

# Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2019-02-15

Dnr VON 2018/0020-042

## Tjänsteutlåtande verksamhetsberättelse 2018 Vård- och omsorgsnämnden

### Beslutsförslag

#### Vård- och omsorgsnämnden beslutar

1. Godkänna verksamhetsberättelsen för 2018 för Vård- och omsorgsnämnden.
2. Överlämna verksamhetsberättelsen 2018 till Kommunstyrelsen.

### Sammanfattning

I bilagd verksamhetsberättelse för Vård- och omsorgsnämnden 2018 redogörs för olika enheters ekonomiska resultat liksom i vilken grad verksamheterna uppfyller nämndens mål.

Nämndens utfall för perioden uppgår till -603 990 tkr vilket motsvarar 101 % av periodbudgeten. Per den sista december finns en negativ budgetavvikelse om 3 740 tkr, föregående år hade nämnden en positiv budgetavvikelse om 3 721 tkr.

### Bilaga

Verksamhetsberättelse 2018 inkl. målbilaga

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Christer Hansson  
Controller

# Verksamhetsberättelse 2018

## Vård- och omsorgsnämnden

Nämndversion

Ordförande: Monica Kjellman

Förvaltningschef: Susanna Kiesel

## Viktiga händelser

- Alla korttidsboendeplatser inkl. växelboende finns nu samlade på Enebacken
- Ny lag 2018; Lagen om samverkan vid utskrivning för slutna hälso- och sjukvård
- Statliga stimulansmedel för ökad bemanning inom äldreomsorgen har fördelats
- Kommunala medel för aktiviteter o samvaro har fördelats inom särskilda boenden med fokusområdet digitalisering
- Förvaltningen deltar i ESF projektet MIA – Mobilisering inför arbete
- Förvaltningen har deltagit i ESF-projektet DigIT – Digital kompetensutveckling
- Implementering pågår av utredningsmetoden IBIC inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning. IBIC utbildning har hållits för utförare vård- och omsorg
- En ny hemtjänstutförare LOV, Olir AB, som sen avslutade under året
- Driften på särskilt boende och dagverksamhet Vårdbo har upphandlats enl. LOU för ny avtalsperiod. Attendo fortsätter driften, ny avtalsstart 1 februari 2019
- Driften på gruppboende Skogstjappan upphandlad enl. LOU för ny avtalsperiod
- Driften på Åkers park har upphandlats enl. LOU. Ny utförare är Nytida.
- Träffpunktsverksamheten Bryggan är permanentad från 1 januari
- Den första LOV-utföraren inom boendestöd, Funkisgruppen, etablerade sig
- Ny tjänst som medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) inrättad på halvtid
- Anhörigstöd har startat stödgrupper för nya målgrupper
- Nya beställningar inom LSS har överlämnats till Produktionsstyrelsen
- Nya riktlinjer har antagits för kommunal hälso- och sjukvård i Österåker
- Helgaktiviteter har startats upp på träffpunkterna i Åkersberga och Ljusterö
- Förvaltningens medarbetare har utbildats i frågor kring våld i nära relationer

## Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	Budget 2018	Prognos 2018	Budget- avvikelse	Utfall 2017	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	%
<b>Verksamhetens intäkter</b>								
Avgifter	25 159	28 742	3 582	25 654	25 159	28 742	3 582	114%
Övriga intäkter	48 341	52 506	4 165	48 801	48 341	52 506	4 165	109%
<b>Summa intäkter</b>	<b>73 500</b>	<b>81 247</b>	<b>7 747</b>	<b>74 455</b>	<b>73 500</b>	<b>81 247</b>	<b>7 747</b>	<b>111%</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>								
Personalkostnader	-32 492	-32 252	240	-28 813	-32 492	-32 252	240	99%
Lokalkostnader	-38 760	-37 251	1 508	-39 948	-38 760	-37 251	1 508	96%
Kapitalkostnader	0	-142	-142	-142	0	-142	-142	n/a
Köp av verksamhet	-565 634	-581 829	-16 195	-549 459	-565 634	-581 829	-16 195	103%
Övriga kostnader	-36 865	-33 763	3 102	-40 572	-36 865	-33 763	3 102	92%
<b>Summa kostnader</b>	<b>-673 750</b>	<b>-685 237</b>	<b>-11 487</b>	<b>-658 934</b>	<b>-673 750</b>	<b>-685 237</b>	<b>-11 487</b>	<b>102%</b>
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-600 250</b>	<b>-603 990</b>	<b>-3 740</b>	<b>-584 479</b>	<b>-600 250</b>	<b>-603 990</b>	<b>-3 740</b>	<b>101%</b>

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN -DEC			
	Budget 2018	Prognos 2018	Budget- avvikelse	Utfall 2017	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	%
Nämnd och staber	-18 114	-17 865	249	-19 619	-18 114	-17 865	249	99%
Särskilt boende	-162 547	-170 513	-7 966	-151 480	-162 547	-170 513	-7 966	105%
Hemtjänst	-105 220	-107 941	-2 721	-100 745	-105 220	-107 941	-2 721	103%
Övrig äldreomsorg	-24 823	-22 247	2 577	-34 033	-24 823	-22 247	2 577	90%
-varav korttidsboende	-12 898	-9 147	3 751	-12 898	-12 898	-9 147	3 751	104%
Admin äldreomsorg	-11 008	-11 477	-469	-11 231	-11 008	-11 477	-469	104%
LSS vuxna	-173 152	-170 781	2 371	-173 292	-173 152	-170 781	2 371	99%
- varav Assistans LSS	-17 731	-20 636	-2 905	-17 731	-17 731	-20 636	-2 905	99%
Psykatri vuxna	-44 108	-42 931	1 177	-42 768	-44 108	-42 931	1 177	97%
Admin vuxenstöd	-8 296	-7 411	885	-8 836	-8 296	-7 411	885	89%
LSS barn	-20 987	-21 164	-178	-11 166	-20 987	-21 164	-178	101%
Övrigt barn och ungdom	-25 481	-25 982	-500	-24 285	-25 481	-25 982	-500	102%
Admin barn och ungdom	-4 408	-3 588	821	-4 768	-4 408	-3 588	821	81%
Personligt ombud	-2 105	-2 090	14	-2 255	-2 105	-2 090	14	99%
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-600 250</b>	<b>-603 990</b>	<b>-3 740</b>	<b>-584 479</b>	<b>-600 250</b>	<b>-603 990</b>	<b>-3 740</b>	<b>101%</b>

Nämndens utfall för perioden uppgår till -603 990 tkr vilket motsvarar 101 % av periodbudgeten. Per den sista december finns en negativ budgetavvikelse om 3 740 tkr, föregående år hade nämnden en positiv budgetavvikelse om 3 721 tkr.

En negativ budgetavvikelse finns med 7 966 tkr finns framförallt inom Särskilt boende där volymerna varit högre än budgeterat. Även inom hemtjänst har volymerna varit högre än budgeterat vilket medfört en negativ budgetavvikelse om 2 721 tkr. Övrig äldreomsorg har ett positivt budgetutfall jämfört mot budget netto med 2 577 tkr och beror på nytt avtal för korttidsboende samt att inte samma behov av korttidsplatser behövs i samma utsträckning som tidigare vilket givit ett budgetöverskott på 3 751 tkr, samtidigt har enheten övrig äldreomsorg haft ökade kostnader för bland annat lokaler inom övrig äldreomsorg på 1 174 tkr, vilket ger ett nettoöverskott på 2 577 tkr inom övrig äldreomsorg. LSS vuxna har ett netto budgetöverskott med 2 577 tkr och beror på mindre kostnader för Dagligverksamhet, gruppboende och SFB, samtidigt har LSS vuxna ett underskott

inom assistans LSS med 2 905 tkr med anledning av kunder med stort behov. Även inom Psykiatri vuxna finns ett budgetöverskott med 1 177 tkr med anledning av lägre kostnader för boendestöd och övriga insatser inom SoL. Admin vuxenstöd och Admin Barn och unga har ett budgetöverskott beroende på lägre personalkostnader än budgeterat medan Admin äldreomsorg har ett budgetunderskott beroende på högre personalkostnader.

## Mål och måluppfyllelse

Kommunens vision pekar på att Österåker år 2020 ska vara länets mest attraktiva skärgårdskommun, den skärgårdskommun som flest väljer att flytta till, bo och verka i, starta företag i samt besöka; en skärgårdskommun i världsklass. Österåker ska präglas av framtidstro, mångfald och öppenhet.

Kommunfullmäktige har fastställt sju inriktningsmål och uppdragit åt nämnderna att ta fram resultatmål tillsammans med nyckeltal och mätmetod utifrån inriktningsmålen.

Vård- och omsorgsnämndens mål för 2018 med måluppfyllelse finns redovisad i bifogat måldokument (bilaga 1). I redovisning av respektive enhet nedan beskrivs enheternas arbete med målen under året samt måluppfyllelse.

### Uppdrag i budget 2018

Vård- och omsorgsnämnden har uppfyllt samtliga uppdrag förutom att rekryteringen av syn- och hörselkonsulent inte har gett önskat resultat.

Övriga uppdrag är genomförda;

- Utrett och föreslagit ersättningsnivå för Ljusterö särskilda boende - Kartläggning av personalens kompetens inom LSS-verksamhet och hur mycket ekonomiska resurser som används för kompetensutveckling
- Redovisa utveckling av personer gällande neurologiska diagnoser under de senaste tre åren och prognos framöver utifrån kända omvärldsfaktorer
- Utredda definitionen mellanboende som brukar användas mellan trygghetsboende och äldreboende och hur kommunen kan utveckla den typen av verksamhet
- Utredda hur effektivt trygghetsboende drivs i egen regi och hur man kan skapa möjligheter för andra utförare.
- Ta fram förslag till att genomföra och finansiera Silviacertifiering för undersköterskor.
- Höjning av arvode till kontaktperson LSS.
- Permanentat verksamheten på träffpunkt Bryggan
- Extra medel till Kanalhuset för särskilt satsning kring motiverande arbete
- Helgaktiviteter på träffpunkterna

## Verksamhetsuppföljning

### Nämnd och staber

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 resultatenheterna. Vård- och omsorgsnämnden är en så kallad kundvalsnämnd med ansvar för myndighetsutövning, beställning och finansiering av verksamheten, uppföljning av kvalitén i verksamheten och de utförda insatserna. Verksamheten är uppdelad i tre huvudområden; nämnd och staber, äldreomsorg samt omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Förvaltningen leds av en socialdirektör. Socialförvaltningen har en stab som arbetar med utredningar, upphandlingar, beställningar och verksamhetsuppföljning. Förvaltningens administrativa stödfunktioner finns samlade i en enhet för administration och service. Båda enheterna arbetar med både Vård- och omsorgsnämndens samt Socialnämndens verksamheter.

### Verksamhetsuppföljning och granskning

Rapporter från granskning och verksamhetsuppföljning informeras till Vård- och omsorgsnämnden, handlingsplaner för åtgärder begärs in och uppföljningar sker.

Regelbundet hålls samverkansmöten med utförare av äldreomsorg och hälso- och sjukvård som en uppföljning av verksamheten. Även inom funktionshinderområdet har den typen av möten organiserats på ett mer strukturerat sätt. Vid dessa möten medverkar sakkunnig, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

### Granskning hälso- och sjukvård

Granskningar av hälso- och sjukvården har genomförts på särskilt boende Enebacken under perioden november 2017 – januari 2018. Granskning av hälso- och sjukvård har även genomförts på Solskiftets äldreboende. Granskningar av hälso- och sjukvård har genomförts hos samtliga utförare inom LSS boende samt LSS daglig verksamhet. Rapporter med upprättade handlingsplaner har överlämnats till nämnden. Uppföljningar har skett enligt plan.

## Verksamhetsuppföljning funktionshinderområdet

Under 2018 har uppföljningar av verksamheten inom funktionsnedsättning genomförts via samverkansmöten. På dessa möten har temat varit trygghet, kompetens samt ansvar för hälso- och sjukvårdsuppgifter. Det sammanlagda resultatet visar att avvikelser hanteras i vardagen men att dokumentation samt analys av dessa brister saknas. Rutiner behöver i vissa verksamheter upprättas eller förbättras vad gäller kontakter med hälso- och sjukvårdsansvariga hos utföraren, framförallt där det finns behov av samverkan med flera vårdgivare t ex psykiatrivården. Utbildningsnivån i utförarverksamheterna följdes upp i ett särskilt utredningsärende enligt uppdrag i budget 2018. Resultatet visade på en grundutbildningsnivå hos ca 60 % av de anställda totalt samt en vidareutbildningsnivå på i genomsnitt 19 timmar per anställd och år. Resultatet av verksamhetsuppföljning presenterades i sin helhet på Vård- och omsorgsnämndens decembersammanträde.

Enligt statistik från Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, visar brukarundersökning gällande upplevd trivsel inom LSS-gruppbostad att kundnöjdheten har ökat ytterligare 2018 efter att ha ökat mellan 2016 och 2017. 2018 var andelen positiva brukare 88 % och 2017 85 % och 2016 84 %. Dialog förs kontinuerligt inom förvaltningen och med utförarverksamheterna om kvalitet och utveckling av verksamhet.

## Verksamhetsuppföljning äldreomsorg

Verksamhetsuppföljningar har genomförts inom samtliga sju särskilda boenden under året. Rapport har lämnats till nämnden. Handlingsplaner följs upp. Avtalsuppföljning av samtliga utförare inom hemtjänst har genomförts under hösten 2018. Rapport kommer att lämnas till nämnden i början av 2019. Handlingsplaner följs upp med berörda utförare.

Enligt statistik från Kommun- och landstingsdatabasen, Kolada, visar brukarundersökning gällande upplevd kvalitet inom hemtjänst att kundnöjdheten har minskat något 2018 efter att ha ökat mellan 2016 och 2017. 2018 var andelen nöjda kunder 86 % och 2017 91 % och 2016 87 %.

Inom särskilt boende har upplevd kvalitet ökat 2018 till 79 % nöjda kunder. Resultatet för 2017 var 76 % och för 2016 78 %. Dialog förs kontinuerligt internt och med utförarverksamheterna om kvalitet och utveckling av verksamhet.

## Brukarundersökning

Socialförvaltningen har i slutet på 2018 genomfört en brukarundersökning för att mäta hur brukare upplever kvalitén i kontakten med myndighetsutövande enheter inom Vård- och omsorgsnämnden samt personligt ombud. Undersökningen innehöll frågor som mäter områdena; helhetssyn, tillgänglighet, information, inflytande, påverka hjälp och förbättrad situation. Resultatet kommer att rapporteras till nämnden då det har sammanställts.

## DigIT ett ESF projekt för digital kompetensutveckling

Socialförvaltningen har under perioden 2015 – 2018 deltagit i ett samverkansprojekt DigIT kring digital kompetensutveckling för medarbetarna inom vård och omsorg. Projektet har finansierats till hälften av Europeiska socialfonden (ESF). Projektet har letts av Stockholms stad vars fjorton stadsdelar ingått tillsammans med elva kommuner i Stockholms län. Projektet har omfattat samtliga medarbetare inom förvaltningen.

## Teknikutveckling

Nämnden har deltagit i en satsning med anknytning till högskolesätet Kungliga tekniska högskolan samt näringslivet i samverkan, den så kallade Användarföreningen. Förvaltningen har haft möjlighet att ta del av resultat från projekt inom utveckling av 5 G-nätet och därmed anknutna möjliga välfärdsteknologiska tjänster. Förvaltningen ingår också i ett nytt nätverk, ”Omsorgslabbet”, ett samarbete mellan fyra kommuner och ett kommunalförbund. Nätverket är initierat av välfärdsorganisationer i skärgårds- och glesbygdskommuner med gemensamma utmaningar att lösa inom äldre- och funktionshinderområdet kopplat till hög andel äldre i befolkningen, kompetensförsörjning och svårtillgänglig geografi som skärgård och glesbygd medför. Lösningen söks bland annat i digitaliseringens möjligheter och ökad användning av välfärdsteknik.

Statsbidrag för utveckling av användandet av välfärdsteknik, 1,3 miljoner, har rekviderats och fördelats till verksamheter inom omsorgen. Olika typer av utrustning prövas av sju olika utförare främst i särskilt boende; hotellås, trygghetskameror, uppgradering av larm, utbyggnad av wifi, matrobot, samt VR-teknik. Boendestöd prövar digitala plattor som kommunikationsstöd i verksamheten. Gemensamt kunskapsutbyte kommer att genomföras för verksamheterna första halvåret 2019.

## Hemsjukvård år 2020

De förberedelser som har pågått inför ett eventuellt övertagande av hemsjukvården till kommunerna i Stockholms län år 2020 avslutades i februari då Storsthlmns styrelse tog beslut om att ett övertagande får anstå. Detta med anledning av bristande enighet kring frågan om grunderna för en skatteväxling.



## Beställningar och avtal

Nya beställningar är framtagna och överlämnade till Produktionsstyrelsen för fortsatt drift av öppen verksamhet Bryggan, kontaktperson LSS, personlig assistans LSS, korttidsvistelse LSS, korttidstillsyn LSS och bostad med särskild service LSS. En tilläggsbeställning gällande helgaktiviteter på träffpunkterna har överlämnats.

Avtalet med Olivia omsorg AB har förlängts för drift av LSS-gruppboende Hantverkaren. Upphandling av driften av Åkers Park har genomförts. Nyttida är ny utförare från 1 september. Beslut har tagits av nämnden att upphandla driften av Skogstjällen, bostad med särskild service, då nuvarande avtalsperiod går ut under 2019. Driften av Vårdbo särskilda boende och dagverksamhet har upphandlats. Attendo fortsätter driften, ny avtalsperiod börjar 1 februari 2019.

## Implementering IBIC

Arbetet har fortsatt med implementeringen av ny metod för handläggning och dokumentation av ansökningar enligt socialtjänstlagen och LSS. Modellen ÄBIC/IBIC har tagits fram av socialstyrelsen för utredning av behov hos vuxna personer. Metoden har introducerats inom vuxenstödsenheten socialpsykiatri och LSS vuxna och implementering pågår. Utförarverksamheterna har introducerats i metoden för att kunna ta del av beställningar och planera utförandet med IBIC som grund.

## Klagomål och synpunkter, lex Sarah och ej verkställda beslut

### Klagomål och synpunkter äldreomsorg

Under perioden 1 januari – 31 december inkom 183 klagomål/synpunkter till hemtjänst, särskilt boende och enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta. Alla synpunkter och klagomål, som inte är anonyma, följs upp av respektive enhetschef och återkopplas till uppgiftslämnaren inom fjorton dagar.

- 12 klagomål/synpunkter avser enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta
- 64 klagomål/synpunkter avser särskilt boende
- 107 klagomål/synpunkter avser hemtjänst

Klagomålen/synpunkterna avser tillgänglighet, information, bemötande, arbetssätt, lokaler och annat. Konkret har det handlat om tillgänglighet på telefon, missnöje med bristande kontinuitet samt att överenskomna tider inte hållits. Brister i bemötandet handlar om brister i det direkta bemötandet av kunder och anhöriga, samt brister i kommunikation och information mellan kunder, anhöriga och personal. Brister i arbetssätt har handlat om insatser som inte har utförts, personal som inte har kommit på överenskomna tider samt rutiner som inte har följts. Under rubriken ”annat” har brister i utförandet lyfts fram och att det kommer många olika personer vid

hembesöken. Synpunkter har framförts gällande för få aktiviteter på särskilt boende. I samtliga klagomål/synpunkter har utredning gjorts av det inträffade, de är dokumenterade samt att resultatet av klagomålet/synpunkten är återkopplat till anmälaren och verksamheten.

### **Klagomål och synpunkter funktionshinderområdet**

Sammanställningar från utförarna inom funktionsnedsättning visar att det har hanterats 25 klagomål. Två av dem rörde bristfällig information och sju av dem bemötandeproblem. Tre klagomål rörde lokal- och tillgänglighetsfrågor och två kategoriserades som annat. Elva klagomål rörde verksamhetens arbetssätt. Samtliga klagomål är hanterade av utförarna.

Till förvaltningen har inkommit ett klagomål som rör kommunens verksamhet som helhet och bristen på arbetsplatser för personer med funktionsnedsättning i synnerhet. Klagomålet har hanterats av förvaltningen med möten och olika typer av insatser, men den klagande är ej nöjd pga. av att den klagande ej har ett arbete och pga. att vissa lokaler upplevs som bristfälliga tillgänglighetsmässigt. Gällande handläggning har förvaltningen mottagit två klagomål med synpunkter på handläggarens arbetssätt.

Sammanlagt har 28 klagomål tagits emot inom funktionshinderområdet under 2018.

### **Klagomål och synpunkter hälso- och sjukvård**

Under 2018 inkom till socialförvaltningen sammanlagt sex klagomål och synpunkter inom hälso-och sjukvården. Samtliga av dessa rör Enebackens äldreboende. Två stycken var relaterade till att tidigare läkarorganisation valde att inte genomföra den årliga influensavaccinationen i tid. Ny läkarorganisation genomförde vaccination direkt de tog över. Övriga klagomål rörde främst den nystartade korttidsenheten inom somatik. Klagomål inkom både från privatperson men också från husläkarmottagning. Från privatperson rörde det medicinhantering samt att som anhörig få kontakt med sjuksköterska. Från husläkarmottagning gäller det ansvarsfördelning mellan kommun och landsting vad gäller bl.a. förskrivning. Samtliga klagomål är hanterade av Enebacken.

Oavsett orsak är det viktigt att ett klagomål följs upp och att den klagande upplever sig ha blivit lyssnad till. Inkomna klagomål och synpunkter utgör en värdefull information som underlag i förvaltningens kvalitetsarbete. Arbetet med att dokumentera och systematisera synpunkter och klagomål är under utveckling. Ett nytt kommungemensamt verksamhetssystem kommer att implementeras för socialförvaltningen under 2018/2019.

## Missförhållanden/Lex Sarah

Sju missförhållanden finns rapporterade

Inom funktionsnedsättningsområdet har sex lex Sarah-rapporter från utförarna meddelats nämnden. Tre av dem gällde enskilda omvårdnadshändelser på en gruppboende och en av dem rörde den sammantagna driften och ledningen på en serviceboende. En ytterligare gällde det sammanlagda omhändertagandet av en boende på en gruppboende. En gällde det allmänna hygieniska läget för en boendestödsboende. Ingen av rapporterna ledde till en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Från äldreomsorgen har en Lex Sarah rapport meddelats gällande utebliven hemtjänstinsats. Utredning som gjordes av en utförare inom hemtjänst ledde till en anmälan enligt lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

## Anmälan Lex Maria

Två Lex Maria har delgivits socialförvaltningen för 2018. Det är vårdgivarna själva som upprättar anmälan. Den ena är på Solskiftets äldreboende samt den andra hos Ljusterö gruppboende. Båda Lex Maria- anmälan gäller bedömning av patient med kateter och hantering av denna på jourtid av sjuksköterska från PR-vård. IVO har bedömt det som ej allvarlig vårdskada och att åtgärderna är tillräckliga.

## Ej verkställda beslut

De beslut som inte har verkställts inom tre månader har rapporterats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Fyrtiofem rapporter gäller beslut enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och insatser som bostad för vuxna, ledsagarservice, avlösarservice, kontaktperson och korttidsvistelse. Trettioen rapporter gäller beslut enligt socialtjänstlagen (SoL) och insatser som särskilt boende, kontaktperson, dagverksamhet och hemtjänst. Rapportering sker även i de fall en person har tackat nej till ett erbjudande. Rekrytering och matchning till uppdrag som avlösare, ledsagare och kontaktperson kan ibland vara en lång process. Även avbrott i verkställighet rapporteras. Tjugo avbrott har rapporterat för verkställighet LSS och fyrtionio avbrott för verkställighet SoL.

## 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 anhörigstöd och uppsökande verksamhet.

Statliga stimulansmedel för ökad bemanning inom äldreomsorgen 5 984 tkr har fördelats för 2018. Fördelningen omfattar särskilt boende, hemtjänst och hemtjänst nattpatrull. Syftet är att öka trygghet och kvalitén för den enskilde.

En miljon kronor har fördelats för aktiviteter och social stimulans i vardagen på de särskilda boendena. Inriktningen under 2018 var digitalisering.

Nämnden har antagit rekommendation från Sveriges kommuner och landsting (SKL) att stärka utveckling och kvalitet på särskilda boenden för äldre nattetid.

### Särskilt boende och korttidsplatser

Behovet av korttidsplatser har minskat under året. Antalet korttidsplatser har blivit färre i samband med överflyttning av korttidsplatser från Muskötvägen 25 till Enebackens särskilda boende i april. Verksamheten drivs i enlighet med driftavtalet med Temabo AB. Totalt finns 18 platser att tillgå för korttidsboende inkl. växelboende. Trots detta har det inte funnits behov av att köpa externa korttidsplatser under året. En fördel är att alla korttidsplatser nu finns samlade i en verksamhet.

Vårdtiden på korttidsplatser har kortats ner genom ett förändrat arbetssätt som innebär att varje kund ska ha ett tydligt mål med korttidsboendet och tätare uppföljningar. Detta har i sin tur bidragit till att antalet korttidsplatser har kunnat minskas

Tillgången till platser i särskilt boende har varit god vilket har möjliggjort snabba inflyttningar i direkt anslutning till beslut om bifall till särskilt boende. Två särskilda boende inom LOV öppnade hösten 2017. Detta har inneburit att ett antal lägenheter har varit tomma i de verksamheter som drivs på entreprenad eller av kommunens egen regi.

Antalet personer som beviljats särskilt boende har ökat under året, i januari hade 260 personer beslut och i december var det 279 personer, en ökning med 19 platser. Av

trettiofem sökande från andra kommuner har fyra personer beviljats särskilt boende under året. En ny överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende i annan kommun har föreslagits av Storsthlm för kommunerna i Stockholms län, att gälla från 1 juli 2019. Vård- och omsorgsnämnden har tagit beslut att ansluta sig till överenskommelsen.

Det finns sju särskilda boenden att välja mellan inom kundvalet särskilt boende. Temabo AB driver Enebacken på entreprenad. Attendo driver Vårdbo på entreprenad samt Kantarellvägen som drivs enligt LOV avtal. Därutöver finns ytterligare tre LOV verksamheter, Smedbygården som drivs av Redolaris AB, Muskötvägen 25 som drivs av Förenade care AB och Norrgårdshöjden som drivs av Humana. Solskiftets äldreboende drivs av kommunens egen regi. Köp av platser i särskilt boende utanför kommunen sker endast undantagsvis, om det bedöms finnas behov av specialiserad verksamhet som inte finns tillgänglig i valbara verksamheter inom kommunen.

År	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2016	217	219	220	222	222	222	221	223	223	222	219	227
2017	222	225	230	233	228	224	231	232	234	244	252	252
2018	260	260	255	257	263	262	261	258	256	264	267	279

Ovan tabell antalet kunder särskilt boende. Antalet platser särskilt boende var relativt konstant tom september 2018 för att därefter öka kraftigt med ett topp i december på 279 platser. Föregående år hade nämnden liknande ökning med då berodde det på öppnade av 2 nya boende vilket inte skett under 2018.

### Tomplatser särskilt boende

Kostnad äldreomsorg	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	dec	Totalt 2018
Solskiftet	29 729	39 740	35 029	29 340	20 601	32 032	91 753	111 313	115 225	188 868	152 631	157 216	1 003 477
Vårdbo	19 760	25 509	33 060	2 016	63 084	60 480	56 826	53 865	60 102	47 070	44 952	0	466 724
Enebacken	43 344	37 296	41 328	64 512	21 168	22 176	44 352	67 536	51 408	6 048	12 096	18 144	429 408
<b>Totalt äldreomsorg</b>	<b>92 833</b>	<b>102 545</b>	<b>109 417</b>	<b>95 868</b>	<b>104 853</b>	<b>114 688</b>	<b>192 931</b>	<b>232 714</b>	<b>226 735</b>	<b>241 986</b>	<b>209 679</b>	<b>175 360</b>	<b>1 899 609</b>

Ovan tabell tomplatskostnad från januari tom december med tomplatskostnader för äldreboende. Fram till sommaren var tomplatskostnaderna låga men ökade under andra halvan av 2018 främst inom Solskiftets boende. En anledning till ökningen av tomplatskostnaden för Solskiftet är bl.a. att det under andra halvan av 2018 bitvis utförts reparationsarbete på 6 platser inom Solskiftet.

Enhet	Belägningsgrad
Solskiftet	86%
Vårdbo	100%
Enebacken	99%
<b>Totalt</b>	<b>97%</b>

Under december månad betalade Vård- och omsorgsnämnden för 176 tomtygn i särskilt boende vilket motsvarar ca 6 platser till en sammanlagd kostnad av ca 175 tkr. Beläggningsgraden totalt var 97 %, men inom Solskiftet endast 86 %.

## Hemtjänst

Sex enskilda utförare utför hemtjänst enligt kundvalet på fastlandet och kommunens egen regi utför hemtjänst enligt kundvalet på Ljusterö. Lagen om valfrihetssystem (LOV) har tillämpats i Österåkers kommun sedan 2009.

Under året har en ny hemtjänstutförare anslutits till kundvalet hemtjänst, samma utförare avslutade uppdraget senare under året. Flera hemtjänstutförare har nått angivet kapacitetstak och har haft tillfälligt stopp för nya kunder.

Antalet hemtjänstkunder var i december 614 kunder, en ökning med 12 kunder under året. Genomsnittlig beviljad tid var ca 45 timmar per månad vilket var samma nivå som under 2017.

## Hemtjänst utförd tid

Utförd tid i timmar 2018 hemtjänst	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December	Åck 2018	2017
TOTALT EGENREGI UTFÖRDA	1 942	1 768	1 877	1 852	2 033	1 968	2 144	2 075	1 909	1 980	1 921	1 898	23 367	22 237
TOTALT EGENREGI BESTÄLLDA	2 464	2 225	2 343	2 382	2 418	2 423	2 564	2 603	2 436	2 496	2 436	2 476	29 266	28 077
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	78,8%	79,5%	80,1%	77,7%	84,1%	81,2%	83,6%	79,7%	78,4%	79,3%	78,9%	76,7%	79,8%	79,2%
TOTALT EXTERNA UTFÖRDA	19 255	17 937	19 547	19 343	20 048	19 283	19 146	19 625	19 591	20 497	19 969	19 101	233 342	225 256
TOTALT EXTERNA BESTÄLLDA	24 365	22 007	24 824	24 140	25 100	24 824	26 360	26 208	25 620	26 390	24 998	25 920	300 756	288 483
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	79,0%	81,5%	78,7%	80,1%	79,9%	77,7%	72,6%	74,9%	76,5%	77,7%	79,9%	73,7%	77,6%	78,1%
TOTALT HELA KOMMUNEN UTFÖRDA	21 197	19 705	21 424	21 195	22 081	21 251	21 290	21 700	21 500	22 477	21 890	20 999	256 709	247 869
TOTALT HELA KOMMUNEN BESTÄLLDA	26 829	24 232	27 167	26 522	27 518	27 247	28 924	28 811	28 056	28 886	27 434	28 396	330 022	316 562
% UTFÖRDA / BESTÄLLDA	79,0%	81,3%	78,9%	79,9%	80,2%	78,0%	73,6%	75,3%	76,6%	77,8%	79,8%	74,0%	77,8%	78,3%
Utförda tid fördelning														
ANDEL EGEN REGI	9,2%	9,0%	8,8%	8,7%	9,2%	9,3%	10,1%	9,6%	8,9%	8,8%	8,8%	9,0%	9,1%	9,0%
ANDEL EXTERNA	90,8%	91,0%	91,2%	91,3%	90,8%	90,7%	89,9%	90,4%	91,1%	91,2%	91,2%	91,0%	90,9%	90,9%
Antal kunder med hemtjänst (ej avlösning)	2018													
2018 hemtjänst kunder( avlösning,leds)	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December		
Antal Kunder månad	602	604	603	611	609	607	623	628	633	625	614	614		
tim/månad utförda per kund	35	33	36	35	36	35	34	35	34	36	36	34		
tim/månad/ beställda per kund	45	40	45	43	45	45	46	46	44	46	45	46		

Tabell hemtjänsten ovan visar att % av utförd tid genom beställda timmar är ungefär samma för 2018 (77,8%) som för 2017 (78,3 %) ackumulerat. Volymerna har ökat under året med anledning av att antalet kunder ökade under andra halvan av 2018. I december utfördes något lägre antal timmar 74,0 %. Antalet kunder har ökat något under året från 602 till 614. Egen regi hamnade på 9 % av de utförda timmarna av hemtjänst.

## Dagverksamhet

Inom kommunen finns en dagverksamhet för personer med demenssjukdom, Hörnan på Enebacken, som drivs på entreprenad av Temabo AB. Man kan delta en till fem vardagar per vecka efter biståndsbeslut. Dagverksamhet är en betydelsefull verksamhet för personer som bor själva eller vårdas av en närstående. Verksamheten kan, tillsammans med annat stöd, vara en förutsättning för att möjliggöra kvarboende i den egna bostaden.

Den sociala dagverksamheten på Vårdbo drivs av Attendo. Verksamheten är öppen fem timmar dagtid måndag till fredag och deltagandet utformas efter den enskildes behov.

## Träffpunkter

Verksamhet för social samvaro finns på fem olika träffpunkter i kommunen. Tre i centrala Åkersberga, en i Roslagskulla och en på Ljusterö. Fyren på Stationsgränd är den största träffpunkten. I verksamheten finns olika aktiviteter som drivs tillsammans med frivilligorganisationer. Det finns också särskild satsning på friskvårdsaktiviteter. Helgaktiviteter har startats på tre av träffpunkterna i anslutning till trygghetsboendena.

## Uppsökande och stöd

Verksamheten har under 2018 utvecklat samarbetet med olika patient-, pensionärs- och intresseorganisationer som resulterat i flera gemensamma aktiviteter för anhöriga. Särskilt stöd har riktats till anhöriga vars närstående har växelboende eller särskilt boende. Ny anhöriggrupp har startats till närstående som haft Stroke.

Utbildningar och föreläsningar med olika teman riktat mot anhöriga har genomförts. Det finns en fortsatt efterfrågan på kunskap och nätverk från föräldrar till barn med neuropsykiatriska funktionshinder. Flera föreläsningar, anhöriggrupper och nätverksträffar har anordnats. Avtalet gällande IT-baserat stöd för anhöriga inom socialtjänsten har avslutats då antalet användare var lågt. Behovet tillgodoses genom andra aktiviteter inom anhörigstöd.

Demenssjuksköterskan arbetar med vägledning, samverkan, utbildning och anhörigstöd. Verksamheten riktar sig både till enskilda personer, anhöriga och vårdpersonal och är en viktig del i att tydliggöra samverkan av vården kring målgruppen.

Anhörigkonsulentens verksamhet riktar sig till anhöriga som vårdar eller stödjer en närstående som är långvarigt sjuk, äldre eller har en funktionsnedsättning. Här erbjuds vägledning, information, kunskap och stöd enskilt eller i grupp och nätverk.

Uppsökande hembesök har erbjudits personer som under året fyllt 79 år. Syftet med hembesöket är att informera om den service och det stöd som kan erhållas via kommunen samt informera om fallförebyggande åtgärder i närmiljön. En arbetsterapeut genomför hembesöken. Det är personer som inte har hemtjänst eller särskilt boende som får erbjudande.

Under 2018 erbjöds 292 personer hembesök, 178 personer tackade ja. Ytterligare 59 anhöriga har deltagit och fått information vid hembesöket.

Ett nytt sätt att erbjuda förbokad tid för hembesök har varit tidseffektivt samt eventuellt varit orsaken till att bortfallet har varit lägre än tidigare år. Procentuellt har fler 79 åringar tagit emot hembesök under 2018 (61 %) än 2017 (52 %).

Kommunens äldreombud nås via e-post och via telefon på fasta telefontider. Äldreombudet har framförallt rollen som informatör och kan vara vägledande i vart man ska vända sig med olika frågor. Ca trettiofem kontakter har tagits via e-post och telefon med äldreombudet under året. Äldreombudet medverkar också på medborgardialoger, på träffpunkterna och vid andra tillfällen där information om kommunens äldreomsorg kan lämnas. Äldreombudet är sekreterare i kommunala pensionärsrådet KPR och håller sig på det sättet uppdaterad om vilka frågor som är aktuella för äldre personer i Österåkers kommun.

Information lämnas från medarbetare inom uppsökande och stöd i samband med olika aktiviteter i kommunen, t.ex. Ekbackens dag, anhörigveckan, dialogmöten med politiker mm. Information lämnas både skriftligt och muntligt.

Fixartjänst erbjuds personer som fyllt 67 år som en del i fallförebyggande åtgärder.

Medel har avsatts i budget 2018 för rekrytering av syn- och hörselkonsulent. Rekryteringen har inte kunnat genomföras då ingen av de sökande hade adekvat utbildning. Annonsering har skett vid två tillfällen. Rekrytering av lämplig person med annan kompetens för komplettering med grundutbildning till syn- och hörselkonsulent har inte heller kunnat genomföras då aktuell folkhögskola inte har erbjudit utbildningen under 2018. Nästa utbildning planeras starta hösten 2019. Arbetet med rekrytering fortsätter 2019.



## Myndighetsutövning

Enhetens uppdrag är myndighetsutövning enligt SoL för äldre och personer med funktionsnedsättning. I myndighetsutövningen ingår utredning, bedömning, beslut och uppföljning av beslut.

Enheten arbetar systematiskt för att ligga i fas med uppföljningar av brukarnas insatser. Utredningsmetoden IBIC är implementerad på enheten. Alla handläggare har fått utbildning och arbetar med metoden i det dagliga arbetet.

Ett nytt dokumentationsprogram, Lifecare, har införts. Detta har resulterat i kortare handläggningstider. Genom ett förändrat arbetssätt på enheten har handläggarnas uppföljning av pågående ärenden tydligt förbättrats

En modell för beräkning av tidsåtgång, IBS, har använts sedan mars 2015. Modellen utgår från att antalet insatser och antalet planerade besök samplaneras och påverkar tidsåtgången. Modellen ger utrymme för en mer flexibel planering inom ramen för biståndsbedömda insatser och total beviljad tid. Effekten av beräkningsmodellen bedöms ha en långsiktigt positiv ekonomisk effekt. Mellan år 2015 och 2017 har beställd tid minskat med 2 timmar per kund och månad. Biståndshandläggarna har arbetat för att säkra upp användningen av modellen. 2018 ligger beställd tid i genomsnitt kvar på samma nivå som 2017.

För en ökad tillgänglighet och effektivitet används telefontider för biståndshandläggarna. Uppdaterad information finns via webb, lokaltidningar, nyhetsbrev, bibliotek och skriftlig information. Anpassad information och kommunikationssätt utifrån individens förmåga att ta emot information erbjuds. Via kommunens träffpunkter har information lämnats muntligt och skriftligt till besökarna en gång per termin. Möjlighet att träffa biståndshandläggare, demenssjuksköterska, äldreombud och anhörigkonsulent har funnits vid dess tillfällen.

En ny lag trädde i kraft 1 januari 2018, lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (LUS). Lagen innebär att ansvaret för en utskrivningsklar patient ska övertas av kommunen inom tre dagar från patienten är utskrivningsklar, jämfört med fem vardagar tidigare. Det har pågått ett regionalt och ett lokalt arbete tillsammans med FoU Nordost och primärvården för att anpassa arbetssättet till den nya lagen. Enligt särskild överenskommelse i Stockholms län, som gäller till och med 2019, så inträder kommunens betalningsansvar efter fem dygn. Detta kräver snabb handläggning av biståndshandläggare för ansökningar i samband med hemgång från sjukhus. Detta påverkar även utförarverksamheterna som behöver anpassa sin verksamhet för att snabbt kunna ta emot nya kunder vid hemgång från sjukhus.

Ansökningar har ökat från personer som har fått avslag från Försäkringskassan eller kommunen på sin ansökan om personlig assistans enligt LSS. Dessa personer har omfattande omsorgsbehov och behöver omfattande insatser från hemtjänst.

## Kommunal hälso- och sjukvård

Kommunen ansvarar för att god hälso- och sjukvård, habilitering, rehabilitering och hjälpmedel erbjuds i särskilt boende, dagverksamhet och daglig verksamhet enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Ansvaret gäller även köpta platser. Österåkers kommun har valt att lägga ut ansvaret för utförandet av hälso- och sjukvård på respektive utförare.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har ett ansvar för kvalitet och patientsäkerhet i de särskilda boendeformer där kommunen bedriver hälso- och sjukvård enligt 18 § HSL. Det gäller även dagverksamhet och daglig verksamhet. MAS ansvar regleras i Hälso- och sjukvårdslagen och i Patientsäkerhetslagen.

I MAS arbetsuppgifter ingår bl.a. att revidera och upprätta riktlinjer för hälso- och sjukvård utifrån gällande lagstiftning. MAS är också en resurs för Vård- och omsorgsnämnden när det gäller framtagande av policydokument, samverkan med andra huvudmän, upphandling av hälso- och sjukvård samt att medverka i kvalitets- och utvecklingsarbete.

En ny tjänst har inrättats som medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR, på halvtid. Den tidigare tjänsten som kvalitetsansvarig för rehabilitering, KAR, har omvandlats till MAR tjänst i december. Medicinskt ansvarig för rehabilitering övertar MAS arbetsuppgifter gällande rehabilitering och tekniska hjälpmedel i de verksamheter där kommunen har ett hälso- och sjukvårdsansvar.

Nya MAS-riktlinjer har tagits fram under 2018 utifrån en ny Hälso- och sjukvårdslag som trädde i kraft den 1 april 2017, SFS 2017:30. Hälso- och sjukvårdslagen är en så kallad ramlag, dvs. en lag som innehåller mål och riktlinjer för all hälso- och sjukvård. Anledningen till denna översyn var bland annat att få in en ny struktur som tydliggör huvudmännens och vårdgivarnas skilda ansvar.

För att säkerställa att patienter i den kommunala hälso- och sjukvården får en god och säker vård har MAS och MAR under året följt upp verksamheter inom äldreomsorgens särskilda boenden samt hälso- och sjukvård inom LSS och socialpsykiatri. Detta sker bl.a. genom samverkansmöten där kommunens representanter samt verksamhetschef, enhetschef m.fl. deltar enligt den rutin för uppföljning som finns enligt Vård- och omsorgsnämnden. Möten hålls även vid behov med hälso- och sjukvårdspersonal ute i verksamheterna.

## Vuxenstöd

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

### Boende enligt LSS

I kommunen finns tretton bostäder med särskild service enligt LSS i form av gruppboendestäder och serviceboendestäder som drivs på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden. Totalt 113 platser. Verksamheterna har olika inriktning anpassad till olika målgrupper.

Tillgången på platser i bostad med särskild service LSS, gruppboendestäd, har varit låg. Externa platser har köpts för att kunna erbjuda verkställighet inom tre månader. Flera personer har tackat nej till extern plats av olika skäl.

Förvaltningen arbetar tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningen för att få tillgång till nya lokaler för en gruppboendestäd. Den årliga boendeprognosen har visat på behovet av fler gruppboendestäder under flera år. Flera befintliga gruppboendestäder finns i äldre byggnader som behöver rustas upp alternativt ersättas av nya lokaler.

LSS-boende Vuxna	Utfall 2018	Utfall 2017	Utfall 2016
Antal personer i LSS-boende	39	138	134
-varav egen regi	100	99	101
-varav extern regi	39	39	33

### Tomma platser LSS boende

Kostnad LSS boende	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	dec	Totalt 2018
Oppsättra	67 983	61 404	67 983	65 790	67 983								331 143
Smedby	40 827	36 876	40 827	39 510	40 827								198 867
Bergsättra							67 983	67 983	65 790				201 756
<b>Totalt LSS boende</b>	<b>108 810</b>	<b>98 280</b>	<b>108 810</b>	<b>105 300</b>	<b>108 810</b>	<b>0</b>	<b>67 983</b>	<b>67 983</b>	<b>65 790</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>731 766</b>

Ovan tabell från januari tom december med tomplatskostnader för LSS boende. Mycket låga tomplatskostnader och sedan oktober 2018 har vi inte haft någon tomplatskostnad inom Boende LSS.

### Daglig verksamhet

Verksamheten ligger ute på LOV, men ingen utförare utöver kommunens egen regi har etablerat sig i kommunen.

## Personlig assistans enligt LSS och SFB

Personlig assistans vuxenstöd	Utfall 2018	Utfall 2017
Antal personer enligt SFB	45	44
Antal personer enligt LSS	16	15

Försäkringskassan har en mer strikt bedömning gällande ansökningar om personlig assistans enligt socialförsäkringsbalken (SFB). Detta har lett till ett ökat antal ansökningar om stöd från kommunen. Ofta handlar det om omfattande behov som kan tillgodoses genom personlig assistans enligt LSS, hemtjänst eller boende med särskild service.

## Omsorg om psykiskt funktionshindrade

Träffpunkt Bryggan har hållit öppet två kvällar per vecka för unga personer med funktionsnedsättning. Verksamheten har permanentats från 2018 efter att tidigare ha finansierats med s.k. PRIO-medel.

Valfrihet inom insatsen boendestöd blev verklighet i mars 2018 då den första privata utföraren, Funkisgruppen, startade sin verksamhet. Därmed finns det två utförare att välja mellan inom kundvalet för boendestöd i Österåkers kommun.

För Kanalhuset har gjorts en särskild satsning på 400 tkr för ett förstärkt arbete kring att motivera brukarna till ökad närvaro. Effekten ska följas upp 2019.

## Myndighetsutövning

Enheten arbetar med att utveckla rättssäkerheten genom implementering av IBIC som är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt med individens behov i centrum. Detta arbete fortsätter under 2019. Man följer aktuell rättspraxis och gör rättsfallsanalyser. Inom enheten arbetar man för att i första hand utforma ett stöd i hemkommunen. Vuxenstödsenheten har tagit fram en värdegrund för hela enheten. Ett kvalitetsråd har inrättats som bl.a. arbetar med avvikelser.

Enheten arbetar också med att utveckla samarbeten internt och samverkan med andra vårdgivare, kommuner och Försäkringskassan. Samordnade individuella planer (SIP) används för att samordna insatser från olika vårdgivare och för att säkerställa ansvarsfördelningen mellan kommun och landsting/region. Förberedelser pågår i samverkan för tillämpning av lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (LUS).

Inom enheten ser man en tendens till ökat antal ansökningar om HVB eller bostad med särskild service enligt LSS från personer med psykisk ohälsa. Detta relateras till

brist på bostäder och att dessa personer inte bedöms som kreditvärdiga på den reguljära bostadsmarknaden.

Projektet Mobilisering inför arbete (MIA) pågår. Detta drivs av Samordningsförbundet Södra Roslagen. Medarbetare från vuxenstödsenheten deltar tillsammans med kollegor från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Projektet syftar till att stödja individer med behov av samordnat stöd och rehabilitering för att kunna närma sig arbetsmarknaden. Projektet är finansierat av Europeiska Socialfonden (ESF) och samordningsförbunden i Stockholms län.

Kommunalt bostadstillägg	jan-18	feb-18	mar-18	apr-18	maj-18	jun-18	jul-18	aug-18	sep-18	okt-18	nov-18	dec-18
Antal beviljade, totalt	65	65	65	50	56	56	57	57	58	59	59	60
Antal avslag, totalt	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Belopp per månad	73 244 kr	73 399 kr	73 446 kr	42 492 kr	50 602 kr	52 396 kr	50 829 kr	50 829 kr	51 661 kr	51 661 kr	50 858 kr	55 401 kr

I tabellen ovan redovisas statistik för kommunalt bostadstillägg som infördes från 1 juli 2015. Antalet och beloppen har varit stabila men en nedgång skedde i april 2018 när årsvisa nyansökningarna genomfördes. Anledningen anses bero på att allmänna bostadstillägget höjdes och därmed behövde färre extra stöd från kommunen.

## 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 har fått statsbidrag med 1,4 mkr för år 2018, vilket motsvarar 4,65 årsarbetare enligt fastställd beräkningsgrund. Resterande del finansieras av Vård- och omsorgsnämnden. Tendensen är att när vårdens och myndigheters service sviktar blir det fler som söker hjälp hos personligt ombud. Unga vuxna, utlandsfödda och föräldrar med egna svårigheter som har barn med funktionsnedsättningar har ökat. Svårigheter att få en bostad och hemlöshet orsakar också stora svårigheter och ett ökat hjälpbehov.

Antalet personer som har sökt hjälp hos personligt ombud har dubblerats under de senaste åren. Alla som kontaktar personligt ombud blir dock inte klienter utan lotsas till rätt instans. Under året har 147 personer fått stöd av Personligt ombud. 119 nya personer sökte hjälp varav 63 blev nya klienter. De övriga hänvisade till rätt instans. 81 klienter avslutades under året. Tidigare klienter i behov av tillfälligt stöd kan få rådgivning, men om behovet är mer omfattande erbjuds man att bli klient igen. Längden på stödet varierar mycket beroende på hur uppdraget ser ut, dock handlar det oftast om långvariga kontakter. En ny e-tjänst har införts i verksamheten för att underlätta kontakt för nya klienter.

## Barn och ungdom

Verksamheten omfattar stöd till barn och unga med funktionsnedsättning inom ramen för socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enheten har hittat en väl fungerande samverkansmodell mellan LSS-handläggarna och socialsekreterarna på enheten.

För att öka delaktigheten hos barn och unga i utredningar samt vid uppföljning av insatser har LSS-handläggarna utvecklat arbetet med bildstöd. Det utvecklingsarbetet kommer att fortsätta under 2019.

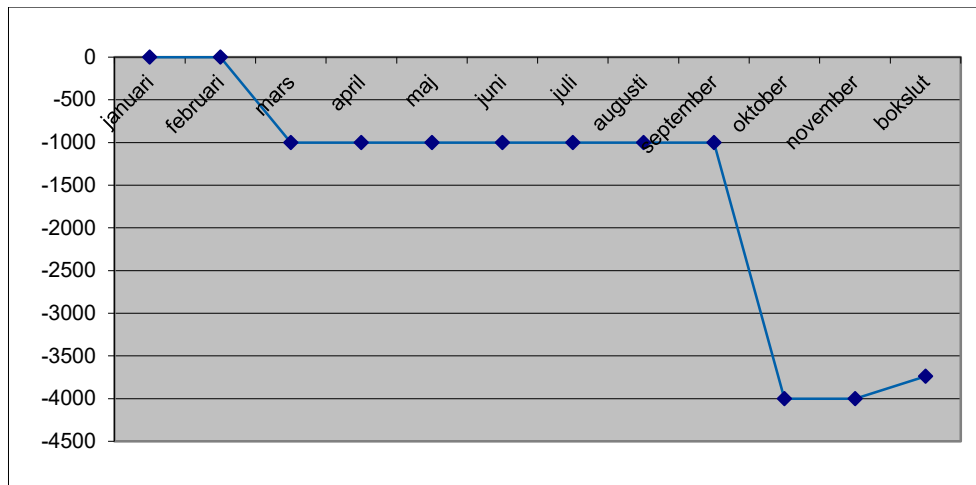
Ett tvåårigt projekt kring "Problematiserad skolfrånvaro" pågår sedan 1 januari 2018 i samverkan mellan Skolnämnden, Socialnämnden och Vård- och omsorgsnämnden. Målet för projektet är att upprätta en samverkansmodell för kommunen mellan skola, socialtjänst, vårdnadshavare och andra berörda aktörer gällande barn med problematiserad skolfrånvaro för att den på sikt ska minska. LSS-handläggarna deltar i projektet inom ramen för sitt ordinarie uppdrag i de individärenden som är aktuella och en handläggare sitter med i referensgruppen. Som utgångsvärde har använts uppgifter från skolornas frånvarorapporteringssystem hösten 2017. Projektets arbetsgrupp har informerat skolorna, rektorer och elevhälsa, om projektet samt skapat fördjupat samarbete med tre pilotskolor. Ett särskilt samarbete har inletts med den nya centrala elevhälsan för kommunala skolor. Under året har fjorton barn fått insatser via projektet. För fyra barn har insatsen kunnat avslutas, alla med positivt resultat.

Samverkansmöten har pågått med direktörer och staber inom skolförvaltningen och socialförvaltningen i syfte att diskutera och hantera aktuella gemensamma frågeställningar för båda förvaltningarna.

Utbildningar har genomförts för ökad kompetens inom förvaltningen kring våld i nära relationer i syfte att kunna erbjuda stöd och hjälp till personer utsatta för våld i nära relationer. Samtliga LSS-handläggare för barn och unga har grundkompetens kring våld i nära relationer. En LSS-handläggare har utbildats på Länsstyrelsen för att hålla i internutbildning om våld i nära relationer för hela förvaltningen. Fyra internutbildningar har genomförts där syftet även är att samordna och utveckla insatserna inom förvaltningen.

<b>Personlig assistans Barn och ungdom</b>	<b>Utfall 2018</b>	<b>Utfall 2017</b>
Antal personer enligt SFB	14	13
Antal personer enligt LSS	8	9

## Prognossäkerhet



Årets resultat för nämnden resulterade i en negativ budgetavvikelse på 3,7 mkr. Redan tidigt på året såg nämnden att det skulle bli svårt att klara budgetmålet. I mars prognosiserades ett budgetunderskott på 1,0 mkr. Under hösten såg nämnden att volymerna inom äldreomsorg och hemtjänst ökat varför underskottet höjdes till - 4,0 mkr i oktober.

Prognossäkerheten får anses god då man tidigt under året prognostiserade ett underskott och i slutet endast avvek 0,3 mkr från prognosen.

## Personaluppföljning

Under året har flera rekryteringar kunnat genomföras vilket har minskat behovet av konsulttjänster. Det innebär på sikt en kostnadsminskning och ger ökade förutsättningar att utveckla verksamhetens kvalitet i de tjänster nämnden kan erbjuda medborgarna.

### Personalutvecklingsprogram

Socialförvaltningen har ett personalutvecklingsprogram i syfte är att säkerställa att all personal får den information och kompetensutveckling som behövs i uppdraget. Planen är indelad i tre nivåer; 1) introduktion - inriktning mot att komma in i yrket och/eller organisationen 2) Utvidgning - kompetensutveckling utifrån arbetsuppgifternas innehåll och förvaltningens behov och 3) Fördjupning - utifrån yrkesområde och intresse.

<b>Anställda och årsarbetare</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda	45,6	46,85	43,67
Antal årsarbetare, tidsbegränsade	2	0,5	3,68
<b>Summa årsarbetare</b>	<b>47,6</b>	<b>47,35</b>	<b>47,35</b>
<b>Antal anställda</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>54</b>

Antalet anställda inom förvaltningen 2018 är samma som 2017 totalt 49 stycken, men är lägre än 2016.

<b>Sjukfrånvaro i intervall</b>	<b>Sjukfrånvaro totalt</b>
Vård- & omsorgsnämnden 2018	6,3%
Vård- & omsorgsnämnden 2017	6,2%
Vård- & omsorgsnämnden 2016	6,3%

Sjukfrånvaron för 2018 var 6,3 % vilket var i nivå med tidigare år. Sjukfrånvaron har varit stabil under de senaste åren.

<b>Personalomsättning</b>	<b>Oms %</b>
Vård- & omsorgsnämnden 2018	11,8%
Vård- & omsorgsnämnden 2017	13,7%
Vård- & omsorgsnämnden 2016	30,0%

Personalomsättningen har drastiskt minskats sedan 2016 när den var 30 % och för 2018 blev personalomsättningen 11,8 %.

## Uppföljning av kommunens 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 barnets bästa, ett gott bemötande och ökad kvalitet i det stöd som kan erbjudas barn och deras familjer. Verksamheterna tillhör Vård- och omsorgsnämnden respektive Socialnämnden.

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

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



Genom FOUs olika insatser stöttas utvecklingen av kunskapsbaserad praktik och lärandemiljöer för socialtjänsten. Till detta arbete hör att kartlägga behov, befintliga resurser och goda exempel inom socialtjänsten. FOU är en arenaskapande verksamhet och synliggöra ”tyst” kunskap, och bidrar till en kunskapsbaserad praktik. I uppdraget ligger också att vara en aktör för praktknära forskning och utvecklingsarbete samt att verka för spridning och implementering av ny kunskap.

Socialförvaltningen har ett personalutvecklingsprogram, PUP, som bl.a. säkerställer att personalen får den kompetensutvecklingen 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 LSS-arbetet 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 barnet. Under året har ett utvecklingsarbete pågått med bildstöd i samtalen med hjälp av läsplatta.

## **Uppföljning miljöarbete**

Kommunfullmäktige har antagit två inriktningsmål som syftar till att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle och att uppnå en stark och balanserad tillväxt som ska vara ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar. Med detta som utgångspunkt har Vård- och omsorgsnämnden valt att formulera sina mål; att nämndens verksamheter ska drivas på ett för miljön hållbart sätt och att nämnden ska ha tillgång till bostäder för vård- och omsorgsnämndens målgrupper för att täcka behovet.

Inom förvaltningen bedrivs ett praktiskt miljöarbete i mindre skala. På varje enhet finns tillgänglig teknik för att delta digitalt i möten, genomföra vårdplaneringar på distans och delta i webbutbildningar. Att utveckla tekniken för distansarbete är bara en del i arbetet att minska antalet miljöbelastande resor. Andra delar är att öka kunskapen om miljöpåverkan med syfte att få till en förändring i attityder och kultur.

Förvaltningen ingår i en kommunövergripande arbetsgrupp som leds av kommunens hållbarhetsstrateg. Inom ramen för gruppens arbete har behovet av kommungemensamma åtaganden, såsom en resepolicy och miljökrav i upphandling, behandlats. I nämndens roll som beställare av verksamhet skulle tydliga miljökrav i upphandling kunna ge en positiv miljöpåverkan på lång sikt. Det arbetet måste i så fall ske i samverkan med upphandlingsenheten.

För att nå fullmäktiges mål om ett långsiktigt hållbart samhälle har socialförvaltningen deltagit i samhällsbyggnadsförvaltningens arbete med framtagande av ny översiktsplan; Översiktsplan för Österåkers kommun 2040. Planen antogs av Kommunfullmäktige i maj 2018.

Gällande tillgången till bostäder för Vård- och omsorgsnämndens målgrupper så har förvaltningen har ett pågående samarbete med samhällsbyggnadsförvaltningen kring möjligheter till nya vårbostäder i samband med planeringen av nya områden. Det finns ett långvarigt underskott av gruppbofastadsplatser för personer med funktionsnedsättning där målet att behovet ska vara täckt inte är uppnått.

Nämnden har beslutat om riktlinje för tillämpning av miljöbilskravet enligt Österåkers miljömål.

## Framåtblick

### **Digitalisering och välfärdsteknologi**

Digitalisering och välfärdsteknologi är ett angeläget utvecklingsområde både inom sociala omsorgen och hälso- och sjukvården. Nyttan för brukaren kan vara ökad självständighet, delaktighet, tillgänglighet och trygghet. För verksamheten innebär det möjlighet till ökad effektivisering och kvalitet på tjänsterna. För att kunna driva utveckling inom området krävs ny kompetens och en sammanhållen strategi för Vård- och omsorgsnämnden. Det skulle kunna innebära en ekonomisk satsning som kan förväntas ge stora effekter på resursanvändning inom socialförvaltningen på sikt. Regeringens vision är att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

### **Bostäder med särskild service LSS**

Det finns behov av bostäder med särskild service LSS för att kunna verkställa beviljade insatser i Österåkers kommun istället för köp av plats i externt boende utanför kommunen. Det handlar främst om gruppboendebostäder. Kostnaden för köp av externt boende är ofta betydligt högre än boenden som drivs av produktionsförvaltningen eller på entreprenad enligt av Kommunfullmäktige beslutad ersättning. En boendeprognos tas fram varje år.

### **Bostäder för personer med psykisk funktionsnedsättning**

Det finns behov av olika boendeformer i kommunen för personer med psykiska funktionsnedsättningar för att under kortare eller längre perioder få tillgång till omsorg och boende under trygga former. Ett stöd i hemkommunen ger ökade förutsättningar för att behålla vardagsrutiner och goda kontakter i nätverket. En boendeprognos tas fram varje år.

### **Utveckling inom psykiatriområdet**

Framöver kan antalet personer med behov av stöd inom socialpsykiatri öka då många ensamkommande barn och nyanlända personer bär på traumatiska upplevelser som kan leda till långvarig psykisk ohälsa. Dessa personer kan både behöva stöd från kommunens socialpsykiatri och landstingets psykiatriska verksamhet. I samverkan behöver utvecklingen analyseras.

### **Förändringar personlig assistans SFB och LSS**

Försäkringskassan har en mer strikt bedömning gällande ansökningar om personlig assistans enligt socialförsäkringsbalken (SFB). Detta leder till ett ökat antal ansökningar om stöd från kommunen. Ofta handlar det om omfattande behov som kan tillgodoses genom hemtjänst, personlig assistans enligt LSS eller boende med särskild service.

### **LSS-utredningens betänkande överlämnad till regeringen**

Regeringen har tillsatt en utredning för att se över assistensersättningen i socialförsäkringsbalken (SFB) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Utredningens betänkande (SOU 2018:88) överlämnades till regeringen 2019-01-10. Huvuddragen är att tre nya insatser föreslås och att personlig assistans föreslås bli en statlig angelägenhet. Förslagen kan tidigast träda ikraft år 2022 förutsatt att förslagen går vidare och blir lagrådsremiss och därefter beslutade.

### **Utveckling inom äldreomsorgen**

Andelen personer som är 80 år och äldre ökar i Österåkers kommun. 2017 var antalet 1621 personer, prognos för 2018 är 1737 personer och prognosen år 2022 är 2285 personer enligt befolkningsprognosen, en ökning med 548 personer på fyra år. Detta kommer att innebära ett ökat behov av insatser riktade till målgruppen, till exempel hemtjänst och särskilt boende.

### **Nationell kvalitetsplan för framtidens äldreomsorg**

En nationell kvalitetsplan för framtidens vård och omsorg om äldre personer (Skr. 2017/18:280) har överlämnats från regeringen till riksdagen i juni 2018. Syftet med framtagandet av planen är att genom långsiktiga insatser inom strategiskt viktiga områden säkra utvecklingen av god kvalitet i den framtida äldreomsorgen. Fokus i planen ligger på kommunernas vård och omsorg om äldre personer. Förslaget är att planen ska genomföras åren 2019 – 2034. Åtgärderna ska syfta till; Högre effektivitet och kvalitet, bättre förebyggande och rehabiliterande insatser, tryggad personalförsörjning, översyn av särskilda boendeformer, flexibla former för beslut om äldreomsorg och användning av välfärdsteknologi. Alla är angelägna områden för att säkra framtidens äldreomsorg.

### **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 och paramedicinsk personal är stor i Stockholmsområdet. Detta måste tas med som en faktor i planeringen för framtidens vård och omsorg.

# Mål- och resultatstyrning för vård- och omsorg, Österåkers kommun 2018

Värdegrund: Delaktighet, dialog, mångfald samt öppenhet.

Bilaga

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål för VON	Måluppfyllelse (Målnivå)				Kommentar
		Utfall 16	Utfall 17	Prognos 18	Utfall 18	
<b>Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.</b>	<b>Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka</b>					
	Indikator: NKI medborgarundersökning (äldreomsorg)	47 (2015)	i.u.	48	i.u.	SCBs undersökning kategori äldreomsorg, index
	Indikator: NKI brukarundersökning	i.u.	i.u.	80%	i.u.	Samma som SKLs brukarundersökning IFO
	Indikator: personalomsättning	30%	13.70%	12%	11.82%	Statistik från personalenheten
	Indikator: antal nya e-tjänster			minst 1	En ny	
<b>Österåker ska ha en ekonomi i balans.</b>	<b>Nämnden ska inte redovisa någon negativ budgetavvikelse vid bokslut</b>					
	Indikator: Budgetavvikelse i förhållande till utfall	plus 0,4%	0%	-0.6%	-0.6%	Högre volymer inom äldreomsorg än budgeterat
	Indikator: Fastställd åtgärdsplan vid eventuell budgetavvikelse			100%	100%	
<b>Österåker ska vara bästa skolkommun i länet.</b>	<b>Antalet barn med problematisk skolfrånvaro ska minska</b>					
	Indikator: andel barn som erbjuds insats inom ramen för projektet "problematiske skolfrånvaro" som återgår till skolan	i.u.	i.u.	60%	100%	Projektperiod 2017-2019. Mäts genom uppföljning av beviljade insatser.
<b>Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning.</b>	<b>Andelen omsorgstagare, som är nöjda ska öka</b>					
	Indikator: NKI hemtjänst	87%	91%	plus 1%	86%	Socialstyrelsens brukarundersökning. Gäller helhetssyn. Uppgifter från Kolada.
	Indikator: NKI äldreboende	78%	76%	plus 1%	79%	Socialstyrelsens brukarundersökning. Gäller helhetssyn. Uppgifter från Koalada.
	Indikator: Brukarenkäter inom funktionshinder (LSS gruppbostad)	84%	85%	plus 1%	88%	SKLs brukarundersökning. Urval "trivsel" inom LSS gruppbostad. Från Kolada
<b>Österåker ska ha en trygg miljö.</b>	<b>Personer som är utsatta för våld i nära relationer ska erbjudas stöd och hjälp</b>					
	Indikator: Andel av anställda (minst 1 år) som har grundutbildning inom våld	i.u.		75%	80%	Inventering via chefer med underlag från personalenheten
<b>Österåker ska utveckla ett långsiktigt hållbart samhälle där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka.</b>	<b>Vård- och omsorgsnämndens verksamhet ska drivas på ett för miljön hållbart sätt</b>					Alternativ: Nämndens ska utveckla sitt miljöarbete i linje med kommunens miljömål.

	Indikator: Andel nya avtal som innehåller kommunens miljökrav (enligt kommunens miljömål)			100%	0%	Förutsätter att sådan finns under 2018.
	Indikator: Andel av personal som känner till kommunens resepolicy			95%	0%	Förutsätter att sådan finns 2018. Mäts genom webbenkät till personal.
<b>Stark och balanserad tillväxt - Tillväxten skall vara ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar.</b>	<b>Tillgång till bostäder för vård- och omsorgsnämndens målgrupper för att täcka behovet</b>					
	Indikator: Andel yttranden som nämnden lämnat vid planering av nya bostäder och byggnationer.			100%	100%	
	Indikator: årlig boendeprogno			100%	100%	