

Vård- & omsorgsnämnden

Nämndordförande: Monica Kjellman

Förvaltningschef: Mona Bakhshi Poor

Datum:2025-02-05

Verksamhetsberättelse årsbokslut (långversion)



Innehållsförteckning

1	Viktiga händelser under 2024.....	4
2	Ekonomisk sammanfattning.....	5
3	Prognossäkerhet	6
4	Mål och måluppfyllelse	8
5	Verksamhetsuppföljning.....	15
6	Uppföljning av privata utförare.....	30
7	Internkontroll	31
8	Personaluppföljning	32
9	Framåtblick	33
10	Målbilaga	37
11	Bilaga över strategiska nyckeltal	40
12	Bilaga Internkontroll	42
13	Ekonomiska bilagor - egen regi VON	43

1 Viktiga händelser under 2024

- Omorganisation av socialförvaltning genomfördes den 1 september 2024. Syftet med omorganisationen är att förbereda verksamheten till den nya Socialtjänstlagen samt implementera egen regins driftenheter i förvaltningens organisation.
- Hälsosamtal har erbjudits till alla över 80 år med syfte att förebygga ofrivillig ensamhet, fysiska besvär, psykisk ohälsa och förlorad känsla av sammanhang.
- En lokal handlingsplan för God och Nära vård och omsorg har tagits fram
- Granskning av LSS-verksamheten genomförs av EY på uppdrag av kommunledningen.
- Fixartjänsten återinförs på socialförvaltningen.
- Satsning för att rusta upp träffpunkter påbörjas.
- Satsning på ÄTUP-utbildning inom särskilda boenden för äldre.
- Samarbetsavtalet med Våntjänsten förlängs och förtydligas..
- Görjansängens träffpunkt byter namn till Träffpunkt Ljusterö.
- Ett särskild skärgårdsbidrag införs för verksamheter ute i skärgården. Anslag avser täcka ökade kostnader såsom som båttaxi, långa resvägar och andra ökade kostnader inom skärgården.
- Ljusterö gruppbostad stängs på grund av fastighetens brister i brandskyddet.
- Emiliagårdens dagliga verksamhet på Ljusterö avvecklas eftersom kundunderlaget har minskat som en följd av att gruppboenden har stängts.
- Digitalcoach införs som service till äldre
- Äldre-och funktionshinderombud införs som en service för kommuninvånare.
- Delfinal i Österåkers Funkisfestival 2024 har ägt rum.
- Nytt avtal med FörenedeCare gällande Enebackens äldreboende har tecknats.

2 Ekonomisk sammanfattning

Vård och omsorgsnämndens nettokostnader för perioden uppgår till 740 490 tkr vilket ger ett underskott på 19 970 tkr jämfört med budget. Vård- och omsorgsnämnden verksamheter exklusive egen regi har underskott på 14 473 tkr och egen regi har underskott på 5 317 tkr jämfört mot budget, vilket netto ger underskottet på 19 979 tkr jämfört mot budget.

Se avsnitt "Verksamhetsuppföljning" för ytterligare info.

2.1 Helårsbokslut

Driftsredovisning (belopp i tkr)	Utfall 2024	Budget 2024	Budgetavvikelse	Utfall 2023
Nämndens intäkter				
Avgifter	43 571	28 521	15 050	37 997
Övriga intäkter	91 954	55 543	36 411	93 822
Summa intäkter	135 525	84 064	51 461	131 819
Nämndens kostnader				
Personalkostnader	-235 424	-227 900	-7 524	-229 072
Lokalkostnader	-56 424	-57 077	653	-54 526
Kapitalkostnader	-419	-364	-56	-511
Köp av verksamhet	-527 506	-467 712	-59 794	-485 120
Övriga kostnader	-56 241	-51 711	-4 530	-55 948
Summa kostnader	-876 015	-804 764	-71 251	-825 177
Nämndens nettokostnad	-740 490	-720 700	-19 790	

3 Prognossäkerhet

Utfallet försämrades jämfört med prognosen från juni.

Negativ förändring av resultat i förhållande till budget kan förklaras med:

- Mycket stor ökning av SÄBO platser juni- sept. 31 nya SÄBO placeringar på 4 månader och fler SÄBO än budget för helåret.
- Högre ersättningar till Egen regi för vissa individer på LSS Boende från VON LSS Vuxna.
- Fler och mer kostsamma placeringar Boende barn LSS
- LSS egen regi har underskott på LSS boende och stöd och service boende med anledning av högre personalkostnader än vad ersättningen täcker.

Vid prognossättning under året på Vård och omsorgsnämnden är det ofta volymer av insatser som påverkar i stor grad, men även enskilda insatser kan vara kostsamma. Eventuella beslut kan komma med kort varsel.


3.1 Prognossäkerhet

	Helårsprognos
Januari	-8 000
Februari	-8 000
Mars	-8 000
April	-8 000
Maj	-8 000
Juni	-8 000
Juli	-8 000
Augusti	-17 000
September	-20 000
Oktober	-21 000
November	-21 000
Bokslut per december	-19 790

4 Mål och måluppfyllelse

4.1 Österåkers verksamheter präglas av hög kvalitet

4.1.1 Nämndens verksamhet ska präglas av rättssäkerhet

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudandet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	35	31	44	30

För att uppnå rättssäkerhet har socialförvaltningen effektiviserad hanteringen av ansökningar, utskrivningar från slutet vård inom äldreomsorg. Detta för att säkerställa att beslut ska kunna verkställas inom lagliga tidsgränser. Närmare ledarskap som har lett till bättre stöd till biståndshandläggare har effektiviserat handläggningen.




Väntetiden i antal dagar från ansökan till första erbjudandet förväntas bli kortare än året innan. Detta på grund av socialförvaltningens åtgärder för effektiv handläggning. Dock har antal beslut om särskilt boende markant ökat sedan maj månad, vilket kan leda till ökade väntetider på grund av att platsstillgången har försämrats. Resultatet redovisas i helårsbokslutet.

Utredningsmetoden enligt Individens behov i centrum (IBIC) säkerställer att brukarens livsområden kopplat till behovet utreds genom att kartlägga förmågor och behov av stöd.

Biståndshandläggare har fått utbildning i Lex Sarah samt i Förvaltningslagen som en del att uppnå målet med rättssäkerhet.

Socialförvaltningen arbetar med att brukare ska ha aktuella beslut om de insatser som beviljas. Den enskilde ska få möjlighet att vara delaktig i utredningsprocessen och planeringen av sina insatser.

4.1.2 Brukare ska uppleva insatser från socialtjänsten som tillfredsställande

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn	83 %	88 %	83 %	84 %
	Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren trivs alltid på sin dagliga verksamhet, andel 100 %	100 %	93 %	90 %	90 %
	Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	76	75	72	83

Socialförvaltningen har ökat servicenivån genom att ta bort telefontider. Syftet är att öka tillgängligheten för brukare och deras anhöriga. Arbetet pågår för att förbättra informationen om insatser, utförare och aktiviteter till invånare. Syftet med arbetet är att informationen ska bli mera användarvänlig och lätt att hitta.

Socialförvaltningen arbetar för att minska ofrivillig ensamhet bland äldre och personer med psykisk funktionsnedsättning. För att främja arbetet har vissa träffpunkter fått medel för att bland annat tillsätta en digital coach, utveckla ett välfärdsbibliotek och en modern seniortorg som kan erbjuda en bredd av aktiviteter och som inkluderar och engagerar seniorer i kommunen. En digitalcoach har anställts för att de äldre ska få stöd i att hantera digitala verktyg och utrustning och därmed kunna vara med i den tekniska utvecklingen i samhället.

Under delåret har arbetet med att förbättra utemiljön och inommiljön pågått på Solskiftets barnverksamhet, Görjansängens särskilda boende, Skeppets gruppboende samt på träffpunkter. Syftet är att brukare ska trivas i de miljöer de vistas i och att dessa miljöer ska vara anpassade efter deras behov.

4.2 Österåker har en robust och effektiv ekonomi

4.2.1 Vård- och omsorgsnämnden ska bidra till social hållbarhet vid befolkningsökning utan att den ekonomiska utvecklingen relativt sett ska öka

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
—	Nettokostnadsavvikelse LSS, (%)	1	0		-1
—	Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg, (%)	-22	-25		-15

preliminära uppgifter publiceras v.24, 2025

Den demografiska utvecklingen där andelen äldre ökar i kommunen, ställer krav på nytänkande, ändamålsenliga insatser och effektiv resursanvändning. I Österåkers kommun består de flesta nyinflyttade av barnfamiljer. De flesta som är äldre har bott i kommunen sedan länge.

Kostnader för insatser enligt LSS har varit större än budgeterat avseende bostad med särskilt service för vuxna, LSS. Detta kan bero på att boendena har behövt högre bemanning för att brukarnas behov ska kunna tillgodoses. Vård och omsorgsnämnden har gett socialförvaltning i uppdrag att se över möjligheten till en ny ersättningsmodell inom LSS. Utredningen pågår.

Nettokostnadsavvikelse som resultatindikator mäter avvikelse i procent mellan nettokostnad och referenskostnad för LSS, kr/inv. och för äldreomsorg. Positiva värden indikerar högre kostnadsläge än statistiskt förväntat och negativa värden ett lägre kostnadsläge än statistiskt förväntat. Källa: SKR.

4.2.2 Nämnden ska eftersträva hög effektivitet i sina verksamheter.

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
—	Effektivitetsindex LSS boende och daglig verksamhet	79	61		60
—	Effektivitetsindex äldreomsorg	87	91		95

preliminära uppgifter publiceras v.24, 2025



Socialförvaltningen strävar efter att medarbetare ska ha ämneskunskap, professionell förhållningssätt och målmedvetenhet i utövandet av sin yrkesroll. Genom att ha effektiv arbetssätt i handläggning och samarbete mellan verksamheter, kan hög effektivitet uppnås.




I Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan för 2024-2026 anges planerade effektiviseringsåtgärder. Exempel på dessa är digitala lösningar på posthantering, välfärdsteknik som GPS-larm och nyckelfrihemtjänst, samplanering mellan verksamheter inom egenregion och samarbete med andra kommuner för att få ökad kunskap och utbyte av erfarenheter, arbetsmetoder och utvecklingsprojekt. Som effektivitetsåtgärd är arbetet med socialförvaltningens verksamhetslokaler viktigt. Lokaler ska vara ändamålsenliga och användas så att nyttan för brukare och verksamheten maximeras.

Resultatet mäts genom effektivitetsindex som i sin tur mäter förhållandet mellan kvalitet, upplevelsen av självbestämmande och kostnader för insatsen. Brukarundersökningar är en viktig källa för dessa mätmetoder. Österåkers kommuns effektivitetsindex har legat högre än andra kommuners i riket. Vilket kan bero på att kommunen har bra resultat gällande den upplevda kvalitén i LSS- insatser och i äldreomsorg.

4.3 Österåker är en trygg kommun för de som vistas, verkar och bor här

4.3.1 Brukare inom särskild boende LSS/SOL ska uppleva trygghet i sitt hem.

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Brukarbedömning servicebostad LSS - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%)	73	62	66	74
	Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - trygghet, andel (%)	85	79	77	90

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Brukarbedömning boende särskild service SoL - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%)	71		80	75
	Brukarbedömning gruppboestad LSS - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%)	65	79	60	69
	Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare med minst 2 besök dagligen möter under 14 dagar, median	14	16	15	14

Utfallet på måluppfyllelsen - *brukare med insatser från nämnden ska uppleva trygghet i sitt hem*, skiljer sig mellan utförda insatser. I grupp- och servicebostäder inom LSS och socialpsykiatri framkommer att flera har upplevt sig vara rädda än året innan. Vad kommer till frågan om brukarna känner sig trygga med all personal visar resultatet att 76% känner sig trygga i en servicebostad och 81% i en gruppboestad. För att uppnå högre resultat gällande den upplevda tryggheten behöver verksamheten arbeta med trygghetsskapande aktiviteter som delaktighet, kommunikation och bemötande.


Trygghetsskapande faktorer behöver utvecklas även inom särskilt boende och hemtjänst. För att uppnå högre upplevelse av trygghet är aktiviteterna i stort sett de samma som inom området funktionsnedsättning. Resultatet visar dock ett osäkerhetstal, vilket innebär att resultatet ska tolkas med försiktighet.

Trygghetsskapande kan utvecklas bland annat genom bättre kommunikation, stärkta kunskaper i det svenska språket, kompetens om målgruppen, personalkontinuitet och tydlighet kring aktiviteter. Under året har utförarverksamheter förbättrat kompetensen om demenssjukdomar, lågeffektivt bemötande och alternativ kompletterande kommunikation (AKK) för att skapa trygghet för äldre och för personer med funktionsnedsättning. En ytterligare trygghetsskapande åtgärd är förbättrad kunskap om hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål. Genom att analysera dessa kan rutiner och arbetssätt förbättras. Egenregin har därför satsat på kompetensutveckling

kring avvikelser och arbetat aktivt för att varje medarbetare ska ha förståelse och kunskap om avvikelserapportering.

Personalkontinuitet i hemtjänsten har förbättrats sedan 2024 och utfallet ligger under rikssnittet (16). I LOV-avtalet gällande hemtjänst framkommer att service och omsorg ska präglas av god personalkontinuitet och insatsen ska utföras av ett begränsat antal personer på ett likartat sätt oavsett vem som utför insatsen. Det framgår dock inte ett kravställt antal personer som anses vara en god personalkontinuitet. Utförarna arbetar med att ha mindre arbetsgrupper, fasta slingor och att en fast omsorgskontakt träffar kunden så mycket som möjligt, detta för att få en bättre personalkontinuitet.

4.3.2 Öka kvalitén i mötet mellan socialtjänstens medarbetare och kommunens invånare.


	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Deltagande i Yrkesresan ska omfatta alla som utbildningen är till för.			100 %	100

Andel personal som erbjuds och deltagit i utbildning genom Yrkesresan 2024

Målet anses vara uppnått under 2024 och utbildningen ingår som en del i förvaltningens kompetensförsörjningsplan.


4.4 Österåkers utveckling sker med fokus på en hållbar framtid

4.4.1 Nämnden ska bidra till att miljöpåverkan minskar inom upphandlade tjänster under 2024.

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	Andel upphandlingar 2024 där nämnden har ställt krav att minska negativ miljöpåverkan i utgångspunkt i miljö och klimatprogrammet.			100 %	100 %

I samtliga nya avtal som nämnden tecknar för tjänster inom vård-och omsorg, säkerställs att avtalet innehåller krav på att leverantören av tjänsten ska ha en plan för att minska miljöpåverkan och ha en hållbarhetstänk. Under 2024 har kravet på att minska negativ miljöpåverkan lagts till i alla nya upphandlingar som nämnden har genomfört. Målet är därmed uppnått.

4.4.2 Brukare ska erbjudas en balanserad och näringsrik kost.

	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Mål 2024
	 Andel särskilda boenden med rutin för att förebygga undernäring			100 %	80 %

Nämnden ska säkerställa att utförarverksamheter inom särskilda boenden har fastställa, kända rutiner för att förebyggas och behandla undernäring samt när och hur en utredning om undernäring ska göras. Nämnden ska också säkerställa att rutiner finns för riskbedömning som är angiven i 3 HSLF-FS 2022:49. I årets verksamhetsuppföljningar ingår uppföljning av de särskilda boendets arbete med att förebygga undernäring genom balanserad kost.

Under 2024 har 6 särskilda boenden, 5 hemtjänstutförare, natt patrull och träffpunkter fått utbildning i ÄTUP-metoden. Syftet med ÄTUP-utbildning är att minska risk för undernäring, öka livskvalitén kopplat till måltider för äldre. Utbildningen ger medarbetare kunskap om befintliga lagkrav och riktlinjer kopplat till kost och näring.

5 Verksamhetsuppföljning

Per sista december 2024 hade nämnden ett totalt underskott på 19 970 tkr jämfört med budget för Vård- och omsorgsnämnden.

Nämnder och staber har ett budgetöverskott på 4 124 tkr jämfört med budget beroende på erhållna statsbidrag.

Särskilt boende har en negativ budgetavvikelse jämfört med budget på 8 944 tkr. Anledningen till underskottet var en mycket snabb ökning av antal brukare från maj till och med oktober vilket innebär högre snittantal under året än budgeterat

Hemtjänsten har ett överskott på 1 204 tkr jämfört med budget, då antalet timmar blev något mindre än budget samt en retrointäkt.

Övrig äldreomsorg har ett överskott på 3 187 tkr jämfört med budget, främst beroende på lägre behov för korttidsplatser för äldre än budgeterat.

Insats	Utfall
Korttidsplatser	2406
Dagverksamhet	758
Matdistribution	134
Övrig verksamhet	-111
Totalt	3187

Administrativa enheten ”admin äldreomsorg” har ett underskott på 2 467 tkr jämfört med budget pga. behov av konsulter och fler antal anställda än budgeterat.

LSS vuxna har ett underskott på 9 481 tkr jämfört med budget. Anledningen är främst att högre ersättningar till egen regi för LSS boende vilket belastar enheten men samtidigt minskar underskottet för på egen regi.

Insats	Utfall
Boende Vuxna LSS	-9303
Personlig assistans	1515
Daglig verksamhet	-2122
Övrig verksamhet	429
Summa	-9481

Området vuxen socialpsykiatri har ett överskott på 2 603 tkr jämfört med budget pga. färre beviljade platser för stöd och serviceboenden.

Insats	Utfall
Boende Vuxna psykisk	2824
Boendestöd	-536

Insats	Utfall
Dagverksamhet	57
Övrig verksamhet	258
Summa	2603

Administrativa enheten för vuxna har ett överskott om 1040 tkr jämfört med budget med anledning av vakanser av personal samt lägre övriga kostnader än budgeterat.

Enheten övriga barn och ungdom har ett överskott på 2 866 tkr med anledning av mindre behov av korttidsvistelse än budgeterat.

Insats	Utfall
Korttidsvistelse	3846
Korttidstillsyn	-842
Avlösning/ledsagning	293
Övrig verksamhet	-431
Summa	2866

LSS barn har ett underskott på 10 128 jämfört med budget, främst med anledning av fler barn med behov av boendeplaceringar än budgeterat samt att de varit kostsamma.

Insats	Utfall
Boende Barn LSS	-7400
Personlig assistans	-2124
Övrig verksamhet	-604
Summa	-10128

Administrativa enheten för barn och unga har ett överskott på 1 468 tkr jämfört med budget med anledning av lägre personalkostnader med anledning av vakans jämfört med budget.

Personligt ombud har ett överskott på 54 tkr jämfört med budget med anledning av lägre kostnader än budgeterat.

Egen regi:

Personalkostnaderna ligger högre än budget och beror främst på att det varit pensionsavgångar, personalkrävande kunder och nya kunder med dubbelbemanning. Man har underskott på gruppboendestäder där högre bemanning än budget behövts och man haft brukare som kräver dubbel bemanning. Även Serviceboendestäder har underskott då bemanningens behov varit högre än

budgeterat.

5.1 Verksamhetsuppföljning - helårsbokslut

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Utfall 2024	Budget 2024	Budgetavvikelse	Utfall 2023
Nämnd och staber	-21 625	-25 750	4 124	-23 949
Särskilt boende	-262 562	-253 618	-8 944	-234 988
Hemtjänst	-117 249	-118 453	1 204	-111 682
Övrig äldreomsorg	-18 495	-21 682	3 187	-20 029
Admin äldreomsorg	-17 573	-15 107	-2 467	-14 039
LSS vuxna	-200 498	-191 017	-9 481	-184 167
Psykiatri vuxna	-38 307	-40 910	2 603	-39 559
Admin vuxenstöd	-10 633	-11 673	1 040	-11 389
LSS barn	-26 714	-16 586	-10 128	-18 671
Övrigt barn och ungdom	-16 479	-19 345	2 866	-17 890
Admin barn och ungdom	-3 423	-4 891	1 468	-3 835
Personligt ombud	-1 616	-1 670	54	-1 433
Summa VON exkl egen regi	-735 173	-720 700	-14 473	-681 631
Centrala enheter egen regi	0	0	0	932
Äldreomsorg egen regi	1 666	1 602	64	-2 376
Funktionsnedsättning egen regi	-6 983	-1 602	-5 381	-10 283
Summa Egen regi	-5 317	0	-5 317	-11 727
Totalt inkl egen regi	-740 490	-720 700	-19 790	-693 358

5.2 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) samt verksamheterna i egen regi.

Vård- och omsorgsnämnden är en kundvals nämnd med ansvar för myndighetsutövning, beställning och finansiering av verksamheten, uppföljning av kvalitén i verksamheten och de utförda insatserna samt driften för verksamheter inom egen regi.

Vård- och omsorgsnämnden har haft 12 nämndsammanträden under 2024.

5.3 Förvaltningsstöd

Socialförvaltningen leds av socialdirektören. Förvaltningens sakkunniga,

förvaltningsjurist, bostadsförvaltare, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), fixartjänst och webbredaktör, systemförvaltare, avgiftshandläggare, controllers samt förvaltningens administrativa stödfunktioner finns samlade i Enheten för Förvaltningsstöd.

5.3.1 Hälso- och sjukvård

Kommunen som vårdgivare har ett hälso- och sjukvårdsansvar upp till sjuksköterskenivå för gruppboenden och serviceboenden enligt LSS samt boenden inom socialpsykiatri. Ansvaret omfattar sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut. Det årliga uppföljningen av hälso- och sjukvårdsansvar inom nämndens verksamheter och privata utförare, utförs bland annat genom verksamhetsbesök, granskning av rutiner, patientsäkerhetsberättelser och egenkontroller. Syftet är att säkerställa att verksamheten driver ett aktivt patientsäkerhetsarbete och att kravet på god och säker vård uppfylls enligt aktuella lagar, föreskrifter och förordningar. Uppföljningen visar behov av fortsatt arbete med bättre munhälsa och behov av kompetensutveckling gällande psykisk ohälsa. Verksamheter där brister har uppmärksammats har upprättat handlingsplaner för att visa på planerade åtgärder.

Extern läkemedelsgranskning sker årligen, medicinsk ansvarig sköterska (MAS) deltar vid granskning, inhämtar granskningsprotokollet och följer upp handlingsplan. Extern vårdhygienisk expertis har genomfört hygienrond på särskilda boenden Görjansängen och Vårdbo.

Utredningar enligt Lex Maria hanteras av respektive verksamhet. Nämnden informeras löpande. Under delåret har två anmälningar på Lex Maria upprättats.

Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) ansvarar för att de individer som bor eller har daglig verksamhet i verksamheter inom kommunens ansvarsområde får en säker och ändamålsenlig rehabilitering av god kvalitet.

5.3.2 Beställningar och avtal

Följande upphandlingar har skett under 2024:

- Enebacken vård och omsorgsboende driftentreprenad
- Vårdsängar

5.3.3 Synpunkter och klagomål, lex Sarah och ej verkställda beslut

Klagomål och synpunkter

Inkomna klagomål och synpunkter samt övriga rapporter utgör värdefull information och underlag i förvaltningens och utförarnas kvalitetsarbete. De privata utförare som kommunen anlitar, liksom verksamheter inom egen regi, hanterar och åtgärdar sina klagomål, synpunkter och rapporterar Lex Sarah samt lex Maria. Dessa rapporteras skyndsamt till förvaltningen. Arbetet med synpunkter och klagomålshantering behöver fortsätta både internt och externt för att uppnå en enhetlig arbetssätt med både hantering av dessa och

inrapportering.

Antal synpunkter och klagomål som har inkommit under året:

- särskilt boende 134 stycken
- hemtjänst 107 stycken
- funktionsnedsättning utförare LSS/SOL 33 stycken
- natt-/ larmpatrull 0
- Träffpunkter 13
- förvaltningens myndighetsutövning, 0 stycken gällande äldreomsorg och 3 stycken gällande avdelning LSS.

Klagomålen inom äldreomsorg handlar om verksamheternas arbetssätt, bemötande, lokalerna, bristande aktiviteter, handhavande av privata medel, bristande omvårdnad, brister i städning, synpunkter gällande matlagningen, beröm för engagemang, bristande information, bristande engagemang, utförande av arbetsuppgifter. Klagomål och synpunkter gällande träffpunkter för äldre handlar om tips på hur verksamheten ska bedrivas, information, bemanning, inredning, antalet aktiviteter.

Utförarnas klagomål inom området funktionsnedsättning handlar om bemötande, arbetssätt, fastighetsfrågor, kommunikation.

Klagomålen på myndighetsutövning handlar om arbetssätt och bemötande och önskemål om handläggartycke.

Lex Sarah/Lex Maria

1 Lex Sarah rapporter avseende natt/larm, 1 avseende äldreomsorg och 3 stycken inom området funktionsnedsättning samt 3 st. från utförare inom LSS har rapporterats till IVO.

3 Lex Maria rapporter avseende särskilt boende för äldre har rapporterats till IVO.

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.

Ej verkställda beslut

Under 2024 rapporterade nämnden totalt 37 ej verkställda beslut till IVO varav 7 beslut med avbrutna verkställigheter. De ej verkställda besluten avsåg LSS boende där personen inte var redo att flytta in, hemtjänst där brukaren ville avvakta med insatsen, daglig verksamhet där brukaren hade särskilda behov och ville vänta med insatsen eller ville inte börja i den erbjudna verksamheten och beslut om ledsagning/ och avlösarservice där brukaren inte ville ha insatsen pga. att den erbjudna personalen inte motsvarade önskemålet. Några beslut avseende trygghetslarm kunde inte verkställas då brukaren inte hade lämnat nycklar till utföraren. De avbrutna verkställigheterna avsåg flytt till ett särskilt boende, hemtjänst och daglig verksamhet. Oftast handlar de avbrutna verkställigheterna att brukaren har slutat komma till verksamheten eller slutat ta emot stöd när insatsen redan är pågående. Per 31 december 2024 kvarstod

19 av dessa ej verkställda beslut.

5.4 Äldreomsorg

Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta har arbetat för att effektivisera handläggningen av ansökningar från målgruppen. Genom att tillsätta ett utskrivningsteam som tar hand om alla utskrivningsplaneringar från slutna hälso- och sjukvård och ett team som tar hand om nyansökningar och uppföljningar har enheten uppnått högre effektivitet.

Hemtjänst som innefattar stöd, service och omvårdnad i det egna hemmet för personer oavsett ålder drivs i privat regi av utförare som tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun förutom i skärgården där det endast finns hemtjänst i egen regi. Även natt och larmhemtjänsten drivs i egen regi. Särskilt boende, korttidsboende och växelvård avser omsorg dygnet runt utanför det egna hemmet. Där ingår även hälso- och sjukvårdsinsatser. Dessa verksamheter drivs av privata utförare genom LOV-avtal, driftentreprenad enligt LOU eller i egen regi. Det stora flertalet av äldreomsorgens verksamheter har genomgått Silviahemscertifieringsutbildning och blivit certifierade. Certifieringen innebär att alla medarbetare på ett särskilt boende eller i en hemtjänstgrupp har fått en grundutbildning i demenskunskap. Arbetsledare har utbildats i ledarskap vid implementering och teamarbete, samt minst två medarbetare per avdelning har fått reflektionsledarutbildning. Kompetenshöjningen syftar till bättre bemötande och omsorg till personer med demenssjukdom. Några verksamheter har valt att gå andra liknande utbildningar, någon verksamhet har inte upplevt sig ha möjlighet att gå utbildningen och en verksamhet har ännu inte fullföljt certifieringsutbildningen.

Äldreomsorgen har också fått kompetensutveckling i psykisk hälsa för äldre. Syftet är att se tecken på försämrat mående och förebygga psykisk hälsa. En ny syn- och hörselkonsulent börjat. I arbetet ingår att ge vägledning i vardagen för äldre med syn- och hörselnedsättning. En digitaliseringscoach som stöttar äldre i användning av digitala verktyg har tillsatts.

För att öka äldre psykiska välmående och förebygga ohälsa har Görjänsängens särskilda boende numera en aktivitetsansvarig som ser till att de äldre får ta del av främjande aktiviteter i grupp eller enskilt. Exempel på aktiviteter som har genomförts under 2024 är musikunderhållning, filmvisning, matprovningar, olika spel och odling. Personal från UngOmsorg kommer varje helg till boendet och har aktiviteter med de boende.

Platstillgången inom särskilt boende har varit tillräcklig för att tillgodose behovet avseende helåret. Då beläggningsgraden på de särskilda boendena ökar per helår jämfört med tidigare år ser förvaltningen ett behov av att planera för ett nytt särskilt boende då prognosen visar att de nuvarande särskilda boendena kan vara fullbelagda vid utgången av 2026.

Satsningen med hälsosamtal för personer över 80 år under våren var lyckad.

Värdefull information om äldres vardag, önskemål om aktiviteter samt förbättringsförslag ger kommunen underlag för att arbeta vidare med att förebygga ofrivillig ensamhet och bättre livsvillkor för äldre.

Under 2024 lanserades nyhetsbrevet för seniorer. Seniorer i kommunen kan prenumerera detta digitala nyhetsbrev som publiceras en gång per månad.

5.4.1 Insatser

Särskilt boende äldre

Budgeterat är 336 platser och snittet för året blev 349. I december hade kommunen 370 platser och startade året med lägre volym än budgeterat, men sedan maj har nämnden haft en mycket stor volymökning med en liten avtrappning i november och december.

Antal kunder i särskilt boende												
År	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2021	245	249	249	251	250	254	256	263	258	256	263	267
2022	269	271	274	278	279	282	285	290	291	298	302	302
2023	297	300	302	311	314	317	321	322	326	327	325	323
2024	314	324	329	328	336	346	359	367	377	371	366	370

Nedan tabell som visar åldersspann på personer inom särskilt boende och om de varit från kommunen eller är inflyttade från andra kommuner

Särskilt boende månadsredovisning dec 2024	<65	65-79	80-89	>90	Totalt
Kommuninnevånare, dvs från Österåkers kommun	7	72	158	89	326
Inflytt via SoL 2:8, dvs från annan kommun som inte betalar	0	2	13	9	24
Brukare som flyttat till annan kommun via Länsöverenskommelse som Österåkers kommunen betalar	0	5	7	8	20
Länsöverenskommelse från annan kommun som annan kommun betalar	0	4	7	2	13

Hemtjänst

Hemtjänsten jan-dec hade utförd tid 82,4 % ackumulerat av beställd tid vilket är högre än föregående år, då utförande låg på 77,5 % av beställda. Totalt något

lägre än budgeterade timmar, då en minskning kunde ses i november och december.

Utförd tid i timmar 2023 hemtjänst	Jan	Mars	Okt	Nov	Dec	Ack 2024	Ack 2023
TOTALT EGENREGI UTFÖRDA	1737	1765	2123	2012	1870	21 582	21421
TOTALT EGENREGI BESTÄLLDA	2244	2484	2539	2555	2495	27 611	25860
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	77,4%	71,1%	83,6%	78,7%	74,9%	78,2%	82,8%
TOTALT EXTERNA UTFÖRDA	19238	19286	18967	17793	18105	223 765	221165
TOTALT EXTERNA BESTÄLLDA	22057	23225	22871	22174	23701	269 515	287836
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	87,2%	83,0%	82,9%	80,2%	76,4%	83,0%	76,8%
TOTALT HELA KOMMUNEN UTFÖRDA	20975	21051	21090	19805	19975	244 847	242586
TOTALT HELA KOMMUNEN BESTÄLLDA	24301	25709	25410	24729	26196	297 126	313096
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	86,3%	81,9%	83,0%	80,1%	76,3%	82,4%	77,5%
Utförda tid fördelning							
ANDEL EGEN REGI	8,3%	8,4%	10,1%	10,2%	9,4%	8,8%	8,8%
ANDEL EXTERNA	91,7%	91,6%	89,9%	89,8%	90,6%	91,4%	91,2%
Antal kunder med hemtjänst (ej avlösning, ledsagning)							
2023 hemtjänst kunder (ej avlösning, leds)	Jan	Mars	Okt	Nov	Dec	Ack 2024	Ack 2023
Antal Kunder månad	654	653	648	642	640	648	633
tim/månad utförda per kund	32	32	33	31	31	32	32

Utförd tid i timmar 2023 hemtjänst	Jan	Mars	Okt	Nov	Dec	Ack 2024	Ack 2023
tim/månad/ beställda per kund	37	39	39	39	41	38	41

Korttidsboende/växelvård

Korttidsboende/växelvård har varierat stort under året på 18 platser som finns. Mycket få individer har varit inlagda bitvis, men snittet under året har varit ca.10 platser.

5.5 Barn och unga

Verksamheten omfattar stöd till barn och unga med funktionsnedsättning inom ramen för SoL och LSS. Handläggningen sker i enlighet med arbetssättet IBIC som ger stöd till att formulera nuläge och mål, med fokus på de individuella behoven.

Samverkan mellan socialförvaltningens enheter är pågående och rutiner för samverkan är implementerade i ordinarie verksamhet. Samverkan kring skolfrånvaro med utbildningsnämnden har fungerat bra och elever med skolfrånvaro har fått hjälp att återgå till studier. Arbetet med att förbättra barnrättsperspektivet fortsätter. Detta görs genom material och information som är anpassat till barn samt anpassade mötesformer för att barn ska ha bättre möjlighet till delaktighet.

Solskiftets barn- och ungdomsverksamhet har genomgått renovering för att lokalerna ska passa till ändamålet och målgruppen. Verksamheterna fortsätter arbetet med att göra barn delaktiga i planeringen och utvärderingen av insatser. Exempel är kontinuerliga möten där barnen själva kan ta upp diskussionsämnen och planera innehållet i verksamheten.

5.5.1 Insatser

Personlig assistans enligt LSS och SFB

Personlig assistans Barn och ungdom	Utfall		Utfall	Utfall
	2024	2023	2022	2021
Antal personer enligt SFB	10	11	10	11
Antal personer enligt LSS	7	6	8	7

Antalet ansökningar och beslut om personlig assistans enligt LSS är på en jämn nivå.

Boende Barn

Antalet beslut om bostad med särskild service för barn och ungdomar LSS var 9 stycken i december 2024 vilket är något fler än tidigare år. Samtidigt är vissa av placeringarna kostsamma vilket lett till ökade kostnader. De flesta placeringarna är kopplade till skolgång på en annan ort.

Kortidsvistelse

Volymen inom korttidsvistelse har minskat sedan Covid19. I december låg volymerna på 120 dygn/månad.

5.6 Vuxenstöd

Verksamheten omfattar stöd och omsorg till personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL och stöd och omsorg till vuxna personer inom LSS.

Handläggning sker med utredningsmetoden Individens behov i Centrum (IBIC). Syftet är att identifiera brukarens styrkor och behov.

I maj 2023 skedde nystart av det myndighetsgemensamma teamet, nu organiserat direkt under Samordningsförbundet i södra Roslagen. Teamet består av representant från arbetsförmedling, representant från försäkringskassan, en biståndshandläggare från enheten för Vuxenstöd (Socialförvaltningen) och en person från arbetsmarknadsenheten i kommunen. Syftet är att vägleda och hjälpa personer att hitta nästa steg för att kunna närma sig arbete. Teamet remitterar också personer vidare till det nya EU-projektet Lumena med start under början av sommaren. Projektet är till för personer 16 - 65 år, som vill arbeta/ studera, och som är i behov av ett samordnat stöd, de som anses stå "längst ifrån arbetsmarknaden".

5.6.1 Insatser

LSS-boende och bostad med särskild stöd SOL

I kommunen finns 12 bostäder med särskild service enligt LSS i form av gruppboende och serviceboende som drivs på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden. Ljusterö gruppboende på Ljusterö har lagts ner under 2024. Brukare och personal har flyttats till andra verksamheter. Totalt betalar nämnden för 133 platser varav 88 platser finns i egen regi och 45 extern regi. I kommunen finns även en bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning, Skogstjappan med sju platser.

LSS-boende Vuxna	Utfall		Utfall	
	2024	2023	2022	2021
Antal personer i Boende Vuxna	133	135	134	142
-varav egen regi	88	91	89	100
-varav extern regi	45	44	45	42

Tomplatserna LSS Boende har varit något färre under 2024, med anledning av nedläggning på Ljusterö. Per 31/12-24 fanns 2 st. tomplatser.

Enhet Boende	Tomma platser
Oppsätra	2
Totalt	2

Daglig verksamhet

Daglig verksamhet utförs av egen regin och av Funkisgruppen. Funkisgruppen hade under 2024 ca 50 brukare. Kommunens egen regi bedriver flera olika dagliga verksamheter i kommunen och har ca 180 brukare.

Ett ettårigt statligt stimulansbidraget till habiliteringsersättning har rekviderats från Socialstyrelsen. Syftet med stimulansbidraget är att höja dagersättningen för dem som deltar i daglig verksamhet alternativt att bibehålla den nivå som erhöles med hjälp av tidigare års stimulansbidrag.

Personlig assistans enligt LSS och SFB

Personlig assistans vuxenstöd	Utfall		Utfall	Utfall
	2024	2023	2022	2021
Antal personer enligt SFB	42	44	39	42
Antal personer enligt LSS	7	9	16	18

Inflödet av nya ärenden inom personlig assistans är relativt låg men kostnaderna kan variera kraftigt beroende på omfattningen av brukares behov. Personlig assistans enligt Socialförsäkringsbalken (SFB) och personlig assistans enligt LSS har minskat under året.

Kommunalt bostadstillägg

I tabellen nedan redovisas statistik för kommunalt bostadstillägg som infördes från 1 juli 2015. Minskning i april då ny ansökning sker varje april och nya beslutade regelverket gäller där Försäkringskassan tar större andel av hyreskostnaden. Totalt 11 avslag varav 3 avliden, 1 annat beslut, 1 flyttat ut och 6 som ej når upp nya regelverket då Försäkringskassan ersätter dessa med högre belopp.

Kommunalt bostadstillägg	jan-24	feb-24	mar-24	apr-24	maj-24	okt-24	nov-24	dec-24
Antal beviljade, totalt	41	41	41	41	34	37	38	38
Antal avslag, totalt	2	2	2	2	10	11	11	11
Belopp per månad	29 076 kr	29 076 kr	29 076 kr	29 076 kr	32 606 kr	36 253 kr	36 973 kr	36 973 kr

5.7 Personligt ombud

Målgruppen är vuxna personer i Österåkers kommun som till följd av psykisk ohälsa har, eller riskerar att få, långvariga och allvarliga psykiska funktionsnedsättningar. Österåkers kommun får statsbidrag för 2024, vilket motsvarar tre årsarbetare enligt fastställd beräkningsgrund. Verksamheten syftar till att brukare ska få möjlighet att leva ett självständigt liv. De personliga ombuden arbetar på den enskildes uppdrag och är fristående från myndighet och vårdgivare. Verksamheten är frivillig och kostnadsfri för brukaren.

Sedan hösten 2024 finns det även äldre och funktionshinderombud i kommunen som kan ge rådgivning och stöd i myndighetskontakter till personer som är äldre eller har en funktionsnedsättning.

5.8 Anhörigstöd

Syftet med anhörigstöd är att informera, stödja och vägleda anhöriga. En anhörig är en person som vårdar och stödjer en närstående på grund av ålder, sjukdom eller en funktionsnedsättning. Det finns olika aktiviteter som föreläsningar och grupper till anhöriga. Vissa av aktiviteterna erbjuds digitalt. Samverkan sker med nordostkommunerna och erbjuder gemensamma föreläsningar och digitala sammankomster. Genom anhöriggrupperna får deltagarna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter och få stöd av varandra. Aktiviteterna som erbjuds till anhöriga är gratis och syftar till hälsofrämjande effekter. Anhörigstödet har genomfört anhöriggrupper för föräldrar som har vuxna barn med funktionsnedsättning.

5.9 Syn och hörsel

Syn- och hörselinstruktör har till syfte att bidra till att personer med syn- eller hörselnedsättningar kan uppnå ökad självständighet i sin vardag. Ett annat syfte är att tjänsten ska utbilda och ge råd till personal inom äldreomsorgen och annan omsorgspersonal för att höja kompetensen. Syn- och hörselinstruktören har sin hemvist på mötesplatsen Fyren.

5.10 Egen regi

Kommunens egen regi utför vård och omsorg inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Verksamheter inom egen regin är en del av socialförvaltningen.

Tagg-nätverket där systemförvaltare och deltagare från egen regin ingår arbetar för att öka kunskap om verksamhetssystemet och hur den används för att dokumentation av utförandet ska ske på ett rättsäkert sätt.

5.10.1 LSS och socialpsykiatri egen regi

För området funktionsnedsättning finns åtta gruppboenden och tre serviceboenden, sex dagliga verksamheter, två barn- och ungdomsverksamheter, en hälso- och sjukvårdsverksamhet och en verksamhet för personlig assistans, kontaktperson, ledsagning och avlösning.

Verksamheterna inom egen regi har haft som mål att bli bättre på dokumentation, hantering av avvikelser och lågeffektivt bemötande. Arbetet är pågående och alla verksamheter är involverade i det.

Kommunens verksamheter kan ansöka om medel från en så kallad Utvecklingsslussen. Egen regins verksamhet Sågens dagliga verksamhet fick medel för att införskaffa en interaktiv projektor och Solskiftets barn- och ungdomsverksamhet fick medel för skapande av flera upplevelse- och aktivitetsrum. På båda verksamheter har planerna blivit förverkligade genom dessa medel och satsningar har inneburit glädje för deltagarna.

Verksamheter som riktar sig till personer med funktionsnedsättning har fått kompetensutveckling genom utbildningskonceptet Yrkesresan som är ett samarbete mellan Sveriges Kommuner och Regioner, Regionala samverkans- och stödstrukturer och Socialstyrelsen.

Försämringen mot budget beror till stor del på väsentligt högre personalkostnader jämfört med budget, främst till följd av högre kostnader för sjuklön, timanställda och övertid. Inom LSS boenden har brukare med svåra och komplexa behov påverkat utfallet i ekonomin där extra bemanning varit nödvändig för att kunna tillgodose brukarens behov.

Under våren anpassade egenregi alla personalscheman enligt de nya reglerna för dygnsvård. Personlig assistans beviljades dispens och arbetar fortsatt med pass om 24 timmar.

Stödpedagoger är en ny yrkeskategori som ska utveckla det pedagogiska arbetet gentemot brukare ute i verksamheterna inom LSS. Stödpedagogsnätverket möjliggör samarbete och erfarenhetsutbyte mellan verksamheterna.

Föregående år beviljades medel från utvecklingsslussen att starta ett pilotprojekt Boet i några service- och gruppboenden i egen regi. Boet är ett digitalt verktyg som möjliggör ökat självbestämmande och inflytande, större valfrihet och ökad känsla av delaktighet. Med Boet får även personalen all nödvändig information samlad på ett ställe, så att de kan ge rätt stöd, på rätt sätt, vid rätt tillfälle. Detta har fått en mycket positiv respons hos brukare och personal och har fortsatt 2024. Kompetensutveckling inom palliativ vård har pågått under 2024.

5.10.2 Äldreomsorg egen regi

Inom området äldreomsorg bedrivs ett särskilt boende för äldre och hemtjänst som båda ligger på Ljusterö. Därutöver bedrivs hemtjänst nattetid (nattpatrullen) över hela kommunen. Det finns också fyra träffpunkter för äldre och en verksamhet som administrerar larm.

Utbildningsåtgärder i form av Silviacertifiering är genomförd på Görjansängen. Medarbetarna på Görjansängen har deltagit i en heldagsutbildning kring psykisk ohälsa hos äldre under året för att öka förståelsen kring ämnet. Både hemtjänsten och Görjansängen ingår i satsningen genom Österåkers kommun att följa Regeringskansliets agenda 2030 och mål 2 ”Ingen hunger”. Österåkers kommun har som mål att certifiera kommunen i sin helhet. Utbildningen ÄTUP är nu genomförd både på Görjansängen och inom nattpatrullen fastland och träffpunkterna.

5.11 Strategiska nyckeltal

5.11.1 Hemtjänst

Nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2024
Antal kunder, hemtjänst	580	620	650	650
Hemtjänst, pris/utförd timme	459	472	481	481
Hemtjänst, utförda timmar, dag och kväll	237 468	242 586	244 847	245 000
Timmar hemtjänst, egen regi	8 %	9 %	9 %	9 %

5.11.2 Särskilt boende

Nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2024
Särskilt boende, snittkostnad/dygn	2 094	2 155	2 198	2 198
Särskilt boende, årsplatser	285	315	349	336
Beläggingsgrad	99 %	99 %	99 %	99 %
Korttidsplatser, antal dygn	4 380	3 285	3 650	4 840
Korttidsplatser, snittkostnad/dygn	2 346	2 414	2 462	2 462

5.11.3 Funktionsnedsättning

Nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2024
Boende, antal vuxna egen regi	96	91	88	90
Boende, antal vuxna extern regi	40	44	45	44
Boende, antal barn	7	5	9	6

Nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2024
Daglig verks. enl. LSS, antal personer	200	205	230	220
Korttidsvistelse, antal dygn	2 500	2 200	1 500	2 200
Korttidstillsyn, antal barn	20	24	30	24
Personlig assistans LSS, vuxna	13	9	7	12
Personlig assistans LSS, barn	7	6	7	7
Personlig assistans SFB, vuxna	42	44	42	42
Personlig assistans SFB, barn	10	11	10	10

6 Uppföljning av privata utförare

6.1 Privata utförare

Verksamhet	Privat utförare	Omfattning/andel av verksamhet
Enebacken, säbo äldre	Förenade Care /LOU	7%
Muskötvägen, säbo äldre	Humana LOV	5%
Villa Näs, säbo äldre	Vardaga LOV	4%
Norrgårdshöjden, säbo äldre	Humana LOV	4%
Smedbygården, säbo äldre	Redolaris LOV	4%

Avser beställarens inköp i % av nettokostnaden för nämnden

Årets verksamhetsuppföljning inom området funktionsnedsättning (LSS) och socialpsykiatri (SoL) samt äldreomsorg (SoL) omfattar verksamheter inom egen regi och privata utförare som kommunen har avtal enligt LOV eller entreprenadavtal enligt LOU med. Uppföljning har genomförts i samtliga gruppboendestäder och stöd- och serviceboenden inom LSS och socialpsykiatri SoL samt utförare av boendestöd och dagliga verksamheter samt sysselsättningar. Inom äldreomsorgen har uppföljning genomförts i samtliga särskilda boenden, hemtjänstutförare, dagverksamheter, korttidsboende, växelvärd enligt SoL. Uppföljningen består av verksamhetsbesök, inhämtning av rutiner samt inhämtning av synpunkter och klagomål. Som en del i verksamhetsuppföljning ingår uppföljning av det kommunala vårdgivaransvaret inom området äldreomsorg och funktionsnedsättning.

7 Internkontroll

- Socialförvaltningen säkerställer att det dagliga arbetet sker utifrån aktuella rutiner, styrdokument och lagar. Rutiner och styrdokument revideras vid behov och delges medarbetare på möten och genom att dessa publiceras på intranätet.
- Socialförvaltning har en kompetensförsörjningsplan där behov av kompetenser på kort och längre sikt finns identifierade. Planen uppdateras årligen och används som underlag för rekrytering, personal- och verksamhetsplanering.
- Socialförvaltningen arbetar med policyn Hållbart resande genom att lyfta den på APT och genom att uppmuntra personalen att genomföra arbetsresor och resor i tjänst mera hållbart.
- Loggningskontroll i verksamhetssystemet avseende medarbetares informationssökningar görs två gånger årligen. Tillgången till arkiv och handlingar och verksamhetssystem är begränsad med behörigheter till endast personal som har behov av tillgång i sin arbetsroll.

8 Personaluppföljning

8.1 HR

8.1.1 Antal anställda

Nyckeltal	Utfall helår 2022	Utfall helår 2023	Utfall helår 2024
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda, 31 dec respektive 31 aug	273	282	286
<i>varav vård och omsorg, egen regi</i>	<i>222</i>	<i>226</i>	<i>229</i>
Antal årsarbetare, tidsbegränsad anställning 31 dec respektive 31 aug	19	25	9
<i>varav vård och omsorg egen regi</i>	<i>18</i>	<i>24</i>	<i>9</i>
Totalt antal årsarbetare,	292	307	295
<i>varav vård och omsorg egen regi</i>	<i>240</i>	<i>250</i>	<i>239</i>
Antal anställda med månadslön 31 dec respektive 31 aug	316	335	320
<i>varav vård och omsorg egen regi</i>	<i>264</i>	<i>277</i>	<i>263</i>

8.1.2 Sjukfrånvaro

Nyckeltal	Utfall Helår 2022	Utfall Helår 2023	Utfall Helår 2024
Sjukfrånvaro, per helår respektive jan-juni vid delår	10,1	8,8	8
Andel av sjukfrånvaron som är långtidssjukfrånvaro (60 dagar eller mer)	49	44	45
Andel av sjukfrånvaron som är korttidsfrånvaro	51	56	55

9 Framåtblick

På grund av att antal äldre ökar i kommunen kommer behov av vård- och omsorgsinsatser öka kraftigt de kommande åren. Samtidigt förväntas konkurrensen om arbetskraften leda till rekryteringsutmaningar. Ett långsiktigt förändringsarbete för att anpassa äldreomsorgen till den demografiska och tekniska utvecklingen pågår. För att bibehålla en äldreomsorg av god kvalitet måste tillgången till personal med rätt kompetens säkras. Äldreomsorgens personal behöver erbjudas en attraktiv arbetsplats som tillvaratar och stärker yrkesprofessionen.

Digitalisering

Välfärdssektorn utvecklar digitala lösningar som möjliggör mera flexibla och mobila insatser som ger ökad trygghet och delaktighet för äldre och personer med funktionsnedsättning. Exempel på digital välfärdsteknik är sensorer, applikationer på mobiler och surfplattor som påminner eller ger stöd i omvårdnadssituationer eller möjliggör digitala möten med personalen. De välfärdstekniska lösningarna ska inte ersätta det mänskliga mötet inom omsorgen, men de kan ge bättre förutsättningar för verksamheter att disponera sina resurser.

Rutinmässiga uppgifter kan till viss del ersättas av tekniska lösningar och bidra till "mindre spring" och mer möten med brukaren. Välfärdsteknik kan också bidra till bättre arbetsmiljö för utförarnas personal. Digitala-lösningar för att kunna kommunicera bättre med brukare samtidigt som språkkunskaperna förbättras testades under 2024 och personal inom äldreomsorg har fortsatt tillgång till applikationen som möjliggör detta vid behov. Utbildning i svenska-språket för personal ges till flera för att kunna möta behovet av personal med tillfredställande språkkunskaper i svenska över tid.

Så kallad E-hälsa utvecklar välfärden. E-hälsa handlar om att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa i samhället. Arbetet är inriktat på att skapa förbättringar för individ, vård- och omsorgspersonal samt beslutsfattare. Genom att ta till vara på digitaliseringens möjligheter att öka kvalitén i verksamheter. Nyttan för individen kan handla om att komma åt information på nätet, ta del av sina handlingar och även ta beslut digitalt. För omsorgspersonalen kan e-hälsa handla om att kunna dokumentera på ett enkelt sätt samt inhämta information om kunskap enkelt och strukturerad.

Hållbarhet

Förvaltningen kommer att bidra till Agenda mål nr 8 "Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt" genom att vid upphandling främja anständiga arbetsvillkor vid köp av varor och tjänster. Förvaltningen kommer även att bidra till mål nr 12, "Hållbar konsumtion och produktion" genom att vid upphandling främja anständiga arbetsvillkor för varor och tjänster som köps in. Förvaltningen ska öka kunskapen för hållbarhet i upphandling, följa upp leverantörer och samarbeta för att ligga i framkant. Förvaltningen ska när det är möjligt nyttja ramavtal från SKR som är ett bra sätt att effektivisera

upphandlingen och ställa relevanta hållbarhetskrav.

Lagändringar

Socialtjänstlagen

En ny socialtjänstlag (SOU 2020:47)”, ”Hållbar socialtjänst – har beretts i regeringskansliet. Propositionen 2024/25:89 en förebyggande socialtjänstlag för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter beslutades om i januari 2025. Den nya socialtjänstlagen kommer ha betydelse för nämndens arbete. Förändringarna innebär att socialförvaltningen ska arbeta förebyggande i större utsträckning än tidigare. Flera insatser ska kunna ges utan behovsprövning men insatserna ska baseras på beprövad erfarenhet och vetenskap. Förändring av socialtjänstlagen förväntas minska antalet ärenden som ska utredas samtidigt som det ställs ökade krav på förebyggande insatser och mera flexibla lösningar. Socialförvaltningen erbjuder redan i dagsläget förebyggande insatser utan biståndsbeslut. Förenklad ansökan finns för personer över 65 år för trygghetslarm, städ, inköp, ärenden, fönstertvätt. Förenklad ansökan innebär att insatser kan i vissa fall beviljas utan individuell behovsprövning. Förslaget är att lagen ska träda i kraft 1 juli 2025.

Det finns även förslag till ändringar i socialtjänstlagen som bland annat innebär att nämnden kan få rätt att använda digital teknik när bistånd ges i form av hemtjänst eller i särskilt boende. I förvaltningen pågår ett strategiskt arbete med välfärdsteknik, ett exempel är pilotprojektet med GPS larm och nyckelfri hemtjänst.

LSS

Regeringen har beslutat om att halvera det så kallade schabloniserade föräldraavdraget som används i bedömning av barns rätt till personlig assistans. Detta för att fler barn ska få rätt till insatsen. Förändringen trädde i kraft den 1 januari 2025 och avser personlig assistans både enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionsnedsatta (LSS) och 51 Kap Socialförsäkringsbalken.

Den 1 mars 2023 presenterades förslaget om statligt huvudmannaskap för personlig assistans.

Förslaget innebär att:

- Staten genom Försäkringskassan ska ha ett samlat huvudmannaskap för beslut om och finansiering av insatsen personlig assistans.
- Kommunerna ska fortsätta att utföra personlig assistans om den enskilde begär det.
- Timschablonen höjs för att kompensera arbetsgivarna för sjuklönekostnaderna för personliga assistenter.
- Det statliga huvudmannaskapet ska träda i kraft den 1 januari 2026 och de kommunala besluten om personlig assistans från detta datum ska föras över löpande till Försäkringskassan.
- Kommunerna ska kunna få ersättning för de kostnader för personlig assistans som uppstår från och med den 1 januari 2026.

- Anslaget för kommunalekonomisk utjämning minskas med 10 323 miljoner kronor totalt i 2021 års kostnads- och volymnivå till följd av huvudmannaskapsförändringen.

Eftersom det fortfarande rör sig om ett förslag är det oklart när övergången ska ske.

Psykisk ohälsa ökar bland befolkningen. Detta leder till komplexa behov inom LSS verksamheter, som kräver kompetens. För att undvika behov av direktupphandling behöver kompetensutveckling ske inom de boenden som kommunen tillhandahåller.

Daglig verksamhet syftar till att ge meningsfull sysselsättning för personer med funktionsnedsättning. Daglig verksamhet kan också tillsammans med andra aktörer bidra till att brukaren närmar sig arbetsmarknaden. Tillgången till praktikplatser är avgörande för att öka möjligheten till en anställning på den öppna arbetsmarknaden. I agenda 2030 i mål nr 8 framkommer att kommunen vill få fler personer långt från arbetsmarknaden i sysselsättning. Detta genom att skapa meningsfulla praktikplatser.

Socialpsykiatri

Förslaget på ny socialtjänstlag "Hållbar socialtjänst" bereds i regeringskansliet. Ändringar som föreslås i lagförslaget innefattar förtydligande av socialtjänstens ansvar för förebyggande insatser som även skulle kunna ges utan biståndsbeslut. Andra ändringar är ansvarsfördelning mellan kommun och region för brukare med missbruk och psykisk funktionsnedsättning. Detta förslag redogörs i s.k. samsjuklighetsutredning. Från samsjuklighetsutredningen framkommer förslag på att:

Regionernas hälso- och sjukvård ska ansvara för all behandling av skadligt bruk och ska ges samordnat med behandling för andra psykiatriska tillstånd. Socialtjänstens huvuduppdrag ska vara att stärka den enskildes resurser och funktionsförmåga genom sociala stödinsatser.

Tillsyn över socialtjänsten

Den 3 april 2024 publiceras utredningen om en effektivare tillsyn över socialtjänsten. Utredningen har sett över möjligheterna att förbättra förutsättningarna för Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att utöva tillsyn och ha möjlighet att ingripa när tillsynen visar på brister inom socialtjänst eller verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Utredningen föreslår bland annat:

- en avgift på 100 000 kr per överträdelse när det gäller underlåtenhet att hämta in registerutdrag,
- att ändring införs i socialtjänstlagen och LSS om att lämplighetsbedömning som IVO gör i samband med en ägar- och ledningsprövning uttryckligen ska omfatta den juridiska person som är sökande eller tillståndshavare,
- att IVO ska få möjlighet att omedelbart förbjuda en olovlig verksamhet som omfattas av tillståndsplikt enligt socialtjänstlagen eller LSS,

- att beloppsgränserna för särskild avgift för ej verkställda beslut i både socialtjänstlagen och LSS ska höjas till att motsvara dagens penningvärde.
- att kommuner ska bli skyldiga att anmäla till IVO när de gör väsentliga förändringar i egen anmälningspliktig verksamhet, liksom när verksamheten upphör tillfälligt eller läggs ned.











Åtgärder mot välfärdsbrottslighet












Stora delar av den kommunala välfärdsproduktionen utförs av privata utförare efter upphandling eller tillämpning av valfrihetssystem. Välfärdsbrottslighet och korruption är växande problem. Regeringen har gett Statskontoret i uppdrag att föreslå åtgärder för att förbättra kommuners och regioners kontroll och uppföljning av privata utförare i syfte att motverka välfärdsbrottslighet, oseriösa aktörer och korruption. I uppdraget ingår att se över hur kommunallagentillämpas och eventuellt behov av ny lagstiftning. En utredare har i uppdrag att ge myndigheter förbättrade möjligheter att utbyta information i syfte att förhindra fusk, felaktiga utbetalningar, regelöverträdelse och brottslighet.

Utredaren föreslår också att socialtjänsten ska omfattas av den generella sekretessbrytande bestämmelsen i 10 kap.27 § OSL som innebär att en sekretessbelagd uppgift får lämnas till en myndighet om det är uppenbart att intresset av att uppgiften lämnas har företräde framför det intresse som sekretessen ska skydda.

Utredning där uppdraget är att analysera och ta ställning till hur behovet av att utbyta offentlig information kan tillgodoses, att särskilt överväga och lämna förslag på en bestämmelse som i större utsträckning gör det möjligt att på eget initiativ lämna ut offentliga uppgifter till en annan myndighet samt att göra en översyn, i den utsträckning det behövs, av myndigheternas registerförfattningar – ska redovisas senast den 28 februari 2025.

10 Målbilaga

Övergripande mål	Nämndsmål/resultatmål	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Målnivå 2024
Österåkers verksamheter präglas av hög kvalitet	Nämndens verksamhet ska präglas av rättssäkerhet	Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde  	35	31	44	30	30
	Brukare ska uppleva insatser från socialtjänsten som tillfredsställande	Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn  	83 %	88 %	83 %	84 %	84 %
		Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren trivs alltid på sin dagliga verksamhet, andel 100 %  	100 %	93 %	90 %	90 %	90 %
		Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)  	76	75	72	83	83
Österåker har en robust och effektiv ekonomi	Vård- och omsorgsnämnden ska bidra till social hållbarhet vid befolkningsökning utan att den ekonomiska utvecklingen relativt sett ska öka	Nettokostnadsavvikelse LSS, (%) 	1	0		-1	-1
		Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg, (%) 	-22	-25		-15	-15

Övergripande mål	Nämndsmål/resultatmål	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Målnivå 2024
	Nämnden ska eftersträva hög effektivitet i sina verksamheter.	Effektivitetsindex LSS boende och daglig verksamhet 	79	61		63	60
		Effektivitetsindex äldreomsorg 	87	91		90	95
Österåker är en trygg kommun för de som vistas, verkar och bor här	Brukare inom särskild boende LSS/SOL ska uppleva trygghet i sitt hem.	Brukarbedömning servicebostad LSS - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%)  	73	62	66	74	74
		Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - trygghet, andel (%)  	85	79	77	90	90
		Brukarbedömning boende särskild service SoL - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%) 	71		80	75	75
		Brukarbedömning gruppboende LSS - Brukaren är aldrig rädd för något hemma, andel (%)  	65	79	60	69	69
		Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare med minst 2 besök dagligen möter under 14 dagar, median  	14	16	15	14	14

Övergripande mål	Nämndsmål/resultatmål	Resultatindikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Målnivå 2024
	Öka kvalitén i mötet mellan socialtjänstens medarbetare och kommunens invånare.	Deltagande i Yrkesresan ska omfatta alla som utbildningen är till för. ●			100 %	100 %	100
Österåkers utveckling sker med fokus på en hållbar framtid	Nämnden ska bidra till att miljöpåverkan minskar inom upphandlade tjänster under 2024.	Andel upphandlingar 2024 där nämnden har ställt krav att minska negativ miljöpåverkan i utgångspunkt i miljö och klimatprogrammet. ●			100 %	100 %	100 %
	Brukare ska erbjudas en balanserad och näringsrik kost.	Andel särskilda boenden med rutin för att förebygga undernäring ●			100 %	80 %	80 %

11 Bilaga över strategiska nyckeltal

11.1 Nyckeltal- år

11.1.1 Hemtjänst

Nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Budget 2024
Antal kunder, hemtjänst	610	590	580	620	650	650	650
Hemtjänst, pris/utförd timme	437	443	459	472	481	481	481
Hemtjänst, utförda timmar, dag och kväll	255 520	246 737	237 468	242 586	244 847	240 000	245 000
Timmar hemtjänst, egen regi	8 %	8 %	8 %	9 %	9 %	9 %	9 %

11.1.2 Särskilt boende

Nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Budget 2024
Särskilt boende, snittkostnad/dygn	1 993	2 023	2 094	2 155	2 198	2 198	2 198
Särskilt boende, årsplatser	267	256	285	315	349	350	336
Beläggingsgrad	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %
Korttidsplatser, antal dygn	4 000	3 859	4 380	3 285	3 650	4 640	4 840
Korttidsplatser, snittkostnad/dygn	2 276	2 300	2 346	2 414	2 462	2 462	2 462

11.1.3 Funktionsnedsättning

Nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Budget 2024
Boende, antal vuxna egen regi	96	91	96	91	88	88	90
Boende, antal vuxna extern regi	43	41	40	44	45	45	44
Boende, antal barn	6	10	7	5	9	8	6

Nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2024	Budget 2024
Daglig verks. enl. LSS, antal personer	180	193	200	205	230	230	220
Korttidsvistelse, antal dygn	3 600	2 160	2 500	2 200	1 500	2 200	2 200
Korttidstillsyn, antal barn	22	20	20	24	30	25	24
Personlig assistans LSS, vuxna	17	15	13	9	7	8	12
Personlig assistans LSS, barn	7	7	7	6	7	7	7
Personlig assistans SFB, vuxna	44	42	42	44	42	40	42
Personlig assistans SFB, barn	10	11	10	11	10	10	10

12 Bilaga Internkontroll

Kontrollmoment	Periodicitet	Metod (internkontroll)	Uppföljningsansvarig (funktion)	Är kontrollmomentet genomfört enligt plan?	Har det uppkommit några avvikelser?	Kommentera vid avvikelse
Central 1: Det finns en redundans i organisationen genom framtagna rutinbeskrivningar för det dagliga arbetet	Årligen	Genomgång på enhetsmöte, detta dokumenteras	Enhetschefer	• Ja		
Central 2: Alla förvaltningar har en aktuell kompetensförsörjningsplan	Årligen	Kompetensbehov för förvaltningens personal inventeras och sammanställs årligen. Rekrytering och kompetensutveckling baseras på kompetensförsörjningsplanen.	Avdelningschefer för respektive avdelning	• Ja		
Central 3: Efterlevnad av policy för hållbart resande	Årligen	Lyfts på APT av enhetschef. Sammanställs årligen.	Enhetschef	• Ja		
Verksamhetsspecifikt kontrollmoment 1: Endast behörig personal ska ha tillgång till arkiv, handlingar och system som personal ej är behörig att se.	2 ggr per år	Loggningskontroll i verksamhetssystemet undertecknas av behörig chef samt förteckning över "taggar" med behörighet till arkivet kontrolleras.	Enhetschef	• Ja		

13 Ekonomiska bilagor - egen regi VON

Egen regi

Äldreomsorg/hemtjänst	Avvikelse
Hmtj Ljusterö	-532
Träffpunkter	1401
Trygghetslarm , Nattpatrull	-693
Särskilt boende Ljusterö	-111
Totalt Äldreomsorg	64
Grp bost Smedby	-2819
Grp bost Oppsättra	1528
Grp bost Bergsättra	-3382
Kanalvägen 5	-1906
Grp Norrgårdsvägen 35	1138
Grp bost Skonaren	-833
Grp bost Skånsta	-1160
Grp bost Ljusterö	1352
Tot GB	-6081
DV Oppsättra	1237
DV Kanalhuset	-39
DV ILSA	1163
DV Knopen	-706
DV Sågen	1199
DV Nätet	350
DV Ljusterö	25
Tot DV	3229
Servicebost Malvavägen	-1591
Servicebost Runö	890
Servicebost Norrgv	-666
Tot Servicebostad	-1366
Boendestöd Österåker	52
HSL / HSE	0
Avlösning, kontaktperson, ledsagning	353
Träff Ruffen	-10
Träff Bryggan	92
Pers Assistans	-1216
Solskiftet BoU	-434
Tot Övriga	-1162
Totalt Funktionsnedsättning	-5381
Totalt VoO	-5317