

Handläggare
Anders Håkansson
Telefon: 08-508 36 208Till
Äldrenämnden den 26 maj 2020

Tertialrapport Tertial 1 2020 för Äldrenämnden

Förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner tertialrapport 1 och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Äldreförvaltningen föreslår äldrenämnden att hos kommunstyrelsen begära en budgetjustering om 0,7 mnkr avseende kostnader för Palliativa registret och SveDem.

Patric Rylander
Förvaltningschef

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	4
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	4
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	5
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	7
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	8
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	15
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	15
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	16
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	17
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	17
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	18
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	19
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	19
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	20
Uppföljning av ekonomi.....	27
Uppföljning av driftbudget.....	27
Investeringar.....	28
Budgetjusteringar	28
Kvalitetsarbete.....	28
Konsekvenser av pågående pandemi.....	29
Övrigt.....	30

Bilaga: Blankettset ÄN T1

Sammanfattande analys

Effekterna av Coronapandemin har haft och kommer att få en stor påverkan på äldreförvaltningens arbete under första tertiet och fortsättningsvis under resterande del av året. Detta beskrivs närmare under rubriken "Konsekvenser av pågående pandemi".

Efter årets första tertial bedömer äldreförvaltningen att de mål, aktiviteter och indikatorer som framgår av verksamhetsplanen i huvudsak kommer att uppnås och genomföras under året. Sammanfattningen nedan utgår från kommunfullmäktiges tre inriktningsmål.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Äldreförvaltningen prognostiserar att inriktningsmålet *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* kommer att uppfyllas 2020. Bedömningen baserar sig på att förvaltningen räknar med att kunna utföra de uppdrag som getts. Men även förvaltningens reguljära arbete som medverkar till att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen bidrar till måluppfyllelsen.

Inom ramen för projektet Matlyftet har 4,5 mnkr fördelats till stadsdelsförvaltningarna i syfte att stärka måltidens betydelse, förebygga undernäring och ofrivillig ensamhet. I och med att många av de verksamheter som tar del av dessa medel är öppna verksamheter har inte arbetet kunnat genomföras fullt ut på grund av den pågående pandemin.

Stadens förebyggande verksamheter har utvecklat och ökat samverkan med ideella organisationer för att äldre som är isolerade ska få hjälp med att handla och få ut sina mediciner från apoteket. Statliga stimulansmedel har fördelats till både kommunala och privata enheter som ansökt om medel för att minska den ofrivilliga ensamheten.

Ett arbete med att revidera nuvarande riktlinjer för biståndshandläggning har påbörjats. Sommaren. Riktlinjerna behöver bland annat anpassas med anledning av förändringar i regelverk och arbetssätt men också för att inbegripa den digitala utvecklingen.

För att möta framtidens utmaningar och välfärdsteknikens utveckling har en organisationsöversyn genomförts och en omorganisation av Stockholms Trygghetsjour pågår. Den tekniska utvecklingen innebär att verksamheten behöver rustas både vad gäller funktion, kunskap och organisation. Inom avdelningen pågår även förberedelser för ett införande av Smarta Lås inom hemtjänsten.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Äldreförvaltningen prognostiserar att inriktningsmålet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* kommer att uppfyllas 2020.

Bedömningen utgår från användandet av kravmärkta produkter och källsortering i de lokaler som förvaltningen förfogar samt att förvaltningens resepolicy och riktlinjer för upphandling och inköp följs. Förvaltningen har från årsskiftet 2019/2020 bytt ut samtliga bilar till miljöbilar, vilket även det bidrar till måluppfyllelsen.

Äldreförvaltningens samordnande roll i den årliga stadsövergripande boendeplanen för 2021 med utblick mot 2040 bidrar även till måluppfyllelsen. I boendeplanen redogörs för utgångspunkter och ställningstaganden för att möta den på sikt ökade efterfrågan av särskilda boenden för äldre.

Genom projektet Stockholm Digital Care, som samarbetar med både offentlig sektor och

företagare kring utvecklingen av välfärdsteknik, bidrar äldreförvaltningen till måluppfyllelsen genom att förbättra företagsklimatet i staden.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Äldreförvaltningen prognostiserar att inriktningsmålet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* kommer att delvis uppfyllas 2020.

Denna bedömning har bland annat gjorts mot bakgrund av äldrenämndens prognostiserade överskott om 1,5 mnkr. Men i detta mål inbegrips även nämndmål för utbildning, upphandling, innovationer, jämställdhet samt äldreförvaltningens roll som arbetsgivare. För de fyra första nämndmålen bedömer förvaltningen att målen uppnås genom att de uppdrag som getts för 2020 kan genomföras. Vad gäller nämndmålet "Äldrenämnden är en bra arbetsgivare" uppnås dock målet delvis.

Den rådande Coronapandemin har haft en stor inverkan på det arbete kring utbildning som äldreförvaltningen ansvarar för. Delar av vårens utbildningar och föreläsningar för stadens personal har ställts in men planeras att genomföras senare. Fokus har istället varit att genomföra utbildningsinsatser med koppling till pandemin.

Projektet Modernisering av sociala system fortskrider. Under årets första tertial har arbetet koncentrerats på de processer och funktioner som är gemensamma inom stadens socialtjänst.

Äldreförvaltningen har påbörjat arbetet med projektet Smarta lås inom hemtjänsten. I avvaktan på besked i ett överklagande för tilldelningsbeslutet i upphandlingen av Smarta lås fortsätter projektet med förberedelser för ett införande efter sommaren.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål kommer att uppfyllas. Denna bedömning har gjorts genom de uppdrag förvaltningen utför samt det reguljära arbete som bidrar till att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort



Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen har fortsatt samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen under tertialet genom projektet Spången. I projektet utbildas personer som står utanför arbetsmarknaden inom vård och omsorg samt barnomsorg för att sedan kunna arbeta som vikarier när ordinarie personal deltar i grundutbildning till vårdbiträde eller barnskötare.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb				2	0	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2020
Analys Med tanke på den pågående pandemin ser inte äldreförvaltningen några möjligheter att kunna erbjuda några feriejobb under 2020.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb				0	0	0 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2020
Analys Äldreförvaltningens arbetsuppgifter består till övervägande delen av strategiska uppgifter eller myndighetsutövning som inte kan betecknas vara av rutinmässig art. Det skulle kräva mycket handledning av befintlig personal till en person som saknar erfarenheter av förvaltningens uppgifter. Därmed prognostiserar äldreförvaltningen inte att det kommer att finnas någon Stockholmsjobbansättning inom förvaltningen. Däremot bidrar förvaltningen till denna typ av tjänster i och med de köp av bland annat vaktmästartjänster som görs från socialförvaltningen.								
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning				0	2	2	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2020
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi				0 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 1 2020
Analys Enligt stadens anvisningar för indikatorn är det dock den nämnd som finansierar kostnaden för feriearbetare som ska ange antalet under denna indikator. Med anledning av detta är förvaltningens årsmål 0.								

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till att fler personer är självförsörjande samt att nya medarbetare attraheras till verksamheten.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen bidrar äldreförvaltningen till att fler personer blir självförsörjande.

Förväntat resultat

Fler personer utanför arbetsmarknaden har genom utbildning fått möjlighet till arbete inom äldreomsorgen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

 Uppfylls helt

Analys

Stoppa brott mot äldre

Äldre är en utsatt grupp för brott, i synnerhet när det gäller bedrägerier. Samarbetet med kommunpoliserna har utökats vad gäller informationsöverföring där äldreförvaltningen, tillsammans med stadsledningskontoret och i samråd med polisen, har tagit fram ett informationsmaterial om hur den enskilde kan skydda sig mot brott med särskilt fokus på bedrägerier. Under våren har informationen delats i sociala medier samt skickats hem till stadens äldre.

Våld i nära relationer

Äldreförvaltningens arbete med att öka kunskapen om våld mot äldre i nära relationer har fortgått, bland annat genom att komplettera socialförvaltningens generella föreläsnings- och utbildningsutbud. Med anledning av covid-19 pandemin har vårens utbildningar och föreläsningar ställts in och planeras att genomföras till hösten. Förvaltningen har hållit i nätverksträffar för biståndshandläggare i syfte att implementera stadens program om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Äldreförvaltningen deltar i socialförvaltningens arbete med att revidera detta program.

Minska brandolyckor

Äldre är överrepresenterade i brandolyckor som skulle kunna undvikas med enkla åtgärder och genom utbildningar och informationssatsningar. Under året har äldreförvaltningen samverkat med brandskyddsföreningen i syfte att intensifiera arbetet kring brandprevention och utbildningsmaterial som är kopplat till detta.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till trygghetsskapande åtgärder



Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreförvaltningen bidrar till stadens trygghetsskapande arbete genom stadsövergripande utbildning och samverkan.

Förväntat resultat

Färre äldre utsätts för brott, bedrägerier och våld. Äldreomsorgens medarbetare har kunskap att upptäcka och förebygga våld i nära relation. Samarbete sker med stadsdelsnämnderna, de lokala brottsförebyggande råden och polismyndighet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Äldrenämndens arbete för äldre som utsätts för våld i nära relation ska fortgå	2019-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

● Uppfylls helt

Analys

Psykisk ohälsa

För 2020 fördelas statliga stimulansmedel för att främja psykisk hälsa samt riktade stimulansmedel för stärkt suicidpreventivt arbete, stärkt brukarmedverkan och sammanhållen vård. För 2020 har äldreförvaltningen fått medel för att främja den psykiska hälsan, men förväntas även få del av de riktade stimulansmedel som avser stärkt suicidpreventivt arbete. Äldreförvaltningen har tagit fram underlag för nyttjande av dessa medel, men avvaktar socialnämndens beslut om fördelningen av stimulansmedlen. Inom ramen för förvaltningens uppdrag om psykisk ohälsa pågår även projektet Shared Reading, vilket är en metod för läsning och samtal i grupp. Läsledaren är utbildad i metoden Shared Reading och har kunskap om målgruppen.

Personliga ombud

Personligt ombud är ett stöd som syftar till att den enskilde med psykiska funktionsnedsättningar ska få möjlighet att leva ett mer självständigt liv. Äldreförvaltningen kommer i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna analysera behov av eventuella åtgärder samt hur tillgången till personligt ombud kan öka för personer över 65 år.

Motverka hemlöshet bland äldre

Äldreförvaltningen har tillsammans med socialförvaltningen och Stiftelsen Hotellhem i Stockholm påbörjat en utredning som ska ge en uppfattning om hur många personer som i dagsläget lever i hemlöshet och som även har en problematik som missbruk och/eller psykisk ohälsa. Denna första del i kartläggningen baseras på stadens rapport Hemlöshetskartläggningen 2018 som nu kompletteras med uppgifter från Stiftelsen hotellhem i Stockholm (SHIS). En ny hemlöshetskartläggning kommer att genomföras i september 2020. Utifrån dessa båda kartläggningar kommer utredningen att, i samarbete med representanter från olika verksamheter för målgrupperna, att utreda och föreslå lämpliga boendeformer. Både mera stadigvarande boendeformer, där den boende får tillgång till en bostad under en begränsad tid, och permanenta lösningar, där den boende får ett förstahandskontrakt på lägenheten.

Micasa har sedan 2018 tillhandahållit lägenheter i seniorboenden för hemlösa äldre utan missbruksproblematik. Äldreförvaltningen har påbörjat planeringen för att, i samverkan med berörda aktörer, följa upp och utvärdera arbetet med att förmedla seniorbostäder till personer

som bor inom SHIS bostadsbestånd.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Stadsdelsnämnderna ska i samarbete med socialnämnden och äldrenämnden, inom ramen för handlingsplanen för förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare, särskilt arbeta för att säkerställa att alla incidenter av hot och våld mot personalen registreras i stadens incidentrapporteringssystem IA och att drabbad personal upplever att de fått tillräckligt stöd av staden som arbetsgivare.	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar i arbetet med förebyggande och stödjande insatser till äldre som tillhör sårbara grupper

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom samverkan, förebyggande insatser och utbildning för medarbete finns beredskap för att tillgodose nya, sårbara eller mindre kända målgruppers särskilda behov inom äldreomsorgen.

Förväntat resultat

Äldre som tillhör sårbara grupper erbjuds stöd och har jämlika livsvillkor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål kommer att uppfyllas. Bedömningen baserar sig på att förvaltningen räknar med att kunna utföra de uppdrag som getts. Men även förvaltningens reguljära arbete som medverkar till att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen bidrar till måluppfyllelsen.

Implementering av den nya mat- och måltidspolicyn pågår i stadsdelsförvaltningarna. Inom ramen för projektet Matlyftet har 4,5 mnkr fördelats till stadsdelsförvaltningarna med syfte att stärka måltidens betydelse, förebygga undernäring och ofrivillig ensamhet. I och med att många av de verksamheter som tar del av dessa medel är öppna verksamheter har inte arbetet kunnat genomföras fullt ut på grund av den pågående pandemin.

Stadens förebyggande verksamheter har utvecklat och ökat samverkan med ideella organisationer för att äldre som är isolerade ska få hjälp med att handla och få ut sina mediciner från apoteket. De förebyggande enheterna har anpassat innehåll och aktiviteter till att bli mer digitala och erbjuder kontakt med de äldre via telefon. Statliga stimulansmedel har fördelats till både kommunala och privata enheter som ansökt om planerade satsningar för att minska ofrivillig ensamhet.

Ett arbete med att revidera nuvarande riktlinjer för biståndshandläggning har påbörjats och ett förslag planeras bli klart till sommaren. Riktlinjerna behöver bland annat anpassas med anledning av förändringar i regelverk och arbetssätt, men också för att inbegripa den digitala utvecklingen.

Arbetet med att utveckla stödet till anhöriga fortgår med fokus på att tydliggöra basutbud, uppdrag och roller samt bidra till en ökad samverkan inom staden. Ett program för stöd till anhöriga beräknas vara klart till sommaren 2020.

För att möta framtidens utmaningar och välfärdsteknikens utveckling har en organisationsöversyn genomförts och en omorganisation av Stockholms Trygghetsjour pågår. Den tekniska utvecklingen innebär att verksamheten behöver rustas både vad gäller funktion, kunskap och organisation. Stockholms trygghetsjour arbetar även med förberedelser för ett införande av Smarta Lås inom hemtjänsten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓  Kommunstyrelsen ska från äldrenämnden överta ansvaret för Äldrevänlig stad	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Redan under 2019 övertog kommunstyrelsen ansvaret för äldrevänlig stad från äldrenämnden.			
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna göra en översyn över stadens kommunövergripande verksamhet inom verksamhetsområdet	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna påbörja ett pilotsamarbete med Region Stockholm för att stärka en sammanhållen vård och omsorg för äldre samt utveckla ett relevant systemstöd för detta	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Under tertialet har samarbetet fortsatt med Region Stockholm och Storsthlm när det gäller uppföljning av utskrivningsprocessen från slutenvården utifrån de regionala gemensamma rutinerna. Den senare delen av tertialen har samverkan dock varit fokuserad på det gemensamma prioriterade arbetet med covid-19.			
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden säkerställa att det moderna sociala systemet möjliggör integration med privata utförares system	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden ta fram fler webbaserade utbildningar	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden utreda behovet av och formerna för ett modernt mellanboende	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden utreda hur uppföljning av verksamheten, avtal och utformningen av hemtjänstpengen bättre kan främja hög kvalitet inom hemtjänsten	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Micasa Fastigheter AB ska i samarbete med äldrenämnden och socialnämnden göra en översyn av förtursreglerna	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Äldrenämnden ska anpassa riktlinjerna för biståndsbedömning inom äldreomsorgen för att kunna införa välfärdsteknik	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Äldrenämnden ska genomföra en centralupphandling av korttidsboendeplatser	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna införa IBIC inom biståndsbedömning för äldre	2020-01-01	2020-12-31	
▶  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna se över reglerna för biståndsbedömningen för och behovet av dagverksamhet	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Arbetet med att se över behovet av dagverksamheter samt revidering av förfragningsunderlaget för dagverksamheter enligt LOV har påbörjats.			
  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen se vilka effekter som realiserats vid införande av Smarta lås i hemtjänsten	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen se över reglerna för köhantering för särskilda boenden i syfte att minska kostnaderna för tomgångshyror	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samarbete med Micasa genomföra en utredning av hörselmiljöerna på stadens äldreboenden och att ta fram förslag på förbättringsåtgärder	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Äldreförvaltningen har påbörjat diskussioner med Micasa kring en utredning av hörselmiljöerna på stadens vård- och omsorgsboenden.			
  Äldrenämnden ska i samarbete med Micasa, socialnämnden och SHIS Bostäder utreda effekten av de seniorlägenheter som Micasa ställer till SHIS Bostäder förfogande	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samarbete med socialnämnden och SHIS Bostäder utreda omfattningen av äldre med psykisk ohälsa och missbruk och återkomma med lämpliga åtgärder för gruppen ifråga, med tyngdpunkt på boendefrågor	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet med denna aktivitet beskrivs närmare under mål 1.4, rubriken "Psykisk ohälsa".			
  Äldrenämnden ska i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna stärka tillgången till personliga ombud för äldre personer med psykisk ohälsa	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet med denna aktivitet beskrivs närmare under mål 1.4, rubriken "Personliga ombud".			
  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna se över koncepten aktivitetscenter och sociala träffpunkter och hur dessa ska förhålla sig till varandra	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samråd med idrottsnämnden kartlägga utbudet av förebyggande hälsoåtgärder för äldre, och i övrigt fortsätta utvecklingen utifrån tidigare kartläggningars resultat	2020-01-01	2020-12-31	
Analys En kartläggning pågår av de aktiviteter som erbjuds till äldre, både i stadens förebyggande verksamheter och inom idrottsförvaltningen. Syftet är att tillgängliggöra utbudet av förebyggande hälsoåtgärder för äldre samt att marknadsföra uteaktiviteter, promenadstråk och utegym i staden i samarbete med idrottsförvaltningen.			
  Äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna ta fram en handlingsplan för legitimerad personal inom äldreomsorgen, i syfte att underlätta nyrekrytering och minska personalomsättningen inom gruppen	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utreda och analysera biståndsbeslut som i förvaltningsdomstol gått staden emot, i syfte att öka likställigheten	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna sprida goda exempel inom kost och måltider, främst avseende arbetet med att motverka undernäring och social isolering	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet med denna aktivitet beskrivs närmare under mål 1.5, rubriken "Mat och måltider".			
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna utreda efterfrågan av äldreomsorg för förvaltningsområdet finska, meänkieli och samiska i samråd med berörda nationella minoriteter	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna vidta åtgärder för att öka enhetligheten inom stadens fixartjänster	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska revidera förfrågningsunderlaget för hemtjänsten i syfte att införa ett konkurrensneutralt icke-valsalternativ i hemtjänsten	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska se över förfrågningsunderlaget för vård- och omsorgsboenden	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Äldreförvaltningen har påbörjat en översyn av det nuvarande förfrågningsunderlaget för vård- och omsorgsboenden.			
  Äldrenämnden ska se över och utveckla "Hitta och jämför service" i syfte att säkerställa likvärdig information från privata och kommunala verksamheter	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska ta fram en uppdragsbeskrivning för vård- och omsorgsboende som motsvarar förfrågningsunderlaget	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska undersöka intresset för intresseboenden med HBTQ-inriktning	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet med denna aktivitet beskrivs närmare under mål 2.2, rubriken "Boenden för äldre med HBTQ-inriktning".			
  Äldrenämnden ska undersöka möjligheten att i samarbete med civilsamhället anordna en äldredag i stadshuset hösten 2020	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska utreda hur mångfalden av utförare av aktivitetscenter och sociala träffpunkter kan öka	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska utreda möjligheten för brukarens ordinarie hemtjänstutförare att handha tryggt mottagande i hemmet	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Ett utredningsarbete har påbörjats för att se om Tryggt mottagande i hemmet kan upphandlas eller ingå i den ordinarie hemtjänstens uppdrag.			
  Äldrenämnden ska utreda möjligheterna för verksamhet med ungdomsbesök på stadens aktivitetscenter	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska utreda omfattningen av behovet av profilboende för äldre med psykisk ohälsa i syfte att minska antalet avtalspartners	2020-01-01	2020-12-31	
  Äldrenämnden ska ändra instruktionerna för äldreomsorgsinspektörerna i syfte att öka likställigheten i biståndsbedömningen	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Äldrenämnden skapar förutsättningar för att äldre har en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldrenämnden ansvarar för stadsövergripande frågor rörande äldreomsorg. I dialog med stadsdelsnämnderna samordnar och utvecklar nämnden äldreomsorgen i staden.

Förväntat resultat

Stockholms äldreomsorg präglas av kvalitet och valfrihet. Äldre är nöjda och trygga med äldreomsorgen och upplever att de kan påverka de insatser som tillhandahålls.

Analys

Mat och måltider

Implementering av mat- och måltidspolicyn pågår i olika omfattning i stadsdelsförvaltningarna. Informationsmöten har genomförts för verksamhetschefer, ILS-samordnare och dietister på stadsdelsförvaltningarna om hur mätning av nattfasta och måltidsobservationer ska redovisas i ILS.

Arbetet med att sprida information om e-tjänsten Hållbar hälsa har fortsatt under 2020, bland annat genom en föreläsning om Hållbar hälsa som genomförts för seniorer på Axelsbergs träffpunkt. Övriga planerade föreläsningar är pausade för tillfället. Hållbar Hälsa marknadsfördes också vid Dietisternas riksförbunds kongress. Ambitionen är också att inom kort kunna lansera Hållbar hälsa i en app för att göra den mer lättillgänglig.

Inom ramen för projektet Matlyftet har 4,5 mnkr fördelats till stadsdelsförvaltningarna med syfte att stärka måltidens betydelse, förebygga undernäring och ofrivillig ensamhet. I huvudsak fördelades medlen till öppna verksamheter vilka för närvarande hålls stängda på grund av den pågående pandemin. Detta innebär att få av de aktiviteter som planerats hittills har kunnat genomföras. Flera enheter har kontaktat förvaltningen med förfrågningar om att få ändra planeringen av aktiviteter i sina ansökningar. Bland annat försöker de i den mån det är möjligt genomföra vissa aktiviteter med digitala hjälpmedel.

Samverkan mellan primärvårdsrehabilitering och förebyggande verksamhet

Pilotstudien i Södermalms stadsdelsförvaltning kring fallprevention och samverkan i ordinärt boende fortgår. Syftet med studien är att skapa nya kontaktvägar och samverkansformer mellan primärvårdsrehabiliteringen, förebyggande verksamheter i stadsdelsförvaltningen, hemtjänst, dagverksamhet, biståndshandläggare och idrottsförvaltningen.

Multiprofessionella och specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot demens

I årets budget har 9,8 mnkr avsatts till utveckling av specialiserade hemtjänstgrupper och utveckling av multiprofessionellt arbetssätt hos beställarenheterna.

IFörvaltningen har fördelat medel till stadsdelsförvaltningarna för att stödja utvecklingen av ett multiprofessionellt arbetssätt för personer med demenssjukdom samt att utveckla specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot demens och kognitiv svikt.

Motverka ofrivillig ensamhet och bryta social isolering

Stadens förebyggande verksamheter har utvecklat och ökat samverkan med ideella organisationer för att äldre som är isolerade ska få hjälp med att handla och få ut sina mediciner från apoteket. De förebyggande enheterna har anpassat innehåll och aktiviteter till att bli mer digitala och erbjuder kontakt med de äldre via telefon. Några enheter erbjuder promenadgrupper och hjälp med inköp.

Statliga stimulansmedel har fördelats till både kommunala och privata enheter som ansökt om satsningar för att minska ofrivillig ensamhet. Många hemtjänstenheter planerar att öppna upp sina lokaler för att kunna genomföra aktiviteter och social samvaro. Flera beställarenheter planerar olika former av uppsökande verksamhet för att nå ut till ensamma äldre.

Ett tryggt mottagande i hemmet

Vid utskrivning från sjukhus ska den enskilde känna sig trygg med att komma hem igen. Ett

utredningsarbete har påbörjats för att se om Tryggt mottagande i hemmet kan upphandlas eller ingå i den ordinarie hemtjänstens uppdrag. Material från andra delar av landet har insamlats för att få en större överblick över uppdraget och se över om det finns andra lösningar än dagens tillhörighet till egen regi.

Myndighetsutövning

Som ett led i att öka likställigheten, pågår ett arbete med genomgång av de domar som har gått staden emot i förvaltningsdomstol.

Äldreförvaltningen har i samarbete med ett antal stadsdelsförvaltningar inlett arbetet med att revidera nuvarande riktlinjer för biståndshandläggning. Riktlinjerna behöver bland annat anpassas med anledningen förändringar i regelverk och arbetssätt. Ett annat skäl är också den digitala utvecklingen där välfärdsteknik kan vara ett alternativ till traditionella insatser i hemmet.

På uppdrag av äldreförvaltningen har Stiftelsen Äldrecentrum sammanställt rapporten ”Stockholm SNAC 2019 - En beskrivning av äldreomsorgstagarna och omsorgens omfattning i Stockholms stad 2019”. Den visar omfattningen av äldreomsorgen 2019 i relation till bedömda behov, analyser av äldreomsorgens samstämmighet mellan stadsdelsförvaltningar samt om insatsernas omfattning i relation till bedömda behov har förändrats jämfört med år 2017. Sammanfattningsvis framkom att samma faktorer påverkade hemtjänstens omfattning i samtliga stadsdelsförvaltningar. Jämförelsen mellan åren visade att omsorgstagare med hemtjänst hade något fler timmar år 2019 jämfört med 2017, givet bedömda behov. Sannolikheten att ha fått ett beslut om vård- och omsorgsboende var lägre efter 2017. Denna utveckling som utgick från samma behov, var över tid, snarlik i alla förvaltningar.”

Äldreförvaltningen har fortsatt arbetet, som startades år 2019, med uppföljningar av beställarenheter med fokus på ramtid. Äldreförvaltningens inspektörer har under tertialet genomfört granskningar av beställarenheterna i Norrmalm, Rinkeby-Kista och Bromma stadsdelsförvaltningar. Dessa granskningar har tillsammans med de som genomfördes år 2019 visar att arbete kring ramtid fungerar, men att det behöver vidareutvecklas för att i större utsträckning följa de anvisningar som finns.

Nationella minoriteter

Stockholm är förvaltningsområde för finska, samiska och meänkieli. Arbetet har fortgått bland annat genom samråd med representanter för de nationella minoriteterna. Ett underlag för kartläggning av språkkompetens hos personalen har tagits fram för de nationella minoritetsspråken.

En sammanhållen vård och omsorg

Under året har äldreförvaltningen samverkat med Region Stockholm där övergång till Nära Vård har berörts. Det har fortgått ett samarbete med Region Stockholm och Storsthlm när det gäller uppföljning av utskrivningsprocessen från slutenvården utifrån de regionala gemensamma rutinerna. Den senare delen av tertialen har samverkan dock varit fokuserad på det gemsamma prioriterade arbetet med covid-19.

På grund av covid-19 pandemin har planeringen för de lokala vårdssamverkansmötena med målet att upprätthålla en trygg och säker utskrivning för den enskilde blivit framflyttade. Syftet med mötena är att följa upp och utveckla utskrivningsrutinerna tillsammans med stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter, primärvården och slutenvården.

Stöd till anhöriga

Arbetet med att utveckla stödet till anhöriga fortgår med fokus på att tydliggöra basutbud, uppdrag och roller samt bidra till en ökad samverkan inom staden. En förstudie har genomförts för att hitta samarbetsverktyg och e-tjänster för stadens stöd till anhöriga. I samarbete med socialförvaltningen pågår ett arbete med att ta fram ett gemensamt program för stöd till anhöriga.

Stockholms trygghetsjour

Stockholms Trygghetsjour ansvarar för hela kedjan avseende trygghetslarm vilket innebär allt ifrån handläggning av ansökningar av trygghetslarm till installation, teknikövervakning och larmmottagning. Avdelningen administrerar även köerna för vård- och omsorgsboende, servicehus samt ansvarar för förmedlingen av korttidsboende.

För att möta framtidens utmaningar och välfärdsteknikens utveckling har en organisationsöversyn genomförts och en omorganisation av Stockholms Trygghetsjour kommer att pågå under 2020. Ett första steg i omställningsarbetet är den avveckling av jourpatrullens verksamhet som genomfördes från och med den 30 april 2020.

Den tekniska utvecklingen innebär att verksamheten behöver rustas både vad gäller funktion, kunskap och organisation. För att möjliggöra ett införande av välfärdstekning som Smarta lås, digital natt tillsyn och GPS-larm kommer Larmmottagningen och Teknikenheten slå samman och bilda enheten Larmcentralen.

Förberedelser pågår för ett införande av Smarta Lås där representanter från Stockholms Trygghetsjour har deltagit i projektets arbetsgrupper. Ytterligare information om detta finns under nämndmålet ”Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling”.

Stockholms trygghetsjours verksamhet har under tertialet påverkats av den pågående Coronapandemin. Effekterna av detta redovisas under rubriken ”Konsekvenser av pågående pandemi”.

I årets budget har 9,8 mnkr avsatts [KE1] till utveckling av specialiserade hemtjänstgrupper och utveckling av multiprofessionellt arbetssätt hos beställarenheterna.

[KE1]Ändrade ordföljden för att slippa börja meningen med en siffra. Kanske ordet reserverats kan användas istället för avsatts.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Följa upp konsekvenser av nya utskrivningsregler för personer som kommer från slutenvård.	2020-01-01	2020-12-31	
 I samarbete med stadsdelsnämnderna fortsätta utveckla och implementera ramtid inom hemtjänsten i syfte att stärka valfriheten och förbättra medarbetarnas arbetsmiljö	2019-01-01	2020-12-31	
 I samverkan med stadsdelsnämnderna utveckla möjligheterna inom staden för avlastning av anhöriga genom korttidsplatser.	2020-01-01	2020-12-31	
 I samverkan med stadsdelsnämnderna vidareutveckla arbetet med anhörigstöd till närstående i syfte att stödja och vägleda i kontakten med kommunen, regionen eller andra myndigheter.	2019-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet kring denna aktivitet beskrivs närmare under mål 1.5, rubriken "Kartläggning av hälsoförebyggande åtgärder för äldre".			
 Äldrenämnden ska arbeta aktivt med frågan om hur ensamhet och social isolering bland äldre kan minska.	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Förvaltningens arbete med ensamhet och social isolering beskrivs närmare under mål 1.5, rubriken "Motverka ofrivillig ensamhet och bryta social isolering"			
 Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna fortsätta utveckla arbetet med "Tryggt mottagande i hemmet"	2020-01-01	2020-12-31	
 Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utveckla och utvärdera aktiviteterna som sker inom ramen för matlyftet, i syfte att stärka måltidens sociala dimension för äldre	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Projektet matlyftet beskrivs närmare under mål 1.5, rubriken "Mat och måltider"			
 Öka kunskapen om och säkerställa ett gott bemötande av äldre hbtq-personer.	2019-01-01	2020-12-31	
Analys Arbetet med denna aktivitet beskrivs närmare under mål 2.2, rubriken "Boenden för äldre med HBTQ-inriktning".			

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål kommer att uppfyllas. Denna bedömning har gjorts genom den boendeplanering som förvaltningen samordnar och det miljöarbete som pågår inom förvaltningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt

Analys

Projektet Stockholm Digital Care har under året samarbetat med både offentlig sektor och företagare kring utvecklingen av välfärdsteknik. Projektet beskrivs närmare under nämndmålet Äldrenämnden ska främja innovation och digital utveckling.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till målet genom att förmedla verksamhetens krav och behov med företag som utvecklar tekniska produkter

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom att förvaltningen samverkar med privata utförare i projekt och annat utvecklingsarbete så medverkar detta till att göra Stockholm till en företagsvänlig stad.

Förväntat resultat

De företag som äldreförvaltningen samarbetar med ska uppleva samarbetet som givande.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

 Uppfylls helt

Analys

Stadsövergripande boendeplan

Äldreförvaltningen har samordnat den stadsövergripande boendeplanen för 2021 med utblick mot 2040. Arbetet har skett i samarbete med stadsledningskontoret, Micasa, stadsdelsförvaltningarna, stadsbyggnadskontoret och exploateringskontoret. I boendeplanen redogörs för utgångspunkter och ställningstaganden för att möta den på sikt ökade efterfrågan av särskilda boenden för äldre. I boendeplanen har den planerade nybyggnationen av vård- och omsorgsboende konkretiserats och det redogörs för behov och efterfrågan av seniorboenden.

Boenden för äldre med HBTQ-inriktning

Intresset för och efterfrågan av intressentboende med HBTQ-inriktning har undersökts inom ramen för den stadsövergripande boendeplanen. Ingen stadsdelsförvaltning har fått förfrågan om boende för målgruppen men de framhåller vikten av att vara lyhörda för efterfrågan.

Etableringslots

Äldreförvaltningen har deltagit i kommunstyrelsens utredning kring en samlad organisation som kan stödja berörda nämnder och bolag gällande privata etableringar av exempelvis nybyggnation av samhällsfastigheter inom äldreomsorgen. Som ett led i detta arbete planeras en funktion/lots på varje nämnd och bolag som den primära vägen in för externa aktörer.

Bostadsförsörjning

Behovet av tillgängliga och trygga bostäder för äldre kommer att tillta i takt med att andelen äldre i staden ökar. Under året har kommunstyrelsen i samarbete med bland annat äldreförvaltningen inlett arbetet med att revidera stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, socialnämnden, äldre- och socialnämnden och Stockholms Stadshus AB ta fram Riktlinjer för bostadsförsörjningen 2021-2024	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till en mångfald av boendeformer för äldres skiftande behov

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreförvaltningen samordnar den årliga stadsövergripande boendeplaneringen.

Förväntat resultat

Det finns ett brett utbud av boendeformer för äldre.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

● Uppfylls helt

Nämndmål:

Äldrenämndens transporter är miljöanpassade

● Uppfylls helt

Beskrivning

Minskningen av växthusgaser ska ske genom hållbara transporter, leveranser och ett hållbart resande.

Förväntat resultat

Utsläpp av växthusgaser ska minska.

Analys

Vid årsskiftet 2019/2020 bytte äldreförvaltningen ut samtliga bilar till miljöbilar vilka hyrs enligt stadens nya avtal på området. Förvaltningen har utöver detta en eldriven bil. Detta innebär att förvaltningens inte bidrar till någon större ökning av växthusgaser och anser därmed att Miljöprogrammets etappmål om minskade växthusgasutsläpp uppnås vad gäller äldreförvaltningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

● Uppfylls helt

Analys**Bidrag till ideella organisationer**

Äldreförvaltningen har påbörjat en uppföljning av hur bidraget till de ideella föreningarna har använts samt om det har använts till aktiviteter för äldre i enlighet med riktlinjerna för bidragsgivning. Utifrån denna uppföljning kommer riktlinjerna att ses över och eventuellt förtydligas inför 2021.

Idéburna organisationer

Befintliga samverkansformer mellan staden och de idéburna organisationerna kommer att ses över. Socialförvaltningen ansvarar för översynen som genomförs med hjälp av OpenLab.

Nämndmål:

Äldrenämnden främjar sociala och kulturella upplevelser för äldre

 Uppfylls helt

Beskrivning

Genom att sprida information om frivilligorganisationerna och de öppna verksamheterna främjas sociala aktiviteter för äldre. Satsningen på ungdomsbesök och det kommande samarbetet med Volontärbyrån ska bidra till att främja sociala upplevelser samt bidra till att minska ensamheten.

Förväntat resultat

Fler äldre lever ett aktivt och självständigt liv. Upplevelsen av ofrivillig ensamhet och otrygghet minskar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningens interna miljöarbete

Äldreförvaltningen har en relativt låg miljöpåverkan då en stor del av verksamheten är administrativ, men under tertialet har ändå insatser genomförts för att minska miljöpåverkan. Förvaltningen följer stadens Mötes- och resepolicy och de miljömål och riktlinjer som gäller för stadens verksamheter. Bland annat gäller det att minimera förvaltningens tjänsteresor med flyg, vilket även är i överensstämmelse med miljöprogrammet för 2020-2023. Vidare hyrs moderna lokaler med energisnåla armaturer och IT-utrustning med energisparläge. Äldreförvaltningen arbetar med klimatsmart mat och matsvinn för att uppnå stadens mål för ekologiska livsmedel och insamling av matavfall i Miljöprogrammet 2020-2023.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Återbruk inom stadens egen verksamhet (Stocket)						3 st	4 500 st	2020

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Beskrivning

Inköpen ska vara av miljömärkta och ekologiska varor och det ska finnas en miljövänlig källsortering. Förvaltningen ska vidare följa sin resepolicy och de miljömål och riktlinjer som gäller för stadens verksamheter.

Förväntat resultat

Äldreförvaltningens miljöpåverkan ska vara så låg som möjligt.

Analys

Äldreförvaltningen bidrar till att minska klimatpåverkan från konsumtion genom att i möjligaste mån handla miljömärkta och ekologiska varor. Förvaltningen bidrar även till målet etappmålet genom att fortsätta samarbetet med miljöförvaltningen, serviceförvaltningen och utbildningsförvaltningen vad gäller mått och mätningar i staden för klimatsmart mat och matsvinn.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, äldrenämnden, stadsdelsnämnderna samt Stockholm Vatten och Avfall AB utarbeta en handlingsplan för klimatanpassning, främst inriktad på skyfall och värmeböljor.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål är uppfyllt. Denna bedömning har gjorts genom att förvaltningen anordnar utbildningar för äldreomsorgens personal, medverkar i innovativa projekt, genomför upphandlingar av hög kvalitet samt att äldrenämndens budgetram inte överskrids. Även om nämndmålet "Äldrenämnden är en bra arbetsgivare" uppnås delvis så uppnås samtliga andra nämndmål under mål 3 vilket innebär att äldreförvaltningen ändå prognostiserar att inriktningsmålet kommer att uppnås.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser



Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningens budget för år 2020 är netto 195,0 mnkr och investeringsbudget är 2,9 mnkr. Prognosen i tertialrapport 1 uppvisar ett överskott om 1,5 mnkr. Orsakerna till överskottet och övriga information kring ekonomi redovisas under rubriken "Uppföljning av ekonomi".

Äldreförvaltningen bidrar till målet genom att verksamheterna drivs inom givna ekonomiska ramar och uppfyller målen. Nämnden har god ekonomistyrning och bevakar den ekonomiska utvecklingen under året.

EU-policy

Äldreförvaltningen har samarbetat med stadsledningskontorets internationella enhet samt medverkat på återkommande nätverksmöten för att diskutera hur förvaltningens internationella arbete kan utvecklas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,2 %			98,5 %		100 %	100 %	Tertial 1 2020
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,2 %			98,5 %		100 %	100 %	Tertial 1 2020
  Nämndens prognossäkerhet T2	1 %			-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2020

Nämndmål:

Äldrenämndens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreförvaltningens nettobudget för år 2020 är 195,0 mnkr och investeringsbudget är 2,9 mnkr.

Äldreförvaltningen bidrar till målet genom att verksamheterna drivs inom givna ekonomiska ramar och uppfyller målen. Nämnden har god ekonomistyrning och bevakar den ekonomiska utvecklingen under året.

Förväntat resultat

En ekonomi i balans

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls delvis

Analys

Under detta mål har äldreförvaltningen definierat fem nämndmål gällande utbildning, upphandling, innovationer, jämställdhet samt arbetsgivaransvaret. För de fyra första nämndmålen bedömer förvaltningen att målen uppnås genom att de uppdrag som getts kan genomföras under 2020. Vad gäller nämndmålet "Äldrenämnden är en bra arbetsgivare" uppnås målet delvis. I och med att ingen av de indikatorer som rör detta nämndmål beräknas uppnås under året så prognostiseras även mål 3.2 att delvis uppnås.

Den rådande Coronapandemin har haft en stor inverkan på det arbete kring utbildning som äldreförvaltningen ansvarar för. Delar av vårens utbildningar och föreläsningar för stadens personal har ställts in men planeras att genomföras senare. Utbildningsinsatser med koppling till pandemin har genomförts. Bland annat har filmer om basala hygienrutiner och hantering av skyddsutrustning tagits fram liksom en utbildning riktad till tillåtnad personal för att kunna stärka arbetet inom äldreomsorgen.

Projektet Modernisering av sociala system fortskrider med att ersätta nuvarande verksamhetssystem med det nya systemet Esset. Under årets första tertiäl har arbetet koncentrerats på de processer och funktioner som är gemensamma för alla delar inom stadens socialtjänst.

Äldreförvaltningen har påbörjat arbetet med projektet Smarta lås inom hemtjänsten. Dock har tilldelningsbeslutet för denna upphandling överklagats till kammarrätten som kommer att besluta om prövningstillstånd ska beviljas. I avvaktan på beslut i ärendet fortsätter projektet med förberedelser för ett införande efter sommaren.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	71	68	71	74		80	82	2020
Analys Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) för 2020 ligger på 71 vilket är en minskning jämfört med resultatet för 2019 (74). Den största förändringen är delområde motivation där resultatet för 2020 är index 71 jämfört med 2019 då index var 76. Förvaltningen kommer att fortsätta analysen av medarbetarenkäten och arbeta vidare med resultaten.								
  Andel tjänsteutlåtanden som innehåller en jämställdhetsanalys	83,33 %			76,47 %	85 %	85 %	Tas fram av nämnd	Tertiäl 1 2020
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		100 %	90%	2020
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %					100 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	2020
  Index Bra arbetsgivare				68		80	84	2020
Analys Detta index presenteras i juni och kommer att inkluderas i förvaltningens tertiälrapport 2.								
  Sjukfrånvaro 	5,2 %	2,4 %	5,8 %	4,7 %	4,5 %	4,2 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertiäl 1 2020
Analys Äldreförvaltningen har ett antal långtidssjukskrivningar som drar upp andelen sjukskrivna. Även om effekterna av den pågående Coronapandemin hittills endast visat sig i mars månads sjukskrivningstal prognostiserar förvaltningen ändå att effekterna kommer att kvarstå under ett antal månader och att förvaltningens mål därmed inte kommer att uppnås.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,97 %	2,07 %	1,95 %	1,6 %	1,8 %	1,8 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertiäl 1 2020

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till att stärka medarbetarnas kompetens inom äldreomsorgen.

● Uppfylls helt

Beskrivning

Erbjuda övergripande utbildning, fortbildning och kompetensutveckling för äldreomsorgens personal.

Förväntat resultat

Ökad kompetens hos äldreomsorgens medarbetare. All tillsvidareanställd personal har goda språkkunskaper och grundutbildning.

Analys

Utbildning

I samband med att Åsö Campus stängde skolan och övergick till undervisning på distans avbröts de pågående utbildningarna för stadens medarbetare inom äldreomsorgen. En bidragande orsak var att medarbetarna behövdes på sina ordinarie arbetsplatser. Vissa av kurserna bedömdes också svåra att genomföra på distans. Även två kurser som skulle ha startat den 30 mars har pausats tills vidare. En dialog kommer att föras med Åsö Campus om vilka utbildningar som kan komma att slutföras.

Tidplanen för det pågående arbetet med att utveckla ett introduktionsprogram för äldreomsorgens chefer med inriktning på det systematiska kvalitetsarbetet samt handlingsplanen för legitimerad personal inom äldreomsorgen har förskjutits då andra uppdrag har prioriterats. Bland annat har filmer om basala hygienrutiner och hantering av skyddsutrustning som riktar sig speciellt till medarbetare inom hemtjänsten tagits fram. I samverkan med krisledningsorganisation Bemanna Stockholm har också en utbildning tagits fram för medarbetare som ska arbeta i förstärkningsteam i såväl kommunal som privat hemtjänst samt till medarbetare som arbetar på enheter avsedda för personer med misstänkt eller konstaterad Covid-19.

Äldreförvaltningen har också samverkat med Bemanna Stockholm för att ta fram en utbildning för de tredagars-kurser som riktar sig till permitterad personal från bland annat servicenäringsenheten som utbildas för att stärka arbetet med vårdnära service i äldreomsorgen. Under perioden har förvaltningen löpande deltagit vid varje kursstart för att informera om arbetet inom äldreomsorgen.

Akademiska noder

De akademiska noderna har ett nära samarbete med högskolorna och en viktig fråga nu har varit hur studenterna ska kunna genomföra verksamhetsförlagd utbildning (VFU) med tanke på pandemiutbrottet, inte minst de elever som går sista terminen. I de flesta fall har det gått att lösa genom ett gott samarbete mellan högskolorna och verksamheterna. Planeringen har påbörjats för den akademiska inspirationsdagen till hösten.

Introduktion för nyanställda biståndshandläggare

Under våren har introduktionsutbildning anordnats för 24 nyanställda biståndshandläggare. Introduktionen innehöll, jämfört mot tidigare, mer grupparbete med exempel kopplade till riktlinjerna, vilket var mycket uppskattat.

Värdegrund

Äldreomsorgens värdegrund har kommunicerats till de medarbetare som snabbutbildats av Beredskapslyftet med anledning av pandemiutbrottet.

Ökad kompetens inom geriatrik och demens

BPSD-administratörsutbildningar har genomförts under årets första kvartal. Statliga stimulansmedel har fördelats till både kommunala och privata enheter som ansökt om planerade satsningar för att öka kompetensen inom demens. Många enheter planerar att genomföra utbildningssatsningen Stjärnmärkt eller att Silviahemscertifiera sina enheter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 I samarbete med stadsdelsnämnderna arbeta för att säkerställa den framtida personal- och kompetensförsörjningen inom äldreomsorgen med särskilt fokus på språkkompetens hos medarbetarna.	2019-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling

Uppfylls helt

Beskrivning

Genom att bevaka och medverka i arbetet med forskning och utveckling inom teknik och innovationer inom äldreomsorgen.

Förväntat resultat

Ökad kvalitet i äldreomsorgen genom ökad digital kunskap och fler innovationer.

Analys**Modernisering av sociala system**

I projektet modernisering av sociala system fortskrider arbetet med att ersätta nuvarande verksamhetssystem med det nya systemet Esset. Under första delen av 2020 har arbetet koncentrerats på de processer och funktioner som är gemensamma för alla delar inom stadens socialtjänst.

Representanter från stadsdelsförvaltningarna har utsetts till verksamhetsrådet för äldreomsorg. Verksamhetsrådet kommer att påbörja arbetet när införandet av Esset inom äldreomsorgen påbörjas hösten 2020. Under tertialet har en utredning genomförts om de privata utförarna kan beredas en plats i det nya systemet och vilka funktioner de behöver ha tillgång till. Utredning behandlar även förutsättningar för de privata utförarnas egna systems integrationer med Esset.

Smarta Lås i hemtjänsten

Under hösten 2019 genomförde äldreförvaltningen i Stockholms stad en upphandling av

smarta lås för hemtjänsten. Tilldelningsbeslutet överklagades till förvaltningsrätten som den 3 april meddelade sin dom i linje med stadens yrkande. Därefter har ärendet överklagats till kammarrätten som kommer att besluta om prövningstillstånd ska beviljas. I avvaktan på beslut i ärendet fortsätter projektet med förberedelser för ett införande efter sommaren om kammarrätten fastställer förvaltningsrättens dom. Införandet sker då etappvis med start inom delar av Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning.

Digital nattillsyn

Piloterna inleddes i januari genom att sängsensor installerades på två servicehus. På grund av tekniska utmaningar från leverantörens sida planerades en omstart av piloterna i mars månad. Till följd av att det är besöksstopp på vård- och omsorgsboenden kan leverantören av larmen inte besöka boendena för installation. Det innebär att piloternas omstart skjutits upp tills besöksstoppet inte längre gäller.

Digitala inköp

Äldreförvaltningen har under inledningen av 2020 fortsatt stödja stadsdelsförvaltningarna i möjliggörandet av digitala inköp av dagligvaror.

Stockholm Digital Care

Projektet är inne på sitt sista år. Aktiviteter i testmiljöer och utvecklingsarenor fortsätter som vanligt fram till sommaren. Detta samtidigt som staden drar nytta av kunskaper från projektet, främst när det gäller uppdrag som rör digitalisering av äldreomsorgen. Kunskapsöverföring har bland annat gjorts till Verklighetslabbet och Stockholm Business Region.

Nämndmål:

Äldrenämnden genomför upphandlingar av hög kvalitet i enlighet med Stockholms stads upphandlings- och konkurrenspolicy.



Uppfylls helt

Beskrivning

Aktivt arbete med förfrågningsunderlagen.

Förväntat resultat

Upphandlingar av hög kvalitet genomförs.

Analys

Revidering av förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivning för hemtjänst

Förfrågningsunderlaget för privata hemtjänstutförare och uppdragsbeskrivning för hemtjänst i egen regi har reviderats utifrån uppdrag i budget om att ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt och utgå från närhetsprincipen men också utifrån förändringar i regelverk, uppföljningsresultat och utvecklingsarbete. Det reviderade förfrågningsunderlaget och uppdragsbeskrivningen gäller från och med den 1 februari 2020.

Boenden för äldre

Stadens ramavtal med privata utförare avseende profilboende löper ut 2021 varför en ny central upphandling ska påbörjas under 2020.

Äldreförvaltningen har påbörjat en översyn av det nuvarande förfrågningsunderlaget för vård- och omsorgsboenden. Förvaltningen har sett över alternativen att uppdatera detta i stadens nuvarande upphandlingsverktyg eller om detta istället bör göras i det nya upphandlingsverktyget, som äldreförvaltningen kommer att få tillgång till i mitten av juni.

Nämndmål:

Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg som är jämställd och inkluderande



Uppfylls helt

Beskrivning

Alla ska bli bemötta med respekt och kunskap oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Arbetet för jämställdhet mellan kvinnor och män ska vara aktivt i alla delar av stadens verksamheter.

Förväntat resultat

Män och kvinnor ska inte diskrimineras utifrån deras könstillhörighet.

Analys

Äldreförvaltningen fortsätter arbetet med värdegrunden och de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutat för äldreomsorgen, där jämställdhet är en del. Detta ska präglade verksamhetens arbete så den blir en naturlig del av det vardagliga arbetet och skapar förutsättningar för en jämställd och inkluderande äldreomsorg.

Tryggheten är en viktig jämställdhetsfråga och äldreförvaltningen kommer att fortsätta med de satsningar som gjorts för att äldre ska känna sig trygga och verka för att våld och brott mot äldre ska upphöra. De informationsinsatser som tas fram av förvaltningen ska vara inkluderande för alla äldre. Ett annat område där förvaltningen har ett jämställdhetsperspektiv är anhörigstöd vilket är viktigt då flertalet av de som utför anhöriginnsatser är kvinnor.

Nämndmål:

Äldrenämnden är en bra arbetsgivare



Uppfylls delvis

Beskrivning

Äldreförvaltningen ska vara en hälsosam och attraktiv arbetsplats. Chefer och medarbetare ska, i enlighet med förvaltningens gemensamma värdegrund samt stadens personalpolicy, arbeta aktivt för att främja en god arbetsmiljö och ett arbetsklimat präglade av tillit och öppenhet. Rutiner för anmälan och utredning av diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier ska vara väl kända av chefer och medarbetare.

Ledarskapet är närvarande och präglade av tillit och öppenhet. Medarbetarna ska ges goda

förutsättningar och rätt kompetens för att kunna bidra till verksamhetens utveckling och uppsatta mål. Det ska finnas en långsiktig planering för att kunna behålla, utveckla och rekrytera rätt kompetens.

Förvaltningens chefer håller en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och följer stadens rehabiliteringsprocess, när det behövs.

Förväntat resultat

Nöjda medarbetare och låg sjukfrånvaro

Analys

Genomförandet av den nya organisationen på Stockholms trygghetsjour pågår. Kollektivavtalet gällande bonusmodell för jourhandläggarna upphörde den 27 april. I samband med det övergår jourhandläggarna till ett vanligt ”rullande schema” som innebär återkommande tjänstgöring kvällar, nätter och helger. Avveckling av jourpatrullen har pågått under våren och upphör helt den 30 april. Medarbetare från jourpatrullen som önskat har fått ny anställning inom Stockholms trygghetsjour som tekniker eller larmoperatör.

Förvaltningen kommer att fortsätta analysen av medarbetarenkäten och arbeta vidare med resultaten.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Belopp i mnkr	Justerad VP 2020	Justerad bokföring	Prognos	Avvikelse
Nämnd och råd	1,4	0,4	1,3	0,1
Förvaltningsgemensamma kostnader	12,4	3,8	12,4	0,0
Administrativa avdelningen	19,9	4,8	19,7	0,2
Avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor	106,4	24,5	104,4	2,0
Stockholms Trygghetsjour	70,5	24,5	71,3	-0,8
Avskrivningar	4,9	1,7	4,9	0,0
Internränta	0,1	0,0	0,1	0,0
Summa kostnader	215,6	59,7	214,1	1,5
Nämnd och råd	0,0	0,0	0,0	0,0
Förvaltningsgemensamma kostnader	0,0	0,0	0,0	0,0
Administrativa avdelningen	0,0	0,0	0,0	0,0
Avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor	14,0	4,3	12,7	-1,3
Stockholms Trygghetsjour	6,6	2,9	7,9	1,3
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0
Internränta	0,0	0,0	0,0	0,0
Summa intäkter	20,6	7,2	20,6	0,0
Netto/avvikelse	195,0	52,5	193,5	1,5

Nämndens budget för år 2020 uppgår, efter budgetjusteringar, till 215,6 mnkr i kostnader och 20,6 mnkr i intäkter. Detta motsvarar en nettobudget om 195,0 mnkr.

Äldrenämnden uppvisar ett överskott om 1,5 mnkr i jämförelse med budget, varav 0,7 mnkr finns inom avdelningen för förvaltningsövergripande äldreomsorgsfrågor. Det beror till stor del på att förvaltningens uppdrag med att arrangera övergripande utbildning, fortbildning och kompetensutveckling för äldreomsorgens personal inte kommer att kunna genomföras fullt ut. Med tanke på den pågående Coronapandemin kommer inte utbildningar att kunna arrangeras under våren, vilket beskrivs mer ingående under nämndmålet "Äldrenämnden bidrar till att stärka medarbetarnas kompetens inom äldreomsorgen". Flertalet av dessa utbildningar planeras att genomföras under hösten men det är osäkert i vilken utsträckning detta kan göras.

Brutto uppvisar Stockholms trygghetsjour ett överskott om 1,3 mnkr på intäktssidan. Detta

beror dels på en ökad försäljning av tjänster till länets kranskommuner men också på att avdelningen numera handhar larmmottagningen i servicehus, vilket ökar intäkterna. Till viss del har detta överskott motsvarande högre kostnader på kostnadssidan. Avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor visar ett underskott på intäktssidan om 1,3 mnkr, vilket avser KUS-medel. Motsvarande överskott finns på avdelningens kostnadssida.

De bokförda värdena är låga i med tanke på att tertialrapport baserar sig på en tredjedel av året. Detta beror, som nämnts ovan, att flera av förvaltningens uppdrag inte har kunnat starta ännu eller har pausats på grund av Coronapandemin.

Investeringar

mnkr	Investeringsram	Utfall Tertial 1	Prognos helår	Prognos	Avvikelse
Inventarier	0,1	0	0	0,1	0,0
Digitala larm	3,5	1,5	0	3,5	0,0
Summa utgifter	3,6	1,5	0	3,6	0

Förvaltningens huvudsakliga investeringsbehov gäller inköp av digitala trygghetslarm.

Upphandlingen av leverantör för digitala larm är nu genomförd. Det är i nuläget inte beslutat vilken typ av larm som kommer att användas fortsättningsvis, vilket även innebär att priset per larm inte är fastställt. Om denna osäkerhet innebär att kostnaderna för investeringar förändras kommer förvaltningen att återkomma om detta i tertialrapport 2.

Budgetjusteringar

Äldreförvaltningen begär en budgetjustering med 0,7 mnkr avseende kostnader för Palliativa registret och SveDem.

Kvalitetsarbete

Äldreförvaltningen följer strukturerat och kontinuerligt upp de processer och arbetssätt som ingår i nämndens reglemente och årliga budgetuppdrag för att utveckla processer, rutiner och arbetssätt. Resultat från olika utvärderingar av förvaltningens arbete har använts som underlag i det ständiga förbättringsarbetet.

De synpunkter och klagomål som inkommit har i huvudsak hanterats av äldreförvaltningens inspektörer. Dessa klagomål sammanställs för att undersöka om det finns något mönster eller några trender som behöver åtgärdas. Medarbetare från varje avdelning träffas regelbundet för att gå igenom avvikelser och händelser samt planera för eventuella åtgärder.

Under tertialet har föregående års resultat från inspektioner, kvalitetsobservationer, verksamhetsuppföljning, brukarundersökning och kvalitetsuppföljning på individnivå sammanställt och analyserats. Detta för att utröna vilka områden som fungerar bra och vilka områden som behöver utvecklas inom äldreomsorgen. Resultatet har bland annat använts som underlag för framtagande av prioriterade utvecklingsområden till den treårsplan som togs fram till kommunfullmäktige under tertialet.

Förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete följs upp genom de årliga resultaten från

medarbetarenkäten. För att förbättra arbetsmiljön analyseras resultaten och handlingsplaner tas fram för de områden som behöver förbättras.

Konsekvenser av pågående pandemi

Effekterna av Coronapandemin har en betydande påverkan på arbetet inom äldreförvaltningen. Effekterna har dock varit olika för förvaltningens två delar, Farstakontoret och Stockholms trygghetsjour. Farstakontoret består av två avdelningar, den administrativa avdelningen och avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor.

För Farstakontoret har pandemin inneburit att arbetet fokuserat på att bland annat uppdatera beredskapsplan för hemtjänst respektive för vård- och omsorgsboende, tagit fram underlag för beslut i krisledningsnämnden, rutiner för förstärkningsteam, kohortvård och utbildningsinsatser för omsorgspersonal inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Detta har fått till konsekvens att vissa av vårens utbildningar och föreläsningar för stadens personal ställts in och planeras att genomföras vid en senare tidpunkt. Samarbetet kring uppföljning av utskrivningsprocessen med Region Stockholm och Storsthlm har varit fokuserat på det prioriterade arbetet med covid-19 istället för det ursprungliga syftet med samarbetet. Även de lokala vårdsamverkansmötena, med målet att upprätthålla en trygg och säker utskrivning för den enskilde, har flyttats fram. Förvaltningens planering inom uppdrag rörande psykisk ohälsa, brandprevention, samarbetsformer med idéburna organisationerna liksom kartläggning av nationella minoritetsspråk har påverkas av rådande situationen och avstannat något eller skjutits upp till hösten 2020.

Vad gäller planerad uppföljning såsom inspektioner, kvalitetsobservationer och verksamhetsuppföljning så har detta pausats under tertialet med anledning av Folkhälsomyndighetens rekommendationer för minskad smittspridning. Sedan mitten av mars månad tjänstgör de som arbetar med uppföljning av olika slag tillfälligt med andra prioriterade arbetsuppgifter.

Stockholms Trygghetsjour har under de senaste månaderna haft en hög frånvaro på grund av Coronapandemin. För att stödja larmmottagningen och köhanteringen på Stockholms trygghetsjour har förstärkningar gjorts med personal från Farstakontoret och från stadsdelsförvaltningarna, vilket har inneburit att internutbildningar varit nödvändiga.

Under helger är Trygghetsjouren förstärkt med två biståndshandläggare från stadsdelsförvaltningarna samt fler tekniker. Detta för att möta upp regionens behov gällande ansökan om hemtjänst, korttidsvård och trygghetslarm.

Teknikenheten har förberett och installerat trygghetslarm till Fristad och Edö som eventuellt kommer att lånas ut till verksamhet inom regionen.

Stockholms Trygghetsjour har ett reservlager med skyddsutrustning som kan lämnas ut till hemtjänstenheter i situationer som kan uppstå under jourtid.

Handläggningsenheten har från april en central samordning av korttidsplatser för att administrera lediga platser till stadens korttidsboende.

Övrigt

Agenda 2030

De uppdrag kring mat och måltider som äldreförvaltningen har under 2020 kan även ses som en del av arbetet med Agenda 2030:s mål "Ingen hunger", exempelvis implementering av Hållbar hälsa. I början av året påbörjades införandet av mat- och måltidspolicyn samt checklistor för måltidsobservationer och mätning av nattfasta.

Äldreförvaltningen har endast ett utpekad målansvar och det gäller för målet "Ingen hunger". Men förvaltningen arbetar även för att nå måluppfyllelse inom de mål som är kopplade till hållbarhet, "Hållbar energi för alla", "Hållbar industri, innovationer och infrastruktur", "Hållbara städer och samhällen" samt "Hållbar konsumtion och produktion". Det sker bland annat genom att Äldreförvaltningen använder endast elbilar, följer stadens mål och riktlinjer inom miljöområdet samt att det innovationsarbete inom välfärdsteknik som förvaltningen bedriver strävar mot ett mer hållbart samhälle.

Äldreförvaltningens arbete med uppdrag och projekt med mera utgår i regel från äldreomsorgen som helhet, inte utifrån från vissa stadsdelsförvaltningar. I och med att likställigheten i staden är viktig ska detta heller inte ske i någon större utsträckning. Därför har äldreförvaltningen inte specifikt ägnat sig åt något lokalt utvecklingsarbete i ytterstaden. Däremot tar förvaltningen i sitt arbete hänsyn till de olikheter som finns inom stadens olika delar och utarbetar riktlinjer, nya arbetssätt eller med mera efter dessa olika förutsättningar.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål på utförare kan leda till en inspektion i verksamheten. Klagomål på utförare av äldreomsorg har exempelvis följts upp på följande sätt:

- Via mejl och telefonkontakt med ledningen i berörda verksamheter och/eller verksamhetsuppföljare i stadsdelsförvaltningar.
- Genom granskning av brukarundersökningar och senaste verksamhetsuppföljning. Genom att informera om och diskutera klagomålen på interna ärendedragningar.
- Några verksamheter har lagts in i inspektionsplan och inspektioner planeras senare under året.

Klagomål på beställarenheter har också följts upp via mejl och telefonkontakt med ledningen, om uppgiftslämnaren samtyckt till detta. Hur beställarenheter arbetar med samverkan, hanterar synpunkter och klagomål samt deras tillgänglighet har lyfts i samband med inspektioner på beställarenheter.

Från 1 januari till 31 mars har inspektörerna hanterat 34 ärenden. Tre av dessa ärenden var klagomål gällande beställarenheter. Sju var klagomål på vård- och omsorgsboende, sex på utförare av hemtjänst och ett på servicehus.

Nedan presenteras hur många klagomål som inkommit inom respektive ämnesområde under årets första tre månader. Ett klagomål innehåller ofta flera ämnesområden.

Bemanning (5)

Personals kompetens (5)

Tillgänglighet (5)

Personlig omvårdnad (4)

Dokumentation (3)
Mat och måltider (3)
Synpunkts- och klagomålshantering (3)
Samverkan (3)
HSL (2)
Utevistelse (1)
Bemötande (1)
Larm (1)
Inom- och utomhusmiljö (1)

Synpunkter och klagomål på beställarenheter:

Tillgänglighet (2)
Synpunkts- och klagomålshantering (1)
Samverkan (1)