar	0	1	5	0	6
Länsöverenskommelse från annan kommun som annan kommun betalar		4	2	0	6

Beläggingsgraden för särskilt boende i december, betalande dygn, var 99 % totalt. Ny utförare på Solskiftet från 1 mars, vilket medfört att nämnden inte betalar för alla tomtygn.

Enhet	Beläggingsgrad
Solskiftet	99%
Vårdbo	100%
Enebacken	99%
Totalt	99%

I tabell nedan avseende enbart december 2020 framgår att Vård- och omsorgsnämnden betalat för 39 tomtygn och att nämnden ej betalat för 789 dygn i december.

Enhet	tomtygn betalar
Solskiftet	8
Vårdbo	0
Enebacken	31
Totalt	39
Enhet	tomtygn betalar ej
Solskiftet	31
Vårdbo	89
Enebacken	669
Totalt	789

Nedan tabell från januari till och med augusti med tomplatskostnader för äldreboende. Under december månad betalade Vård- och omsorgsnämnden för 39 tomtygn i särskilt boende vilket motsvarar ca 1 plats till en sammanlagd kostnad av ca 8 tkr. Kostnaden för tomplatser särskilt boende minskade från mars med anledning av att Solskiftet har ny utförare och nämnden inte betalar för alla tomtygn.

Kostnad äldreomsorg	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	dec	Totalt 2020
Solskiftet	125 662	65 713	0	29 344	0	14 672	14 672	14 672	0	0	0	8 384	273 119
Vårdbo	0	0	8 384	8 384	4 192	0	0	13 624	7 336	24 104	38 776	0	104 800
Enebacken	46 115	37 730	45 064	10 480	68 120	28 296	68 120	41 920	25 152	139 384	40 872		551 253
Totalt äldreomsorg	171 777	103 444	53 448	48 208	72 312	42 968	82 792	70 216	32 488	163 488	79 648	8 384	929 173

Hemtjänst

När det gäller Hemtjänsten för januari till december ligger utförd tid på 80,3 % ackumulerat av beställd tid vilket är i något lägre än föregående års nivå på 80,8 %. I december gick utförandegraden upp till 82,7 % av beställda timmar Totalt utfördes något fler timmar än de budgeterade 250 000 timmarna.

Utförd tid i timmar 2020 hemtjänst	Jan	Feb	April	Juni	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Ack 2020	Ack 2019
TOTALT EGEN-REGI UTFÖRDA	1697	1575	1614	1732	1798	1848	1855	1723	1740	20740	20336
TOTALT EGEN-REGI BE-STÄLLDA	2210	2267	2293	2269	2229	1976	2236	2015	2144	26434	22851
% UTFÖRDA / BE-STÄLLDA	76,8%	69,5%	70,4%	76,3%	80,7%	93,5%	83,0%	85,5%	81,2%	78,5%	89,0%
TOTALT EX-TERNA UTFÖRDA	20228	19107	19224	18927	19821	19764	20096	18858	19807	234780	232778
TOTALT EX-TERNA BE-STÄLLDA	24582	23790	23719	23223	24565	24820	25721	24186	23910	291958	290578
% UTFÖRDA / BE-STÄLLDA	82,3%	80,3%	81,0%	81,5%	80,7%	79,6%	78,1%	78,0%	82,8%	80,4%	80,1%

Utförd tid i timmar 2020 hemtjänst	Jan	Feb	April	Juni	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Ack 2020	Ack 2019
TOTALT HELA KOMMUNEN UTFÖRDA	21925	20682	20838	20659	21619	21612	21951	20581	21547	255520	253114
TOTALT HELA KOMMUNEN BESTÄLLDA	26792	26057	26012	25492	26794	26796	27957	26201	26054	318392	313429
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	81,8%	79,4%	80,1%	81,0%	80,7%	80,7%	78,5%	78,6%	82,7%	80,3%	80,8%
Utförda tid fördelning											
ANDEL EGEN REGI	7,7%	7,6%	7,7%	8,4%	8,3%	8,6%	8,5%	8,4%	8,1%	8,1%	8,0%
ANDEL EXTERNA	92,3%	92,4%	92,3%	91,6%	91,7%	91,4%	91,5%	91,6%	91,9%	91,9%	92,0%
Antal kunder med hemtjänst (ej avlösning, ledsagning)											
2020 hemtjänst kunder (ej avlösning, leds)	Jan	Feb	April	Juni	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec		Ack 2019
Antal Kunder månad	635	635	635	610	606	597	598	576	573		614
tim/månad utförda per kund	35	33	33	34	36	36	37	36	38		34
tim/månad/ beställda per kund	42	41	41	42	44	45	47	45	45		43

Korttidsvistelse

Korttidsvistelse har varierat stort under året på 18 platser som finns. Mycket få brukare har varit aktuella bitvis, men samtidigt upprättades en Covid-19-enhet under 3 månader fram till juni som belastade enheten.

Myndighetsutövning

Enheten har under våren arbetat med uppdatering av information på webbsidor samt

skriftlig information i samarbete med kommunikatör. Medarbetarna ska anpassa kommunikationen till rätt kommunikationsnivå och det ska vara lätt att komma i kontakt med myndigheten. Under Covid-19-pandemin fanns en jourtelefon öppen hela dagarna under mars-april för att öka tillgängligheten. Samtalstrycket på enheten ökade inte under denna period. Kommunikationshjälpmedel är införskaffat på enheten. Det avser en hörsel förstärkare som kan användas vid vårdplaneringar för kunder med hörselnedsättning.

Under våren reviderades beräkningsverktyget för hemtjänsttid. Det nya verktyget är anpassat till gällande riktlinjer och även anpassat till riksnormen för beviljande av hemtjänst.

Under året har genomsnittstiden minskat till ett dygn för utskrivning från slutenvården. Enheten har anpassat och justerar arbetsprocessen och handläggarnas rutiner för att nå målet utskrivning inom två dygn sedan kunden är medicinskt färdigbehandlad (LUS-överenskomelsen). Samarbetet med slutenvården har fungerat bra.

Inom hemtjänst är 98 % av alla beslut uppföljda under året. Däremot har inte beslut på särskilt boende kunnat följas upp i samma utsträckning som planerat pga av besöksförbudet. Även två möten med utförare och handläggare har genomförts i syfte att hålla beslut och behov hos kunderna uppdaterade och överensstämmande med beviljade insatser.

Gott samarbete med utförarna är en del av enhetens arbete varför regelbundna möte sker med utförarna ett par gånger per termin för att främja det brukarnära arbetet.

Våldsutsatta personer och barn som bevittnat våld i nära relationer erbjuds stöd och hjälp. Fortbildning av medarbetare i våld i nära relationer har givits under våren vid ett tillfälle. Representanter på enheten finns som arbetar med att utveckla samverkan mellan enheterna för målgruppen. Under våren har enheten reviderat rutinerna för brukare som är våldsutsatta.

Uppsökande verksamhet

Verksamheten har under första delen av 2020 haft sex stycken anhöriggrupper. På grund av Covid-19-pandemin har anpassningar av grupperna skett, t ex genom att mötas utomhus. Två gruppaktiviteter utomhus har genomförts under sommaren för att försöka minska isoleringen.

Eftersom gruppaktiviteterna löpande under året begränsats i mycket stor omfattning har fler samtal per telefon och promenadmöten hållits för att upprätthålla stödet till närstående som vårdar anhöriga. Enheten har sett ett ökat behov av kontakt med uppsökande och stöd gruppens medarbetare då ensamhetsproblematiken ökat framför allt hos äldre kommuninvånare. Samtliga anhöriga som är aktuella inom verksamheten har under hösten 2020 fått telefonsamtal ifrån enheten i syfte underlätta vardagen något och hålla kontakten.

7.4 Vuxenstöd

Verksamheten omfattar omsorg om personer med psykisk funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (SoL) och omsorg enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för vuxna personer.

Projektet *Mobilisering inför arbete* (MIA) pågår, detta drivs av Samordningsförbundet Södra Roslagen och syftar till att stödja individer med behov av samordnat stöd och rehabilitering för att de ska kunna närma sig arbetsmarknaden. Projektet är finansierat av Europeiska Socialfonden (ESF) och samordningsförbunden i Stockholms län.

Insatser

Boende Vuxna

I kommunen finns tretton bostäder med särskild service enligt LSS i form av gruppboendestäder och servicebostäder som drivs på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden. Verksamheterna har olika inriktning anpassad till olika målgrupper. Totalt betalar nämnden för 134 platser i december varav 91 platser internt och 43 från extern part. Volymerna har minskat under året inom boenden inom stöd och service.

LSS-boende Vuxna	Utfall	Utfall	Utfall
	2020	2019	2018
Antal personer i Boende Vuxna	134	144	139
-varav egen regi	91	100	100
-varav extern regi	43	44	39

Tomplatserna har varierat under året men varit få och i december fanns enbart en tomlats, på Smedby.

Enhet	Tomma platser
Smedby	1
Totalt	1

Totalt har tomlatskostnaden fram till december varit ca 890 tkr och i december var kostnaden ca 69 tkr.

Kostnad LSS boende	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	dec	Totalt 2020
Smedby	0	0	0	0	0	0	0	0	67 110	69 347	67 110	69 347	272 914
Planett	0	0	0	0	0	0	0	0	67 110	0	0	0	67 110
Bergsättra	0	0	0	0	138 694	134 220	138 694	138 694	0	0	0	0	550 302
Totalt LSS boende	0	0	0	0	138 694	134 220	138 694	138 694	134 220	69 347	0	69 347	890 326

Daglig verksamhet

Det finns två utförare av daglig verksamhet från den 1 juni 2019 då Funkisgruppen startade sin verksamhet och kundvalet inom kommunen för första gången hade en extern utförare. Funkisgruppen har tio brukare. Kommunens egen regi bedriver flera olika dagliga verksamheter runt om i kommunen och har 163 brukare. Ytterligare 21 brukare har daglig verksamhet verkställd utanför kommunen.

Ett ettårigt statligt stimulansbidrag till habiliteringsersättning har rekviderats från Socialstyrelsen. Syftet med stimulansbidraget är att höja dagpenningen för dem som deltar i daglig verksamhet alternativt att bibehålla den nivå som erhöles med hjälp av tidigare års stimulansbidrag. I Österåker är habiliteringsersättningen år 2020 9 kr per närvarotimme. Stimulansbidraget motsvarar en tillfällig höjning med ca 6 kr per timme men fördelas som en engångssumma.

Personlig assistans enligt LSS och SFB

Personlig assistans vux- enstöd	Utfall	Utfall	Utfall
	2020	2019	2018
Antal personer enligt SFB	44	45	45
Antal personer enligt LSS	17	16	16

Ökningen av ärenden till kommunen av ansökningar om personlig assistans enligt LSS har stannat av något jämfört med för några år sedan när Försäkringskassan började göra mer strikta bedömningar. Inflödet av nya ärenden är relativt stabilt men kostnaderna kan variera kraftigt beroende på brukares varierande behov.

Kommunalt bostadstillägg

Antalet har varit stabilt under året och avslutades med 58 individer och motsvarande en månadskostnad på ca 75 tkr.

Myndighetsutövning

Enheten arbetar med att utveckla rättssäkerheten i behovsbedömning med stöd av IBIC som är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt med individens behov i centrum. Tre metodstödjare har utbildats under förra året och vidareutveckling sker löpande. På enheten följs aktuell rättspraxis och rättsfallsanalyser görs och juridisk handledning finns. Inom enheten arbetar man för att i första hand utforma stöd hemma i kommunen samt främja kvarboende i ordinärt boende. En ytterligare gruppleddare finns nu på enheten för att vara ett led i att säkerställa rättssäker myndighetsutövning.

Enheten arbetar med att utveckla samarbeten internt och samverkan med andra vårdgivare, kommuner och Försäkringskassan. Samordnade individuella planer (SIP) används för att samordna insatserna från olika vårdgivare och för att säkerställa ansvarsfördelningen mellan kommun och region. SIP har till del ersatt efterfrågan på individuell plan enligt LSS. Ett arbete pågår i samverkan med enheten för äldre och funktionsnedsatta för tillämpning av lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (LUS), liksom kompetensutveckling på temat äldre och missbruk.

Då 2020 har präglats av pandemin, har även myndighetsutövningen till viss del gjort det. Detta har yttrat sig framförallt i täta kontakter med utförare och brukare, för att säkerställa att brukares behov tillgodoses trots att insatserna utformats på annat sätt under pandemin. Ett exempel på det är att daglig verksamhet enligt LSS under senare delen av året gjorde kraftiga anpassningar då merparten av verksamheten flyttade utomhus och till brukares hem.

7.5 Barn och unga

Verksamheten omfattar stöd till barn och unga med funktionsnedsättning inom ramen för socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Insatser

Personlig assistans enligt LSS och SFB

Personlig assistans Barn och ungdom	utfall	Utfall	Utfall
	2020	2019	2018
Antal personer enligt SFB	10	13	14
Antal personer enligt LSS	7	7	8

Ökningen av ärenden till kommunen av ansökningar om personlig assistans enligt LSS har stannat av något jämfört med för några år sedan när Försäkringskassan började göra mer strikta bedömningar. Inflödet av nya ärenden är relativt stabilt men kostnaderna kan variera kraftigt beroende på brukares varierande behov. Antalet individer med SFB minskade under senare delen av året till 10 st.

Boende Barn

Antalet LSS boende barn minskade under året ner till 6 individer i december.

LSS-boende Barn	Utfall	Utfall	Utfall
	2020	2019	2018
Antal personer i Boende Barn	6	11	10

Korttidsvistelse

Volmen inom korttidsvistelse har minskat under året och beror bland annat på Covid-19. Under december låg volymerna på 170 dygn/månad

Myndighetsutövning

Vård- och omsorgsnämndens bidrag till att göra Österåker till den bästa skolkommunen i länet är att öka samarbetet med skolan för att minska skolfrånvaro. Ett tvåårigt projekt kring ”Problematiserad skolfrånvaro” har genomförts. Under 2020 har arbete pågått med att implementera arbetssättet i ordinarie verksamhet.

För att öka delaktigheten hos barn och unga har enheten fortsatt arbetet med att ta fram bildstöd för att bli ännu bättre på att kommunicera med de barn och unga man möter i utredning och uppföljning av insats. Enheten har även tagit fram en film om insatserna korttidstillsyn och korttidsvistelse på Halo tillsammans med kommunikationsenheten. Detta för att ungdomarna bättre ska kunna förstå vad insatsen innebär.

Modellen Individens behov i centrum (IBIC), för handläggning och dokumentation av ansökningar, har tagits fram av Socialstyrelsen för utredning av behov hos vuxna personer och planeras att vara införd fullt ut under 2021. Arbeta med detta har pågått under 2020.

Utbildning har genomförts för ökad kompetens kring våld i nära relationer i syfte att kunna erbjuda stöd och hjälp till personer utsatta för våld i nära relationer. Två medarbetare inom enheten har gått utbildning genom Länsstyrelsen för att hålla internutbildning om våld i nära relationer för hela förvaltningen. En till två utbildningsomgångar hålls varje termin. Två medarbetare har även gått Länsstyrelsens utbildning för utbildare gällande hedersrela-

terat våld för att hålla internutbildningar för personalen på förvaltningen. På grund av covid-19 ställdes första utbildningstillfället in våren 2020 men kommer att äga rum under hösten 2020.

Enheten genomför under 2020 vissa förändringar i arbetssätt på enheten. Enheten fördelas i tre mindre grupper där varje grupp har en gruppleddare i syfte att stärka stödet till medarbetarna för att garantera en rättssäker handläggning. Medarbetarna inom LSS kommer att tillhöra samma grupp som mottagningen då flera av de barn som aktualiseras inom Socialnämnden också tillhör personkretsen och kan vara i behov av insatser genom LSS. Avsikten med den fördelningen är att i ett tidigare skede uppmärksamma barnens behov för att kunna hjälpa dem och deras familjer till rätt stöd fortare och minimera onödiga kontakter och antal möten, exempelvis att delta gemensamt på SIP. Förändringen förväntas vara klar i februari 2021.

Antalet barn och unga som har korttidsvistelse på verksamheten Halo har minskat under 2020. Under våren 2020 flyttade verksamheten till lokaler, längre från centrala Åkersberga. Förvaltningen har ännu inte analyserat om det finns ett samband mellan dessa saker, men kommer att göra det.

7.6 Personligt ombud

Verksamhetens målgrupp är vuxna personer i Österåkers kommun som på grund av psykisk ohälsa har, eller riskerar att få, långvariga och allvarliga psykiska funktionsnedsättningar. Österåkers kommun får statsbidrag med 1,6 mkr för år 2020, vilket motsvarar 4 årsarbetare enligt fastställd beräkningsgrund. Resterande del finansieras av Vård- och omsorgsnämnden. Det vikande antalet sökande under 2019 har föranlett att en pensionsavgång under året inte lett till återanställning vilket innebär att verksamheten idag har 3 årsarbetare. Medel för den fjärde tjänsten kommer att återbetalas.

Den tidigare ökningen i målgruppen unga vuxna, utlandsfödda personer och föräldrar med egna svårigheter som har barn med funktionsnedsättningar har planat ut. Under våren har istället sökande i målgruppen vuxna över 30 år ökat markant. Svårigheter att få en bostad och ekonomisk försörjning ligger till grund för det ökade hjälpbehovet. Även förekomsten av våld i nära relation har ökat något under våren. De sökande har ofta en komplex problematik som innefattar flera områden där stödbehovet blir mer tidskrävande. Möjligheten till gemensamma möten mellan olika instanser i samhället tillsammans med klienten ger stora fördelar. Dessa möten bygger på klientens delaktighet och samtycke.

Utmaningen under våren 2020 har varit att anpassa verksamheten till rådande pandemi vilket har inneburit fler stödsamtal via telefon samt möten som genomförts utomhus. Tack vare ett flexibelt arbetssätt har verksamheten kunnat fortgå utan avbrott fram till december månad då de nya strikta förhållningsreglerna gjorde att vi endast tog in klienter med akuta behov och då via telefonvägledning. Vi ser fram emot att få större möjlighet att kunna möta klienterna under våren 2021.

I ledningsgruppen för personligt ombud har beslutats att prioritera personer med akuta behov, unga vuxna, föräldrar till minderåriga barn och personer utan insatser. Ett utvecklingsarbete tillsammans med nordostkommunerna har lett fram till att vi nu har en gemensam ledningsgrupp för Vallentuna, Täby, Vaxholm och Österåker (ordförandeskapet har tilldelats Österåker 2021). Det handlar om att säkerställa att ledningsgruppen har alla de funktioner som krävs för att upprätthålla statsbidraget i en tid då Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen får ändrat uppdrag. Verksamheten kommer att utveckla nätverksarbete med

andra intressenter, både inom och utanför kommunen. Kompetensbyggandet innebär även deltagande i seminarier och utbildningar.

Under året har 117 personer fått stöd av personligt ombud varav 50 personer var nya klienter. 62 klienter avslutades under året. Klienter har ibland stödbehov under en kortare period och i de fall som uppdraget avslutas och de inte kommer tillbaka inom 6 månader avslutar vi klienten i samråd. De är välkomna att höra av sig igen om behov uppstår. Längden på stöd varierar stort och många gånger handlar det om långvariga kontakter. Kontakt tas vi telefon eller via kontaktformulär som fylls i direkt på hemsidan.

8 Internkontroll

Internkontroller som antagits av budget och kvalitetsenheten inom kommunen ses under 14 bilaga internkontroll.

9 Personaluppföljning

	2018	2019	2020	Österåkers kommun, 2020
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda	41,6	44,0	41,5	1 538
Antal årsarbetare, tidsbegränsad anställning	2,0	0,0	2,0	250
Antal anställda	44	44	44	1 834
Sjukfrånvaro	6,3 %	8,5 %	7,1 %	8,3 %
Andel av sjukfrånvaron som är långtidssjukfrånvaro	50 %	59 %	47 %	38 %
Andel av sjukfrånvaron som är korttidsfrånvaro	51 %	41 %	53 %	62 %

I0 Uppföljning enligt barn- och ungdomspolicy

Arbeta sektorsövergripande med barnets bästa i centrum i frågor som berör barn och unga

Inom socialförvaltningen arbetar LSS-handläggare som utreder barns behov av stöd enligt LSS och socialsekreterare som utreder barns behov enligt SoL och LVU i samma enhet. Ett av syftena med detta är att bidra till fokus på barnens bästa, ett gott bemötande och ökad kvalitet i det stöd som kan erbjudas barn och deras familjer. Verksamheterna tillhör Vård- och omsorgsnämnden respektive Socialnämnden. I LSS finns regleringar som styr hur barnperspektivet ska beaktas vid beslutsfattande och vid utformningen av insatser.

BUS är en lokal överenskommelse om samverkan kring barn i behov av särskilt stöd mellan Österåkers kommun och Region Stockholm. I BUS samverkar Vård- och omsorgsnämnden med andra aktörer i syfte att stärka barns rättigheter.

Erbjuda fortbildning till beslutsfattare, berörda yrkesgrupper samt barn och unga själva för att stärka kunskapen om barns rättigheter

Med anledning av att barnkonventionen blev lag den första januari 2020 har Vård- och omsorgsnämnden erhållit ett föredrag och skriftlig information "FNs konvention om barnets rättigheter".

Personalen har i sina enheter arbetat med artiklarna eller grundprinciperna. Syftet har varit att öka kunskapen om barnets rättigheter och förståelse för hur förvaltningen kan arbeta praktiskt med konventionen. Socialförvaltningen har ett personalutvecklingsprogram, PUP, som bland annat säkerställer att personalen får den kompetensutveckling som krävs för att säkerställa ett barnrättsperspektiv.

Stimulera och stötta unga i att själva komma med idéer samt öka deras möjligheter till inflytande i kommunala beslut

Inom myndighetsutövningen enligt LSS är barnperspektivet en viktig del. När en handläggare ska utreda ett behov som påverkar barn ingår det att träffa barnet för att barnet ska komma till tals och för att få en bild av barnets perspektiv. Här ingår att använda olika metoder för att kommunicera med barn.

Utmaningar är att:

- få en tydligare definition av begreppet "barnets bästa" och därmed minska olika tolkningsmöjligheter
- forskningen utvecklas och breddas för att fokusera mer på vad som är "barnets bästa"
- tydliggöra och dokumentera hur barnets bästa har beaktats i ärenden som rör beroende och ekonomiskt bistånd
- kommunen tar fram en gemensam process för barnkonsekvensanalys där det framgår hur en prövning av barnets bästa på gruppnivå ska genomföras, hur detta ska dokumenteras och var.

II Redogörelse för övrigt miljöarbete

Kommunfullmäktige har antagit två inriktningsmål med koppling till miljön. Ett av målen syftar till att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle, det andra att uppnå en stark och balanserad tillväxt som ska vara ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar. Med detta som utgångspunkt är Vård- och omsorgsnämndens mål att driva sin verksamhet på ett för miljön hållbart sätt i linje med kommunens miljömål. I och med att nämnden uppdrar åt olika utförare att bedriva huvuddelen av nämndens verksamhet, finns den största miljöpåverkan i omsorgsverksamheter. Därför ställs krav i upphandlingar kopplade till kommunens miljömål, detta görs i samtliga upphandlingar som nu genomförs.

Inom förvaltningens verksamhet i Alceahuset bedrivs ett praktiskt miljöarbete i mindre skala. På varje enhet finns möjlighet till sopsortering, tillgänglig teknik för att delta digitalt i möten, genomföra vårdplaneringar på distans och att delta i webbutbildningar. Under 2020 har arbetssätt runt distansarbete utvecklats och de tekniska lösningarna har förbättrats enligt behov vilket kommer att möjliggöra för fortsatt distansarbete med färre arbetsresor som följd. Förvaltningen deltar i kommunens arbete kring Agenda 2030.

12 Framåtblick

Befolkningsutveckling

Andelen personer som är 80 år och äldre ökar i Österåkers kommun. Sista december 2019 var antalet 1 926 personer. Det är en ökning med cirka 500 personer på fem år. Enligt befolkningsprognosen beräknas antalet om ytterligare fem år (2024) vara 2 893 personer, en ökning med nästan tusen personer. Detta kommer att innebära ökat behov av insatser riktade till målgruppen, till exempel hemtjänst och särskilt boende.

Tillgång till platser i särskilt boende

Tillgången på platser i särskilt boende för äldre har bedömts vara god sedan hösten 2017 då två nya verksamheter enligt LOV öppnades. Tillgången på platser är dock osäker framöver då LOV-verksamheterna också säljer platser till andra kommuner än Österåker. Ett nytt särskilt boende med 60 platser planeras av Vardaga i Täljöviken. Ett särskilt boende på Ljusterö är under planering och beräknas öppna tio platser 2021.

Tillgång till platser i bostäder med särskilt service LSS

Det finns behov av bostäder med särskild service LSS för att kunna verkställa beviljade insatser i Österåkers kommun istället för att köp av plats i externt boende utanför kommunen. Kostnaden för köp av externt boende är ofta högre än för boenden som drivs av Kommunstyrelsens arbetsutskott eller på entreprenad enligt av Kommunfullmäktige beslutad ersättning. Enligt boendeprognos finns det behov av en ny gruppbostad á sex platser med några års mellanrum under de närmaste åren för att kunna tillgodose nya behov och beslut. Nya gruppbostäder skulle behöva tillkomma som ersättning till nuvarande gruppbostäder med bristande lokaler.

Ökade behov psykisk ohälsa

Framöver kan personer med behov av stöd inom socialpsykiatri öka då många ensamkommande barn och nyanlända personer bär på traumatiska upplevelser som kan leda till en långvarig psykisk ohälsa. Likaså spår experter inom området att effekter efter covid-19-pandemin kommer att kunna orsaka ökad psykisk ohälsa bland grupperna vårdanställda, arbetssökande och tidigare sjuka.

Digitalisering och välfärdsteknik

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om att en strategi för digitalisering inom nämndens område ska tas fram. En ekonomisk satsning kan förväntas ge effekter på resursanvändningen inom Vård- och omsorgsnämnden på sikt. Nyttan för brukaren kan vara ökad självständighet, delaktighet, tillgänglighet och trygghet. För verksamheten innebär det möjlighet till ökad effektivisering och kvalitet på tjänsterna. Regeringens vision är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Översyn av socialtjänstlagen

År 2017 tillsattes en utredning (dir.2017:39) med uppdrag att se över socialtjänstlagen med syfte att ”skapa en socialtjänst som bland annat sätter individen i centrum och ger människor likadana möjligheter och rättigheter.” (regeringen.se). Det har kommit två tilläggsdirektiv ett under 2018 och ett under 2020. Uppdraget slutredovisas i augusti 2020 och SOU 2020:47 är på remiss till 1 februari 2021. Förslaget innebär att socialtjänsten ska:

- erbjuda behovsanpassade insatser med ett förebyggande och evidensbaserat perspektiv,
- systematisk följa upp och fortlöpande utveckla och stärka kvaliteten,
- kunna öka tillgängligheten genom att erbjuda tidigare riktade insatser utan biståndsbedömning,
- planera för sociala behov, en särskild social planeringsskyldighet föreslås föras in i plan- och bygglagen, och
- kunna ändra gynnande beslut om fortlöpande bistånd vid väsentligt ändrade förhållanden som är hänförliga till den enskilde.

Översyn av LSS-regler när det gäller bostad med särskild service

I maj 2020 gav regeringen uppdrag åt en särskild utredare att se över reglerna och klargöra rättsläget för boende med särskild service enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Meningen är att den enskilde inte ska drabbas av ytterligare kostnader för sitt boende på grund av sin funktionsnedsättning. Uppdraget ska slutredovisas i mars 2021. Tänkbara följder för kommuner kan vara att reglering kommer runt användande av hyres- respektive avgiftsregelverket, liksom möjligheten att erbjuda exempelvis kommunalt bostadstillägg.

Tillgång till personal

Tillgång till personal i framtidens vård och omsorg är osäker. Vissa utförarverksamheter i Österåker ser redan nu att det är svårt att rekrytera personal med undersköterskekompetens eller motsvarande. Även bristen på sjuksköterskor är stor i Stockholmsområdet. Detta behöver tas med som en faktor i planeringen för framtidens vård och omsorg.

Covid-19

Utvecklingen av pandemin covid-19 samt medföljande restriktioner, t ex besöksförbud på särskilt boende för äldre, kommer att påverka nämndens arbete på både kort och lång sikt. Det är troligt att vissa regleringar kommer att göras från nationellt håll som påverkar hur organisering och finansiering av vård och omsorg kan utvecklas. Exempelvis har flera utredningar tillsatts av regeringen som konsekvens av pandemin.

13 Målbilaga

Inriktningsmål	Nämndsmål	Resultatindikatorer	2020	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	Måluppfyllelse
Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.	Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka	NKI brukarundersökning	■	80 %		81 %	
		personalomsättning	■	7,06 %	16,28 %	12 %	64 %
		antal nya e-tjänster	●	1	1	1	100 %
Österåker ska ha en ekonomi i balans	Nämnden ska redovisa en budget i balans vid bokslut	Budgetavvikelse i förhållande till utfall	■	0,6 %		0 %	
		Fastställd åtgärdsplan vid eventuell budgetavvikelse	●	100 %	100 %	100 %	100 %
Österåker ska vara bästa skolkommun i länet	Antalet barn med problematisk skolfrånvaro ska minska	andel barn som erbjuds insats inom ramen för projektet "problematiskskolfrånvaro" som återgår till skolan	●	100 %	88 %	60 %	147 %
Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning	Andelen omsorgstagare, som är nöjda ska öka	NKI hemtjänst	●	87 %	88 %	88 %	100 %
		NKI äldreboende	●	80 %	82 %	81 %	101 %
		Brukarenkäter inom funktionshinder (LSS gruppbostad)	●	79 %	96 %	80 %	120 %

Inriktningsmål	Nämndsmål	Resultatindikatorer	2020	Utfall 2019	Utfall 2020	Målnivå 2020	Måluppfyllelse
Österåker ska ha en trygg miljö	Personer som är utsatta för våld i nära relationer ska erbjudas stöd och hjälp	Andel av anställda (minst 1 år) som har grundutbildning inom våld		94 %	92 %	85 %	108 %
		Andel anställda som har grundutbildning inom hindersrelaterat våld			32 %	30 %	107 %
Österåker ska sträva efter ett långsiktigt hållbart samhälle, där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka	Vård- och omsorgsnämndens verksamhet ska drivas på ett för miljön hållbart sätt	Andel nya avtal som innehåller kommunens miljökrav (enligt kommunens miljömål)		100 %	100 %	100 %	100 %
		Antalet aktiviteter som genomförs inom förvaltningen i syfte att öka medvetenheten kring miljöpåverkan avseende upphandling, resor och inköp			4	4	100
Stark och balanserad tillväxt som är ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar	Tillgång till bostäder för vård- och omsorgsnämndens målgrupper för att täcka behovet	Andel yttranden som nämnden lämnat vid planering av nya bostäder och byggnationer.		100 %	100 %	100 %	100 %
		årlig boendeprognos		100 %	100 %	100 %	100 %

I 4 Bilaga Internkontroll

Id*	Kontrollmoment:	Metod:	Periodicitet***	Uppföljnings-ansvarig	Resultat***
CENT 1	Andel resultatmål som kan kopplas till alla inriktningsmål	Beräkning av andel	3 ggr/år		
CENT 2	Andel resultatindikatorer som har en direkt koppling till resultatmålen	Beräkning av andel	3 ggr/år		
CENT 3	Andel av redovisade resultat som åtföljs av en analys	Beräkning av andel	3 ggr/år		
CENT 4	Andel av analyser som åtföljs av förslag till åtgärder genom förnyelse och utveckling	Beräkning av andel	3 ggr/år		
CENT 5	Kundvalsnämnderna har redovisat resultat från alla utförare	Dokumentkontroll	3 ggr/år		