



Handläggare: Marita Åkersten  
Telefon: 50836215

Till  
Äldrenämnden 15 februari

## Verksamhetsberättelse 2010 Äldre- nämnden

### Äldreförvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Äldrenämnden godkänner årsredovisning med bokslut för 2010 och överlämnar den till kommunfullmäktige och stadens revisorer.
2. Omedelbar justering.

Eva Frunk Lind  
direktör

Chatrin Engbo  
avdelningschef

Marianne Hedenström  
avdelningschef

Raili Karlsson  
avdelningschef

### Sammanfattning

Äldrenämnden redovisar ett överskott om 14,5 mnkr för verksamhetsåret 2010. Överskottet hänförs i huvudsak till outnyttjade medel för vikarietäckning, språk och kultur samt medel för övergripande planering, utredningar och projekt.

I jämförelse med tertialrapport 2 har överskottet ökat med 10 mnkr. Förvaltningen redovisade i tertialrapport 2 att många som sökt till grundutbildningarna haft bristande kunskaper i svenska språket och därför inte kunnat delta/beredas plats. Planerade utbildningar i svenska språket under hösten kunde inte genomföras fullt ut på grund av lärarbrist. Rekvirerade medel för vikarieersättning från stadsdelsförvaltningarna motsvarade därutöver inte förvaltningens förväntningar. I kommunstyrelsens beslut i juni om kvalitetssatsningar för bl.a. äldreomsorgen tillfördes nämnden medel för förstärkt kultursatsning och särskild utbildningsatsning i

svenska språket. De extra kvalitetssatsningarna ingick inte i nämndens prognos vid tertialrapport 2.

Med hänvisning till den övergripande verksamhetsuppföljningen nedan bedömer förvaltningen att äldrenämnden under året arbetat mot de av stadens inriktningssmål som är relevanta för nämnden och att nämndens mål för verksamheten i huvudsak har uppnåtts.

### **Bakgrund**

Alla nämnder ska arbeta mot de övergripande inriktningssmålen ” Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök”, ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” och ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”.

I stadens regler för ekonomisk förvaltning regleras att samtliga nämnder årligen ska avge en redovisning med redogörelse för sin verksamhet under det föregående räkenskapsåret. Till årsredovisningen ska nämndernas bokslut bifogas. Nämndernas årsredovisningar och revisorernas revisionsberättelser utgör underlag för kommunfullmäktiges beslut om ansvarsfrihet för respektive nämnd.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 8 februari. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 9 februari.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner årsredovisning med bokslut för 2010 och överlämnar den till kommunfullmäktige och stadens revisorer.

### **Sammanfattande analys**

Äldreförvaltningen redovisar ett nettoöverskott om 14,5 mnkr för verksamhetsåret 2010. Överskottet hänförs i huvudsak till outnyttjade medel för vikarietäckning, språk och kultur 11,8 mnkr, samt medel för övergripande planering, utredningar och projekt

Alla nämnder ska arbeta mot de övergripande inriktningssmålen ” Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök”, ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” och ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”. Med hänvisning till den övergripande verksamhetsuppföljningen nedan bedömer förvaltningen att äldrenämnden under året arbetat mot de av stadens inriktningssmål som är relevanta för nämnden. Den beräknade sjukfrånvaron överstiger stadens mål med drygt tre procent. Ökningen är främst att hänföra till planerad frånvaro av engångskaraktär. Korttidssjukfrånvaron inom förvaltningen uppgick till 1,59 %, vilket är lägre än genomsnittet för staden. Administrationens andel av de totala kostnaderna har ökat under året beroende på utökade uppdrag. Nämndens mål för verksamheten i övrigt har uppnåtts.

## Äldrenämndens verksamhet

Äldrenämnden ansvarar för kommunövergripande frågor och för att samordna och utveckla äldreomsorgen i Stockholms stad. I detta ingår bl.a. samordning av planeringen av vård- och omsorgsboenden och utbildning, fortbildning och kompetensutveckling för personal inom verksamhetsområdet. Nämnden ska vidare förvalta stadsövergripande ramavtal avseende vård- och omsorgsboende, hemtjänst inom äldreomsorgen efter uppdrag av kommunstyrelsen. Under äldrenämnden finns Stockholms Trygghetsjour organiserad, vilken är en operativ verksamhet. Inom äldrenämnden finns även stadens äldreombudsman och äldreomsorgsinspektörer.

Direktiv gentemot nämnder beslutas i övergripande äldreomsorgsfrågor av kommunstyrelsen/kommunfullmäktige, efter förslag från äldrenämnden.

Äldreförvaltningen bereder styrdokument, ger stadsdelsförvaltningarna råd och stöd samt följer upp kvaliteten i den verksamhet som bedrivs.

## Äldrenämndens arbete under 2010

Äldrenämnden består av 13 ledamöter och 13 ersättare. Nämnden har haft 9 sammanträden under 2010. Antalet beslutsärenden som behandlades var 86 (år 2009 var antalet beslutsärenden 103). De kategorier ärenden som behandlats var exempelvis remissvar på statliga utredningar och departementspromemorior, remissvar på motioner från stadens politiker, svar på skrivelser som lämnats av nämndens politiker till förvaltningen för beredning, remissvar på revisionsrapporter, förslag till riktlinjer och policy för stadens äldreomsorg, förslag till avgifter inom äldreomsorgen, upphandlingar, ärenden om verksamheten inom nämndens eget ansvarsområde, ärenden om uppföljning av verksamhet och budget, årsrapporter från Stockholms stads äldreombudsman och äldreomsorgsinspektörerna.

## Äldrenämndens sammansättning 2010

### Ordförande

Ewa Samuelsson (KD) *t.o.m. 2010-10-31*

Joakim Larsson (M) *fr.o.m. 2010-11-01*

### Vice ordförande

Leif Rönngren (S)

### Ledamöter

Olle Andretzky (M)

Birgitta Breile (M)

Kitty Ericsson (M)

Tomas Tetzell (M)

Margareta Björk (M)

Helen Jäderlund Eckardt (FP)

Berit Kruse (S)

Lars-Åke Henriksson (S)

Norma Aranda de Gutiérrez (S)

Berit Bornecrantz Dias (V)

Eivor Karlsson (MP)

### Ersättare

EvaMargareta Nyhlén (M)

Ralph Svalstedt (M)

EvaMargareta Nyhlén (M)

Christer Sjöblom (M)

Anita Lundin (M)

Diana Wallhager (FP)

Carina Franke (KD)

Henry Holmström (S)

Catarina Carbell (S)

Olle Palmberg (S)

Ulla-Liza Blom (S)



Brit Rundberg (V)  
Ann-Sofi Matthiesen (MP)

### **Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR)**

Kommunstyrelsens Pensionärsråd (KPR) är ett rådgivande organ med syfte att bereda Stockholms pensionärer inflytande och insyn i allmänna frågor som rör äldres levnadsförhållanden. Detta ska ske genom överläggningar, samråd och ömsesidig information mellan företrädare för pensionärsorganisationer som har nominerat sina kandidater till KPR och kommunens styrelser och nämnder.

KPR består av 9 ledamöter och 9 ersättare som utses av Kommunstyrelsen för ett år. Under året 2010 har KPR haft 9 sammanträden och inlämnat sina yttranden i 25 av 60 behandlade beslutsärenden till Äldrenämnden (år 2009 har KPR inlämnat yttranden i 17 av 82 behandlade beslutsärenden till Äldrenämnden).

### ***KPR:s sammansättning 2010***

#### *Ordförande*

Ann-Marie Furumark, PRO, t.o.m. 2010-08-31  
Lars Wettergren, PRO, fr.o.m. 2010-09-01

#### *Vice ordförande*

Eva Sahlin, SPF

#### *Ledamöter*

Lars Wettergren, PRO  
Barbro Karlsson, PRO  
Bror Lord, PRO  
Johnny Dahlin, SPF  
Mats Danielson, SPF  
Laila Högdahl, SKPF  
Kerstin Rosenqvist Hedler, SPRF

#### *Ersättare*

Kurt Blank, PRO  
Birgitta Gidlöf, PRO  
Anita Furehed, PRO  
Karin Wilborg, SPF  
Olle Eriksson, SPF  
Kjerstin Genell Andrén, SPF  
Stig Alenlöv, SKPF  
Berit Örnevall, SPRF  
Berndt Holgersson, RPG

Adjungerade IKINUORET, Finska Föreningen i Stockholm, pensionärssektionen  
– representerad av Matti J. Korhonen.

### **Äldrenämndens handikappråd (HKR)**

Äldrenämndens Handikappråd (HKR) är ett rådgivande organ i frågor som har handikappaspekter. Rådet ska ta initiativ till förbättringar för personer med funktionshinder i alla åldrar. HKR består av 7 ledamöter som nomineras av handikapporganisationerna och väljs av Äldrenämnden för en period på fyra år efter val till Stockholms kommunfullmäktige. Under 2010 har HKR haft 9 sammanträden och inlämnat sina yttranden i 7 av 60 behandlade beslutsärenden till Äldrenämnden (år 2009 har HKR inlämnat sina yttranden i 15 av 74 behandlade beslutsärenden till Äldrenämnden).



***HKR:s sammansättning 2010***

*Ordförande*

Sylvia Stemme, Elöverkänsligas Riksförbund

*Vice ordförande*

Kjell Hammar, DHR

*Ledamöter*

Barbro Ohlson, HRF

Anita Runesved, FHLIS

Yvonne Holmberg, A&A

Inger Handell, NHR

Lennart Nolte, SRF

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

#### 1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Nämnden genomför upphandlingar av privata utförare inom hemtjänst, dagverksamhet och korttidsvård samt enstaka platser på vård- och omsorgsboenden.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

##### 1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	0 %	0 %	33 %	2010

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

##### 1.2 Jobb istället för bidrag

● Uppfylls helt

Stockholms Trygghetsjour har under året berett en arbetssökande praktikplats under tre månader. Praktikplatsen ingår som ett led i stadens och Jobbtorgens mål att hjälpa arbetslösa att komma ut i arbete.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder/bolag)	1 st	1 st	1 400 st	Verksamhetsberättelse 2010
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	0 st	0 st	3000 st	2010

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas**

● Uppfylls helt

Äldrenämnden bidrar till att uppfylla målet utifrån de möjligheter nämnden har att inom sin verksamhet värna om en hållbar livsmiljö.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens fordon som använder dubbade däck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag) ●	0 %	0 %	0%	2010
Kommentar: De miljöbilar äldreförvaltningen leasar har tillstånd att använda dubbdäck.				
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) ●	100 %	100 %	100 %	2010
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordons-gasfordon (alla nämnder/bolag) ■	0 %	100 %	85 %	Verksamhetsberättelse 2010
Kommentar: Stockholms Trygghetsjour leasar hybridbilar, som tankas med bensin. De klassas som miljöbilar.				
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten ●	100 %	100 %	65%	2010

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon ● exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2010

#### NÄMNDMÅL:

#### Miljömedvetenhet ska genomsyra verksamheten

● Uppfylls helt

Äldreförvaltningen har deltagit i miljökonferensen, Stockholm European Green Capital 2010. Genom att delta i studiebesöksprogrammet har äldreförvaltningen bland annat getts möjlighet att presentera några goda exempel på stadens miljöarbete inom äldreomsorgen och att dela erfarenheter, tankar och idéer med andra deltagare.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 1.4 Bostadsbyggnadstakten ska vara hög

● Uppfylls helt

Äldrenämnden ansvarar för den strategiska planeringen av särskilda boendeformer för äldre i staden.

#### NÄMNDMÅL:

#### De äldres skiftande behov av boende ska tillgodoses

● Uppfylls helt

#### Vård- och omsorgsboende inom valfrihetssystemet

Under året har äldreförvaltningen, på uppdrag av stadsdirektören, genomfört upphandling enligt LOV för enstaka platser i vård- och omsorgsboende inom stadens valfrihetssystem i enlighet med angiven tidsplan (fyra gånger per år).



### **Korttidsvård och profilboende**

Äldreförvaltningen har, på uppdrag av kommunstyrelsen, genomfört nya upphandlingar av korttidsvård respektive profilboende. Ramavtal har tecknats från och med den 1 november 2010 och omfattar tillsammans 14 korttidsboenden och 14 profilboenden. En helt ny profilering har tillkommit i form av ett profilboende för döva och/eller blinda personer, något som staden under en längre tid på olika sätt arbetat för att få till stånd.

### **Korttidsvård utomlands**

Från och med den 1 februari 2010 har äldreförvaltningen tecknat avtal med en utförare för korttidsvård utomlands avseende ett korttidsboende på Teneriffa. Den första resan, med tre personer samt betalande medresenärer, genomfördes i december 2010, efter att tidigare inplanerade avresor fått ställas in då det varit för få personer anmälda.

### **Trygghetsboende**

Referensgruppen för äldreboendeplanering, som leds av äldreförvaltningen, har under året träffats regelbundet och noga följt det arbete som skett i de berörda stadsdelsförvaltningarna och inom Micasa Fastigheter i Stockholm AB, gällande omstrukturering av ett antal servicehus till trygghetsboende. Under 2010 har fem servicehus omvandlats till trygghetsboende.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **1.6 Stockholmarna ska uppleva ett rikt, varierat och tillgängligt kultur- och idrottsliv**

● Uppfylls helt

### **NÄMNDMÅL:**

#### **Kultur och aktiviteter ska genomsyra äldreomsorgens verksamhet i vardagen**

● Uppfylls helt

### **Kultur för äldre**

I budget 2008 fick äldre nämnden i uppdrag att utveckla kulturinsatserna inom äldreomsorgen för att kultur i olika former skulle ges större utrymme inom verksamheten. Under 2008 påbörjades projektet, Kultur för äldre, som ett pilotprojekt i Rinkeby-Kista stadsdelsområde. Projektet utvidgades 2009 till att omfatta samtliga stadsdelsförvaltningar.

I budget 2010 avsattes ytterligare medel för fortsatt utveckling av kultur i olika former inom äldreomsorgen. Uppföljningar och erfarenheter visade att projektet inte nått ut till omvårdnadspersonalen på önskvärt sätt varför en ny utbildningsmodell utarbetades för att sprida metoder och arbetssätt. Projektet har 2010 erbjudit omvårdnadspersonal och deras chefer vid samtliga kommunalt drivna vård- och omsorgsboende och servicehus arbetsplatsförlagda utbildningar. Projektet har också ingått som en del i de av staden anordnade grundut-

bildningar för vårdbiträden, Människan socialt och kulturellt, 100 gymnasiepoäng.

Genom Stimulans Stockholm – en investering för kvalitetsutveckling tilldelades projektet under året ytterligare resurser. Därigenom gavs möjlighet att erbjuda arbetsplatsförlagda inspirationsaktiviteter till de vård- och omsorgsboenden och servicehus som ingår i stadens valfrihetsmodell. Aktiviteterna genomfördes i form av kulturpaket tillsammans med äldre och personal på de olika boendena. Projektet har därigenom ökat förutsättningarna även för personalen i privat regi att arbeta vidare med kultur i vardagen tillsammans med de äldre.

### **Biblioteksverksamhet**

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med kulturförvaltningen och några stadsdelsförvaltningar samverkat kring utvecklingen av biblioteksverksamhet för äldre. Farsta stadsdelsförvaltning och Stockholms stadsbibliotek startade ett pilotprojekt för att utveckla arbetsmetoder i syfte att tillgängliggöra litteratur och kultur till äldre vid Edö, Postiljonen och Farsta vård- och omsorgsboende.

### **Fysiska aktiviteter för äldre**

Äldreförvaltningen har uppdragit till Äldrecentrum att genomföra en genomlysning av stadsdelsförvaltningarnas utbud av fysiska aktiviteter för äldre i ordinärt boenden med hemtjänstinsatser. Syftet var att belysa vilka möjligheter och vilka hinder som finns för att målgruppen ska kunna delta i någon form av aktiviteter. Genomlysningen resulterade i en rapport, ”Träffpunkt för mig? Utbudet av och möjligheter till fysiska och sociala aktiviteter för äldre i ordinärt boende med behov av hjälp”.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

## **1.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad**

● Uppfylls helt

### **Brottsförebyggande arbete**

Äldreförvaltningen har på uppdrag av kommunfullmäktige bedrivit projektet, Brott mot äldre, i syfte att minska antalet brott mot målgruppen och att verka för att brott som begås mot äldre anmäls samt att stödet till brottsofferjouren förbättras. I projektet har representanter från länskriminalen, stadsdelsförvaltningarna Farsta och Kungsholmen, Micasa Fastigheter i Stockholm AB och Brottofferjourens regionråd medverkat samt deltagare från kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd.

Under projekttiden genomfördes bland annat ett kommunövergripande seminarium för chefer och biståndshandläggare samt ett flertal regionala seminarier. En handbok har tagits fram för stadsdelsnämndernas förebyggande arbete för äldreomsorgens personal, samt broschyren Öka Tryggheten.

### **Incidenter**

Den 25 maj inträffade ett större fel i en telefonstation på Södermalm vilket medförde stora problem för trygghetslarmen att komma fram till Larmcentralen. För att förebygga incidenter inom telefonin för trygghetslarmen på Stockholms Trygghetsjour/ Larmcentralen har, i samarbete med stadsledningskontoret, åtgärder genomförts genom att larmanropen nu har tillgång till två fristående telefonstationer. Åtgärden innebär att om fel uppstår i en station kommer larmanropen fram genom den andra stationen.

Den 10 augusti var stadens nätverk för Äldreförvaltningen och Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen ur funktion under 17 timmar. Vid detta tillfälle blev trygghetsjourens telefoni drabbad. Verksamheterna kunde upprätthålla sina åtaganden genom olika interna insatser. Arbete med åtgärder pågår för att denna situation inte ska kunna uppstå igen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel anställda som känner till det förebyggande säkerhetsarbetet.	100 %	100 %	öka	2010

Antalet särskilt prioriterade incidenter, olyckor och effekter av inträffade händelser som identifierats i risk- och sårbarhetsanalysen.	0 st	0 st	Tas fram 2010	2010
--	------	------	---------------	------

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2010-12-31	

Kommentar:

Rutiner och ansvariga personer finns för incidentrapportering. Rutinerna uppdateras kontinuerligt. Vidareutbildning sker under 2011

<input checked="" type="checkbox"/> Utarbeta uppföljningsbara aktiviteter och indikatorer utifrån stadens brottsförebyggande program.	2010-01-01	2010-05-01	
---	------------	------------	--

Kommentar:

Indikatorer är framtagna för att följa antalet brott mot äldre samt äldres upplevelse av trygghet.

<input checked="" type="checkbox"/> Utbildningsplan för säkerhetsarbetet ska upprättas.	2010-01-01	2010-12-31	
---	------------	------------	--



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

Kommentar:

På Stockholms Trygghetsjour pågår ett kontinuerligt säkerhetsarbete där befintliga planer uppdateras omgående vid förändringar. Genomgång av planerna är en fast punkt på varje enhetsmöte. Övningar genomförs regelbundet under åren.

---

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:****2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Äldrenämnden ansvarar för framtagandet av ärenden om riktlinjer, principer, policydokument och uppföljning av äldreomsorgen. Nämnden ansvarar även för att förvalta, underhålla och följa upp de valfrihetssystem som införts avseende äldreomsorgen.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald**

● Uppfylls helt

**Valfrihetssystem inom vård- och omsorgsboende**

De avtal som efter upphandling enligt LOV har tecknats under 2010 avseende köp av enstaka platser i vård- och omsorgsboende, omfattar bland annat ett tiotal nya boenden som inte tidigare ingått i stadens valfrihetssystem. I övrigt är det i stort sett samma utförare och boenden som tidigare hade ramavtal med staden. Några avtalsparter har minskat antalet offererade platser till staden medan andra har ökat antalet platser. Vid årets utgång omfattade stadens ramavtal om köp av enstaka platser inom valfrihetssystemet 27 avtalsparter och totalt 53 vård- och omsorgsboenden. Vad gäller olika former av inriktning har under året tillkommit vård- och omsorgsboende med persisk respektive arabisk inriktning.

**Valfrihetssystem inom hemtjänst**

Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret genomfört upphandling av privata utförare till kundval hemtjänst enligt angiven tidsplan. Vid årets utgång ingick totalt 110 privata utförare i stadens valfrihetssystem där flera olika inriktningar finns representerade.

**Valfrihetssystem inom dagverksamhet**

Äldreförvaltningen har genomfört upphandling av privata utförare av dagverksamhet enligt angiven tidsplan. Vid årets utgång ingick totalt två privata utförare i stadens valfrihetssystem för dagverksamhet, båda med inriktning mot demenssjukdom.

**Utveckla samarbetet med frivilligorganisationerna**

Äldreförvaltningen har under året bjudit in till kontinuerliga samverkansmöten med de frivilligorganisationer som bedriver stadsövergripande frivilligt socialt arbete för äldre. Vid dessa träffar har förvaltningen bland annat informerat om anhörigstöd, äldreomsorgens kartläggnings- och bedömningsinstrument samt brottsförebyggande arbete.

Äldreförvaltningen har tillsammans med socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen under hösten genomfört dialogmöten med idéburna organisationer verksamma inom socialtjänst och äldreomsorg. Ambitionen är att processen ska

leda fram till en överenskommelse för Stockholms stad som tydliggör grunderna för samverkan mellan staden och de idéburna organisationerna.

### Kommunikation – Information

Äldreförvaltningen har tagit fram en kommunikationsplan för 2010 i enlighet med stadens plan. Syftet med kommunikationsplanen är att fastställa vad som specifikt gäller för äldreförvaltningen för att med en samordnad kommunikation säkerställa att stadens resurser används kostnadseffektivt, vilket också bidrar till att utveckla och hålla hög kvalitet på tjänster och service. Utvecklingsarbetet beräknas fortgå 2011.

Äldreförvaltningen har under året tagit fram nytt respektive reviderat befintligt informationsmaterial i form av broschyrer som i första hand vänder sig till stadens medborgare.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Äldrenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen genomföra informationsinsatser till stadens medborgare om de valfrihetsreformer som genomförts	2010-01-01	2010-12-31	

Kommentar:

Förvaltningen har bland annat tagit fram informationsmaterial som en del av underlaget i valsituationen.

<input checked="" type="checkbox"/> Genomföra riktade informationsinsatser för att underlätta medborgarnas valfrihet inom äldreområdet	2008-01-01	2010-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Äldreförvaltningen har tagit fram en kommunikationsplan för 2010 i enlighet med stadens plan samt tagit fram nytt resp reviderat befintligt informationsmaterial som i första hand vänder sig till stadens medborgare

<input checked="" type="checkbox"/> Utveckla samarbetet med frivilligorganisationerna	2008-01-01	2010-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

Äldreförvaltningen har under året haft kontinuerliga samverkansmöten med frivilligorganisationerna samt dialogmöten med idéburna organisationer.

### NÄMNDMÅL:

#### Äldre ges goda förutsättningar att välja utförare

● Uppfylls helt

#### Köhantering i särskilda boendeformer för äldre

Vid nämndens sammanträde i juni 2010 godkändes förvaltningens förslag till reviderade riktlinjer och förbättringsåtgärder avseende köhanteringssystemet för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen. Förslaget har överlämnats

till Kommunstyrelsen för vidare handläggning och beslut i Kommunfullmäktige.

### **Utvecklingen av den Nationella IT-strategin, Nationell E-hälsa**

Äldreförvaltningen har deltagit i arbetsgrupp på Sveriges kommuner och landsting (SKL). Under året har SKL tillsammans med socialstyrelsen och en referensgrupp bestående av deltagare från olika kommuner i landet tagit fram en processkarta över myndighetsutövning och utförande. I arbetet har även ingått en översyn av termer och begrepp.

### **Regional webbplats**

Äldreförvaltningen har ingått i en arbetsgrupp på It-forum. Under året har Vårdguiden utvecklats med mer kommuninformation. Samtal har förts om att koppla Omsorgsdagboken till Mina vårdkontakter (MVK).

Stockholms stad ingår i ett projekt med MVK. Medborgarna kan via ”Mina vårdkontakter” komma i kontakt med stadens Äldre direkt. It-forum hade under hösten 2010 ett chefsseminarium där en medarbetare på förvaltningen deltog som föreläsare.

### **Paraplysystemet**

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med en arbetsgrupp tagit fram en användarhandledning för biståndshandläggare samt en användarhandledning för utförrapportering. ParaSoL-kurs har hållits för nya privata hemtjänstutförare.

### **Omsorgsdagboken**

Omsorgsdagboken introducerades i november 2009. Antalet användare har ökat successivt – från 45 omsorgstagare och 29 närstående i april 2010 till 170 omsorgstagare och 73 närstående i november.

En informationsbroschyr är framtagen för medborgarna och förvaltningen har informerat intern i staden.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

## **2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen**

● Uppfylls helt

### **Ny organisation MAS och MAR**

För att tydliggöra den enskildes behov och öka fokus på rehabilitering vid omvårdnadsarbetet har äldreförvaltningen i samråd med stadsledningskontoret arbetat fram ett övergripande förslag till en ny MAS- och MARorganisation i staden. Förslaget har utgått från de lagstyrda uppdrag som funktionerna har samt andel verksamheter som drivs i egen regi. Kommunfullmäktige fattade beslut om organisationen i samband med budget 2011.

### **Äldrepedagoger**

Ett viktigt mål för äldreomsorgen i staden är att ge äldre förutsättningar för ett så innehållsrikt liv som möjligt. Utvecklingsprojektet med ”äldrepedagoger” avslutades i december 2010. Äldreförvaltningen, Skarpnäcks och Skärholmens stadsdelsnämnder utvecklade en metod för att föra ut ett salutogent (hälsofrämjande) synsätt. Materialet används på arbetsplatsträffar och andra möten. Ett utbildningsmaterial för utförarenheterna har färdigställts. Arbetet med det äldrepedagogiska/salutogena synsättet har kopplats till arbetet med en värdegrund inom äldreomsorgen. Därutöver har en uppdragsutbildning i Äldrepedagogiskt arbetsätt på 7,5 högskolepoäng genomförts på Ersta Sköndals Högskola.

### **Riktlinjer för handläggning av ärenden inom äldreomsorgen enligt SoL och LSS**

Äldreomsorgen i staden har bland annat utvecklats genom att valfrihet har införts inom dagverksamheten samt möjlighet till korttidsvård utomlands. Förändringar inom bland annat verksamhetsområdet och lagstiftningen medför ett behov av att riktlinjerna revideras regelbundet. Äldreförvaltningen har utarbetat ett förslag till riktlinjer för handläggning av ärenden inom äldreomsorgen enligt SoL och LSS som kommunfullmäktige antog 2010-06-21. Fyra halvdagsutbildningar har genomförts för biståndshandläggare och deras chefer.

### **Värdegrund**

Förvaltningen har genom dialog med stadens äldreomsorgschefer stämt av förslaget till gemensam värdegrund för stadens äldreomsorg. Förslaget till värdegrund har utgått från SOU ”Ett värdigt liv i äldreomsorgen”. Äldrenämnden har beslutat i ärendet och överlämnat det till Kommunfullmäktige för beslut.

### **Förebyggande hembesök**

Äldreförvaltningen har under året påbörjat arbetet med att ta fram underlag till förslag om en stadsgemensam modell för innehåll och genomförande av uppsökande hembesök. Arbetet kommer att fortsätta 2011.

### **Frivilligorganisationer**

Utbildnings- och statistikkontoret (USK) har under våren 2010, på uppdrag av äldreförvaltningen, genomfört en inventering av stadens befintliga lokaler. I inventeringen har samtliga stadsdelsförvaltningar lämnat information om det finns några tomma eller outnyttjade lokaler helt eller delvis finns tillgängliga för frivilligorganisationer. Av inventeringen framkommer att få lediga lokaler finns att tillgå. Äldreförvaltningen har även tagit del av en inventering av befintliga lokaler från Micasa fastigheter i Stockholm AB. Förvaltningens bedömning är att det för närvarande inte är möjligt att tillgängliggöra en övergripande lokalinformation, då varje stadsdelsförvaltning administrerar eventuell uthyrning, priser och så vidare på olika sätt.

Äldreförvaltningen har tillsammans med socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen under hösten genomfört dialogmöten med idéburna organisationer verksamma inom socialtjänst och äldreomsorg. Två av dessa dialogmöten riktade sig specifikt till de organisationer som vänder sig till äldre personer. Syftet är att bekräfta den viktiga roll den idéburna sektorn har inom stadens social-



tjänst och äldreomsorg samt hitta eventuella utvecklingsområden. Ambitionen är att processen ska leda fram till en överenskommelse för Stockholms stad som tydliggör grunderna för samverkan mellan staden och de idéburna organisationerna.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>Föreslå hur frivilligorganisationerna lättare ska kunna få tillgång till lokaler i servicehus, vård- och omsorgsboenden och seniorboenden som för närvarande har låg nyttjandegrad</p>	2010-01-01	2010-12-31	Avvikelse
<p>Kommentar: De inventeringar som gjorts under året visar att det i dagsläget inte är möjligt att sammanställa en övergripande information om lokalernas nyttjandegrad eller hur frivilligorganisationerna kan utnyttja dessa lokaler, då varje stadsdelsförvaltning administrerar eventuell uthyrning, priser osv på olika sätt.</p>			
<p>Genomföra grundutbildningar (inkl språkutbildning vid behov) för äldreomsorgens personal samt utbildningsinsatser för stadens biståndshandläggning</p>	2010-01-01	2010-12-31	
<p>Kommentar: Grundutbildningar har genomförts med nära 300 deltagare, kurser i svenska som andra språk samt Språksam Stockholm med 200 deltagare och 79 språkombud. Kurser och seminarier har erbjudits stadens biståndshandläggare.</p>			
<p>Sammanställa stadens ansökan om stimulansmedel för stöd till anhängigvård</p>	2010-01-01	2010-12-31	
<p>Kommentar: Ansökan om stimulansmedel för anhängigstöd görs av respektive stadsdelsnämnd till Socialstyrelsen</p>			
<p>Tillsammans med frivilligorganisationerna tillskapa en lokal överenskommelse om spelregler och åtagande från respektive part</p>	2010-01-01	2010-12-31	
<p>Kommentar: Processen med att ta fram en överenskommelse mellan staden och de idéburna organisationerna fortsätter under första halvåret 2011 och de idéburna organisationerna kommer att bjudas in till att underteckna överenskommelsen efter sommaren.</p>			
<p>Äldrenämnden ska genomföra upphandling enligt LOV av dagverksamhet för äldre</p>	2010-01-01	2010-12-31	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

Äldreförvaltningen har genomfört upphandling av privata utförare av dagverksamhet enligt angiven tidsplan. Vid årets utgång ingick totalt 2 privata utförare i stadens valfrihets-system för dagverksamhet, båda med inriktning mot demenssjukdom.

<input checked="" type="checkbox"/> Äldrenämnden ska se över MAS-organisationen och föreslå förändringar i syfte att permanenta MAR-funktionen (medicinskt ansvarig för rehabiliteringen), inom befintliga resurser för nuvarande MAS-organisation. Samråd ska ske med kommunstyrelsen.	2010-01-01	2010-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

Äldreförvaltningens förslag till ny MAR och MAS organisation har antagits av KF. Den nya organisationen kommer att implementeras i verksamheterna under 2011.

<input checked="" type="checkbox"/> En utveckling av systematisk uppföljning av insatsernas genomförande, kvalitet och rättssäkerhet ska ske	2008-01-01	2010-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

En revidering har påbörjats av de stadsövergripande mallarna för verksamhetsuppföljning samt HSL-uppföljningen. Anvisningar har utarbetats.

<input checked="" type="checkbox"/> I samarbete med kommunstyrelsen genomföra särskilda utbildningsinsatser för äldreomsorgens chefer	2008-01-01	2010-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:

23 enhetschefer påbörjade under året ett ledarprogram och 17 personer ett traineeprogram.

#### NÄMNDMÅL:

### Aktivt medverka till äldreomsorgens utveckling genom kompetensutvecklingsinsatser

● Uppfylls helt

#### Grundutbildning

Grundutbildningar som genomförts är vårdbiträdesutbildning och undersköterskeutbildning på 600 gymnasiepoäng vardera. Sammanlagt har 182 personer genomgått någon av dessa utbildningar under året. Enstaka gymnasiekurser ur omvårdnadsprogrammet har genomförts av 38 personer. Under året har 48 personer validerat 600 poäng av omvårdnadsprogrammets karaktärsämnen och på

så sätt fått grundläggande kompetens som vårdbiträden. 18 personer har deltagit i grundläggande utbildning i svenska som andraspråk på KomVux.

### **Högskoleutbildning**

En utbildning i ”Äldrepedagogiskt arbete”, 7,5 högskolepoäng, har genomförts med 19 deltagare inom projektet ”Att förbereda införandet av äldrepedagoger”.

### **Biståndshandläggare**

Kortare kurser/seminarier för biståndshandläggare har genomförts under årets första hälft. I ”Äldres möten med biståndshandläggare” deltog 78 personer och i ”Salutogent synsätt inom biståndshandläggning” deltog 100 personer. Som en uppföljning till vårens dialogseminarier genomfördes under hösten fyra seminarier för 114 biståndshandläggare. Samtliga chefer för biståndshandläggarna har haft ett seminarium med äldreförvaltningen i samverkan med Stiftelsen Äldrecentrum som en del i en planeringsdag för chefer. En genomgång av de reviderade riktlinjerna för biståndshandläggning genomfördes under hösten för 247 handläggare och deras chefer.

I samarbete med Äldrecentrum har seminarieserier kring aktuell äldreomsorgsforskning genomförts. Totalt har 100 personer deltagit i kurser en till fem dagar och 78 har deltagit i halvdagskurser/seminarier.

### **SpråkSam**

Förvaltningen är en partner i projektet SpråkSam vilket finansieras av Europeiska Socialfonden. Syftet med projektet är att skapa lärande och språkutvecklande miljöer på arbetsplatserna. Projektet utvecklar nya former för utbildning i svenska som andra språk och vård och omsorg

### **SpråkSam Stockholm**

SpråkSam Stockholm är ett projekt som drivits under hösten i samarbete med Stiftelsen Äldrecentrum. Projektet är en särskild språksatsning för personer som inte klarar att nå upp till den nivå som krävs för att läsa på grundutbildningsnivå. I SpråkSam Stockholm har under hösten 180 personer deltagit, från utförarenheter i både kommunal och privat regi. Därutöver har 79 språkombud fått särskild utbildning. Satsningen kommer att fortsätta under våren 2011.

### **Vård – och omsorgscollege**

Förvaltningen har deltagit i planeringen av vård- och omsorgscollege i samverkan med landstinget och utbildningsförvaltningen samt i utvecklandet av en specialistutbildning för undersköterskor inom äldreomsorg.

### **Ledardagar för chefer inom äldreomsorgen**

Som ett led i stadens visionsarbete om ett Stockholm i världsklass har äldreförvaltningen för tredje året i rad anordnat ledardagar för chefer inom äldreomsorgen. Årets tema, ledarskap i förändring är en fortsättning på tidigare teman i det kommunikativa ledarskapet för att uppnå en äldreomsorg i världsklass.

### **Internationella studiebesök**

Äldreförvaltningen har tagit emot studiebesök från bl.a. Reims Management School från Frankrike och har därmed getts möjligheten att presentera stadens äldreomsorg generellt och lyfta fram innovativa exempel inom verksamhetsområdet.

### **Äldre med psykiska funktionsnedsättningar**

Med stöd av stimulansmedel bedriver förvaltningen ett arbete med att utveckla stöd- och hjälpinsatserna till äldre med psykiska funktionsnedsättningar. En del i detta arbete är att höja kompetensen inom området bland såväl omvårdnadspersonal som biståndshandläggare. Under året har två kurser i psykisk ohälsa och en utbildning motsvarande 100 gymnasiepoäng i socialpsykiatri för omvårdnadspersonal genomförts. Utbildningarna har riktat sig till kommunala och privata hemtjänstutförare. Därutöver har ca 100 biståndshandläggare deltagit i en kurs om äldre med psykisk ohälsa och psykiska sjukdomar på Ersta Sköndal högskola. Under året startade också ett projekt i samarbete med Farsta stadsdelsnämnd med uppsökande verksamhet och start av en träffpunkt som riktar sig till äldre med psykiska funktionsnedsättningar.

### **Kurs i äldrepsykiatri för AT-läkare**

Äldreförvaltningen har, tillsammans med några biståndshandläggare från två stadsdelsförvaltningar, medverkat vid utbildningstillfällena för AT-läkare i äldrepsykiatri. Syftet är att utveckla goda insikter och förståelse för de olika huvudmännens ansvarsområden.

### **Stimulansmedel**

Under 2010 har totalt åtta projekt bedrivits inom ramen för de stimulansmedel som äldrenämnden beviljades 2009 från socialstyrelsen. Av dessa bedrivs fyra projekt av privata vårdgivare, ett projekt av en stadsdelsförvaltning samt tre projekt av äldreförvaltningen. De tre projekt som äldreförvaltningen beviljats stimulansmedel för avser äldre med psykiska funktionsnedsättningar, kvalitets-säkring av läkemedelshantering inom äldreboenden samt förebyggande hembesök. Projektet avseende kvalitetssäkring av läkemedelshantering bedrivs i samarbete med tre stadsdelsförvaltningar och Apoteket Farmaci. Projekten fortsätter under 2011.

I november 2010 beviljades äldrenämnden 1,8 mnkr i stimulansmedel från socialstyrelsen, som kommer att användas under 2011. Av dessa kommer 0,8 mnkr att användas till projektet för äldre med psykiska funktionsnedsättningar och 1 mnkr till ett samverkansprojekt med Stockholms läns landsting för implementering av de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom.

### **NÄMNDMÅL:**

### **Inom staden sker en rättvis och likvärdig biståndsbedömning**

● Uppfylls helt

### **Likvärdig bedömning**

Kommunfullmäktige beslutade i samband med budget 2008 att inrätta ett bedömningskansli under äldrenämnden. För att åstadkomma förändringar och utveckla äldreomsorgens myndighetsutövning avdelades medel under tre år. Arbetet inriktades på att ta fram en gemensam metod i syfte att eftersträva en mer likvärdig biståndsbedömning i och mellan stadsdelsförvaltningarna i staden, ”Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen” som utgår från en helhetssyn på människan.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2009 om införandet av ett gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen för den som ansöker om insatser enligt socialtjänstlagen.

Implementering av kartläggnings- och bedömningsinstrumentet har skett under året på samtliga stadsdelsförvaltningar. Dialogseminarier har genomförts för samtliga biståndshandläggare och deras chefer. Resultatet av seminarierna har dokumenterats av Äldrecentrum och sammanställts i rapporten *Biståndshandläggare – att vakta pengar eller bedöma äldres behov*. Resultatet har delgetts biståndshandläggarna och deras chefer.

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med Äldrecentrum, FoU Södertörn, Nestor, FoU Västernorrland och Socialhögskolan deltagit i utvecklingsseminarier för att belysa biståndshandläggarens roll och funktion.

#### **Introduktion för nyanställda biståndshandläggare**

Äldreförvaltningen har anordnat en introduktionsdag för nyanställda och semestervikarierande biståndshandläggare i syfte att ge en övergripande information om stadens organisation, äldreomsorg gällande riktlinjer m.m.

#### **Jämställdhet**

I november 2009 beviljades Äldreförvaltningen 150 tkr från Sveriges kommuner och landsting (SKL) för att arbeta med jämställdhetsintegrering i den egna verksamheten. Projektet har pågått under hösten 2009 och under verksamhetsåret 2010.

Projektet syftade till att utbilda förvaltningens chefer och medarbetare samt erbjuda äldrenämndens ledamöter en föreläsning med fokus på hur arbetet med jämställdhetsintegrering inom äldreomsorgen kan utformas och att belysa det beslutande organets betydelse för att nå verksamhetsförbättringar.

Utöver utbildningsinsatserna har två av förvaltningens styrdokument jämställdhetsintegrerats; verksamhetsplanen (genom jämställdhets- och mångfaldsplänen) samt det för Stockholms stad gemensamma kartläggnings- och bedömningsinstrumentet. Arbetet med att jämställdhetsintegrera kartläggnings- och bedömningsinstrumentet föranleddes av en undersökning i samarbete med Norrmalms stadsdelsförvaltning som syftade till att undersöka biståndsbedömarnas bemötande av de omsorgssökande. Det har också genomförts en analys av förvaltningens stöd- och styrdokument, vilken visade på behovet att redovisa statistik könsuppdelat.

### **Systematisk uppföljning och redovisning av insatsernas genomförande, kvalitet och rättssäkerhet**

Äldreförvaltningen har till kommunstyrelsen överlämnat en rapport avseende 2009 års verksamhetsuppföljning enligt av kommunfullmäktige beslutad uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Verksamhetsuppföljningens mallar har under året reviderats inför 2011 samt kompletterats med anvisningar. Förvaltningen tillgängliggör äldreomsorgens verksamhetsuppföljningar på stadens hemsida/Jämför service, där även äldreomsorgsinspektörernas granskningsrapporter finns att tillgå.

Förvaltningen har under första kvartalet presenterat en sammantagen verksamhets- och kvalitetsredovisning avseende äldreomsorgens måluppfyllelse, kvalitet och kostnader för 2009 års verksamhet.

Äldreförvaltningen deltar i stadsledningskontorets arbete med att ta fram ett stadsövergripande och webbaserat system för såväl interna som externa synpunkter och klagomål. Förvaltningen har utifrån detta arbete fortsatt utveckla verktyg specifikt för äldreomsorgen - ”Tyck till om äldreomsorgen” – som beräknas implementeras inom stadens äldreomsorg under våren 2011.

Förvaltningen har även deltagit i arbetet med stadsgemensamma rutiner och verktyg avseende Lex Sarah.

Som ett led i kvalitetssäkring av den kommunala hälso- och sjukvården har äldreförvaltningen i samråd med representanter från stadsdelsförvaltningarna, under året utvärderat och reviderat de stadsgemensamma indikatorerna för uppföljning av hälso- och sjukvård inom vård- och omsorgsboenden.

Stockholms Trygghetsjour har en aktiv intern och extern avvikelshantering, där en avvikelse vid behov leder till en förändring i arbetssätt. Om avvikelsen gäller en utförare, meddelas chefen för utföraren. För kommunala utförare meddelas även berörd stadsdelsförvaltning och för privata utförare meddelas upphandlande tjänsteman inom äldreförvaltningen.

#### **NÄMNDMÅL:**

### **Skapa förutsättningar för att personalen i äldreomsorgen har kunskap om måltidens betydelse för de äldres hälsa och välbefinnande**

● Uppfylls helt

Äldreförvaltningen bistår kontinuerligt med specialistkunskap inom mat och måltider till ledning och personal. I samband med måltidsupphandlingar och vid anbudsgranskningar har förvaltningen bistått fortlöpande.

Fokus har lagts på fortsatt kompetenshöjning för olika målgrupper och under året har ca 70 utbildningar genomförts med ca 1000 deltagare. Livsmedelslagstiftning och behovsanpassad mat har varit mest efterfrågade teman. Praktiska kurser i enkel matlagning har genomförts vid fem tillfällen samt en introduktionskurs för nyanställda. Stadens kostpolicy har utgjort basen för arbetet. Där-

utöver har drygt 500 exemplar av pärmen *Verktyg för mat och måltider* för verksamhetsnära användning introducerats och finns nu på 75% av de kommunala enheterna. Det interaktiva utbildningsmaterialet *Mat och hälsa för äldre* har uppdaterats och kompletterats med interaktiva övningar. I samarbete med utbildningsförvaltningen har en folder *Grundläggande förutsättningar för säker och trygg mat* tagits fram.

En utvärdering har gjorts genom en enkät till enhetschefer i kommunala vård- och omsorgsboenden (dnr 119-277/2010). Syftet med enkäten var att utveckla kostenhetens arbete ytterligare, fånga upp synpunkter och eventuella önskemål. Intentionen var också att belysa och lyfta fram goda exempel. Resultatet visade att nutrition, mat och måltider har fått större utrymme och mer uppmärksamhet i det dagliga arbetet på vård- och omsorgsboendena.

#### **NÄMNDMÅL:**

### **Trygghet, värdighet och inflytande präglar hela äldreomsorgen**

● Uppfylls helt

#### **Äldreomsorgsinspektörerna**

Äldreomsorgsinspektörernas arbete har fr.o.m. 2010 förändrats genom att granskningarna numer sker utifrån olika teman med ett urval av verksamheter över hela staden, istället för som tidigare att all äldreomsorg granskats stadsdel för stadsdel. Själva granskningsmetoden har inte förändrats utan består fortfarande till största delen på deltagande observationer och intervjuer. Det första temat för 2010 var vård- och omsorgsboende för äldre med psykiska funktionshinder. Sådana enheter fanns på sex olika boenden i lika många stadsdelar. Samtliga har granskats och poängbedömts i enlighet med kriterier framtagna utifrån regelverk och stadens övergripande mål för äldreomsorgen. Resultatet har redovisats i sex rapporter, där också kriterierna bilagts. Rapporterna har behandlats av äldrenämnden som överlämnat dem till respektive stadsdelsnämnd för eventuella åtgärder för att komma tillrätta med redovisade brister. Några av stadsdelsnämnderna har beslutat om förbättringsåtgärder, andra har fått rapporten som ett anmälningsärende.

Efter sommaren påbörjades det andra temat, korttidsvård för äldre. Två av fyra rapporter, en för varje region i staden, presenterades för äldrenämnden i december. De andra två, för innerstaden respektive de sydvästra stadsdelarna, kommer att presenteras under första kvartalet 2011. I varje stadsdel granskas och bedöms varje enhet där korttidsvård bedrivs, såväl i kommunal som privat regi. Syftet är att bedöma kvaliteten för de äldre som beviljas korttidsvård samt att visa på eventuella skillnader som finns över staden.

#### **Äldreombudsmannen**

Äldreombudsmannen (ÄO) kontaktas av enskilda medborgare för råd och stöd i de frågor som rör äldre och deras närstående. Äldreombudsmannen ska bevaka äldre människors och anhörigas rättigheter samt behov av stöd. ÄO ska verka

för att äldre får ett större inflytande och en bättre omsorg. ÄO skall också föreslå förbättringar inom stadens äldreomsorg i en nära dialog med berörda nämnder och förvaltningar.

ÄO har under 2010 bjudits in till 18 olika enheter, både kommunala och privata, för att delta i planeringsdagar och visa den dokumentärfilm som ÄO producerade 2009. Filmen har skapat tillfällen till samtal och reflektion över på vilket sätt den enskilda hemtjänstenheten, ett vård- och omsorgsboende, myndighetens biståndshandläggare eller en ledningsgrupp kan arbeta med att utveckla den omsorg äldre människor ges i staden.

I samarbete med Skarpnäcks och Skärholmens stadsdelsförvaltningar har ÄO under 2010 tagit fram en föreläsningsserie för äldreomsorgen i form av ett reflektionsmaterial. Materialet bygger på de synpunkter äldre medborgare och deras anhöriga lämnat under de senaste åren samt de under 2010 nya bestämmelserna om en särskild värdegrund för äldreomsorgen och ökat brukarinflytande. Föreläsningsserien kommer att finnas tillgänglig för alla enheter inom äldreomsorgen på Äldreförvaltningens intranät från våren 2011.

Under 2010 har ÄO också genomfört riktade informationsinsatser till några av stadens bibliotek, pensionärsorganisationerna samt till kyrkliga församlingar för att öka kunskapen om äldres rättigheter och stöd till närstående.

### **Stockholms Trygghetsjour**

Stockholms Trygghetsjour omfattar verksamheterna Trygghetsjouren, Larmcentralen./Teknikenheten och Jourpatrullen.

#### **Trygghetsjouren**

Trygghetsjourens åtagande:

- vara tillgänglig för akuta situationer som gäller myndighetsutövning och arbetsledning som inträffar under jourtid, inom äldre- och handikappomsorgen.
- den enskilda får adekvat hjälp utifrån sitt behov och blir bemött med kunnskap och respekt.
- dokumentera alla beslut/insatser som fattas enligt delegation från stadsdelsnämnderna.
- arbetsleda omvårdnadspersonal i akuta situationer, där ordinarie arbetsledare inte är tillgänglig.

Trygghetsjouren har skrivit 12 020 rapporter gällande 5 468 personer under året.

Under året har 103 låsöppningar gjorts, fördelade på samtliga stadsdelsförvaltningar. Detta innebär att låsmed rekvireras då snabb insats behöver göras och nycklar inte finns att tillgå.

Antal in och utgående telefonsamtal på avdelningen under januari – maj har varit 68 100 vilket motsvarar ca 13 600 samtal/månad. I juni 2010 byttes telefonsystemet till kontaktcenterlösningen CallGuide från TeliaSonera. Endast in-



kommande samtal redovisas därför för juni – december. De var 34 800 under dessa månader vilket är ca 4 970 samtal/månad.

Trygghetsjourens utveckling av att arbetsleda kranskommuner efter kontorstid har fortsatt under 2010 och omfattar för närvarande 13 kranskommuner.

Samarbetet mellan Trygghetsjouren och Äldre direkt har fortsatt under året i syfte att klargöra gemensamma gränsdragningsfrågor.

#### Larmcentralen och Teknikenheten

Larmcentralens åtagande:

- ta emot larmanrop 24 timmar per dygn, bedöma anropen och åtgärda dessa enligt den åtgärdskedja som utföraren fastställt.
- erbjuder tjänster för installation, service, återhämtning av trygghetslarm samt provlarm
- tar emot och åtgärdar trygghetslarmen på tretton stadsdelsförvaltningar och i två kranskommuner
- Teknikavdelningen ansvarar för installation och service på nio stadsdelsförvaltningar.

Larmcentralens larmkunder har ökat med 9 % under året, från 14 500 till 15 900 kunder. Totalt har 507 800 larmanrop inkommit under året vilket motsvarar

ca 42 300 inkomna larmanrop/månad, en ökning med drygt 17 % jämfört med 2009. Detta omfattar alla larmtyper och även tekniska larm.

Under året har 8 700 larminstallationer och serviceuppdrag utförts, vilket är en ökning med 19 % i förhållande till 2009.

1 141 larmkunder har bytt utförare under året, vilket innebär att åtgärdskedjan vid larmanrop förändras. Detta är en ökning med 66 % jämfört med 2009. Enligt kundvalsmodellen har den enskilda möjlighet att byta utförare om/när man så önskar.

Larmcentralen har under året sammanställt statistik till berörda över avvikelser som förekommit hos kommunala och privata utförare. Avvikelse innebär att utföraren inte utfört sina uppdrag enligt överenskommelse. Totalt har 570 avvikelser uppstått under året vilket är en ökning med 55 % i förhållande till 2009.

För att uppfylla kraven på säkerhet och stabilitet har larmmottagningssystemet bytts ut under året.

Under 2010 har teknikenheten tagit över ansvaret för Bromma och Östermalm stadsdelsförvaltningar vad gäller installation, service och återhämtning av trygghetslarm. För Bromma stadsdelsförvaltning har även larmmottagning övertagits under 2010.

Teknikenheten har under året deltagit i projektet "Nyckelfri hemtjänst" tillsammans med två stadsdelsförvaltningar.

## Jourpatrullen

Jourpatrullens åtagande:

- vara ett komplement till stadens äldre och handikappomsorg vad det gäller akuta utryckningsinsatser, då inga andra insatser står till buds. Vid behov ska enheten avlasta utförarnas vårdpersonal med akuta punktinsatser. Jourpatrullen är den enhet som ansvarar för insatser vid nya ärenden som uppkommer efter kontorstid. Jourpatrullen ansvarar för utryckningar vid larmanrop från personer som bor i Trygghetsboende och inte har några omvårdnadsinsatser.

- att kontakta kunder för funktionstest av trygghetslarm, det vill säga provlarm, om stadsdelsförvaltningen avtalat om denna tjänst.

- att förvara nycklar och uppdatera lokalkorten till de lokaler och larmskåp där utförare förvarar sina nycklar, om de så önskar.

Jourpatrullen har under året haft 1 800 utryckningar. Jourpatrullen har även för Teknikenhetens räkning utfört tekniska uppdrag, vilka inte ingår i redovisningen för denna enhet.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas	2010-01-01	2010-12-31	

Kommentar:

Rutiner och ansvariga finns för incidentrapportering. Rutinerna uppdateras kontinuerligt. Vidareutbildning sker under 2011

## NÄMNDMÅL:

### Utveckla samverkan med landstingets hälso- och sjukvård

● Uppfylls helt

#### In- och utskrivning

Äldreförvaltningen har i samverkan med Stockholms läns landsting (SLL) och Kommunförbundet Stockholms län (KSL) arbetat fram ett förslag till överenskommelse angående "In- och utskrivning av patienter i slutenvård i Stockholms län". Överenskommelsen som antogs i oktober av Kommunstyrelsen tydliggör ansvarsfördelningen mellan huvudmännen samt införandet av trygghetskvitto över hela länet

#### Egenvård

Tillsammans med SLL och KSL har äldreförvaltningen arbetat med att finna gemensamma tolkningar och riktlinjer för genomförandet av Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2009:6) om bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård. Förslag till överenskommelse av tolkning har skickats till länets kommuner på remiss.

#### Palliativ vård

Äldreförvaltningen har arbetat utifrån regeringens och Sveriges kommuner och landstings (SKL) intentioner för ett ökat användande av Svenska palliativa registret inom stadens vård- och omsorgsboenden. Syftet med registreringen är att kvalitetssäkra och förbättra vården i livets slutskede. Registrering i nationella kvalitetsregister inkluderar ett prestationsbaserat stadsbidrag som utbetalas via SKL.

### **Utvärdering och revidering av kvalitetsindikatorer för hälso- och sjukvård**

Äldreförvaltningen har, i samråd med representanter från stadsdelsförvaltningarna, utvärderat och reviderat indikatorerna för uppföljning av hälso- och sjukvård inom vård- och omsorgsboenden. Vissa indikatorer som erhålls av annan vårdgivare har tagits bort, medan andra förtydligats. Kvalitetsindikatorerna följer Socialstyrelsens indikatorer liksom mätperioderna. Äldreförvaltningen avvaktar med införandet av det nationella registret Senior Alert i väntan på att IT-säkerheten över öppet nät kan garanteras.

### **Kvalitetssäkring av hela läkemedelskedjan**

Under 2010 har äldreförvaltningen med hjälp av stimulansmedel igångsatt ett projekt i samverkan med Apoteket Farmaci AB och tre stadsdelsförvaltningar. Tre vård- och omsorgsboenden har genom metoden ”lärande i vardagen” fått hela läkemedelshanteringen kvalitetssäkrad, från ordination till intag. På St. Eriks/Kungsholmen, Stureby/Enskede-Årsta-Vantör och Rio/Östermalm har en farmaceut under en sex månadersperiod deltagit ett par dagar per vecka i det vardagliga arbetet. En extern utvärdering med bl.a. granskning av antal avvikelser och antal läkemedel har genomförts i november 2010. Projektet avslutas med en tredje och sista utvärdering under maj 2011.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

● Uppfylls helt

Personalomsättningen inom förvaltningen är mycket låg. Omsättningen under 2010 uppgick till 1,4%, vilket motsvarar 1 person och är en halvering jämfört med föregående år.

Äldreförvaltningens sjukfrånvaro uppgick under 2010 till 8,2 %, vilket i jämförelse med föregående år är en ökning med 2 %. Antalet långtidssjukskrivna har inte ökat under året. Ökningen är att hänföra till planerad frånvaro av engångskaraktär. Korttidssjukfrånvaron inom förvaltningen uppgick till 1,59 %, vilket är lägre än genomsnittet för staden. Den genomsnittliga sammantagna sjukfrånvaron för staden uppgick till 5,6 %.

#### **Rökfri arbetstid.**

För att underlätta för medarbetarna att klara en rökfri arbetstid har förvaltningen erbjudit stödinsatser på såväl grupp- som på individnivå. Respektive chef ansvarar för att tillförsäkra att de medarbetare som vill få stöd erhåller detta.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
□ NöjdMedarbetarIndex (alla nämnder/bolag)		75	62	2010
Kommentar: Ingen mätning av NöjdMedarbetarIndex har genomförts under 2010.				
■ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	8,2 %	5 %	5,0 %	2010
Kommentar: Den ökade sjukfrånvaron är att hänföra till planerad frånvaro av engångskaraktär, antalet långtidssjukskrivna har inte ökat under året.				

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**
**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**
**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.1 Budgeten ska vara i balans**

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	84,05 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
● Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	84 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
<input type="checkbox"/> Nämndens prognos-säkerhet T2 (alla nämnder)			+/- 1 %	2010

**NÄMNDMÅL:**
**Budgeten ska vara i balans**

● Uppfylls helt

Kommunfullmäktige fastställde en budget för äldrenämnden inför 2010 om 84,5 mnkr. I samband med verksamhetsplanen anmälde äldrenämnden budgetomslutningar motsvarande 17,1 mnkr till kommunstyrelsen avseende Stockholms Trygghetsjourns försäljning av verksamhet till stadsdelsnämnder och andra kommuner. Ytterligare budgetomslutning om 3 mnkr anmäldes i tertialrapport 2.

Därutöver har till nämnden fördelats medel för kartläggningsinstrumentet 1,9 mnkr samt, enligt beslut i kommunstyrelsen i juni, 1 mnkr för förstärkt kultursatsning och 3,5 mnkr för särskild utbildningsatsning för att lyfta omsorgspersonalens språkkunskaper. Nämndens budget uppgick därmed till 90,9 mnkr.

## Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Belopp i mnkr, netto

	Budget 2010	Bokfört 2010	Avvikelse 2010
Staben	33,9	31,6	2,3
Strategi och planering	10,2	9,4	0,8
Stockholms äldre- och handikappjour	9,8	9,0	0,8
Utveckling	36,9	26,3	10,6
<b>Totalt</b>	<b>90,9</b>	<b>76,4</b>	<b>14,5</b>

Äldreförvaltningen redovisar ett nettoöverskott om 14,5 mnkr för verksamhetsåret 2010. Överskottet hänförs i huvudsak till utnyttjade medel för vikarie-täckning, språk och kultur 11,8 mnkr, samt medel för övergripande planering, utredningar och projekt.

I nämndens budget 2010 ingick medel om 25 mnkr för vikarieersättning för vård- och omsorgspersonal som genomgår grundutbildning. Förvaltningen redovisar ett överskott om 10,3 mnkr. Överskottet härrör sig främst till att de av stadsdelsförvaltningarna anmälda personerna till grundutbildningarna, har drygt 30 procent inte klarat av svenska språket och därmed inte kunnat antas till utbildningen. Bortfallet på drygt 30 procent motsvarar en kostnad om 7,0 mnkr, vilket förvaltningen kommenterade i tertialrapport 2. Ambitionen var att göra ytterligare satsningar i svenska språket motsvarande ca 3,5 mnkr. En inventering genomfördes av de anställdas behov av en intensivutbildning i svenska språket. Resultatet visade att 63 personer bedömdes ha mycket låga kunskaper i svenska språket och understigande nivån för Svenska för invandrade (SFI). Utbildningen gick inte att genomföra då det inte fanns tillgång på lärare i svenska.

Under 2010 har totalt 286 personer genomgått grundutbildningar för vilka det utgått vikarieersättning. Om stadsdelsförvaltningarna inkommit med ersättningsunderlag för samtliga anställda som var berättigade till vikarieersättning beräknades kostnaden uppgå till 17 mnkr. Det kan finnas flera anledningar till att vikarieersättningen inte utnyttjats fullt ut. En orsak är att stadsdelsförvaltningarna inte skickat in det underlag som krävs för att få ersättning. En annan anledning kan vara att enheter inte utnyttjat vikarie för den person som gått utbildning, möjligen på grund av att det funnits övertalig personal som arbetat. En annan orsak kan ha varit att vikarier inte funnits tillgängliga för samtliga personer som gått utbildning.

I samband med beslutet om Stimulans för Stockholm i juni månad tillfördes äldrenämnden 3,5 mnkr för satsning på språkutveckling. Arbetet påbörjades omgående och utbildning har bedrivits för såväl kommunala som privata utförare av äldreomsorg. P.g.a. otillräckligt antal tillgängliga lärare har det inte varit möjligt att bedriva undervisning i den omfattningen som motsvarade avsatta medel. Det har även förekommit att undervisningstillfällen avbokats av arbetsplatserna. SpråkSam Stockholm redovisar ett överskott om 1 mnkr.

Kostnaderna för 2010 har ökat med 10 mnkr i jämförelse med 2009. Ökningen består av kostnader för vikarieersättning och särskilda satsningar på språk och kultur. Intäkterna har minskat med 5 mnkr beroende på reducerade kvarvarande centrala medel för kompetensutveckling/kompetensfonden, för vilka förvaltningen erhållit intäktskompensation för motsvarande kostnader.

Tertialrapporter 2010 Jämförelse prognoser – utfall mnkr

Bokslut	T2	T1
+14,5	+4,2	+0,9

Differensen mellan tertialrapport 2 och bokslutet hänförs till outnyttjade medel för vikarieersättning.

I kommunstyrelsens beslut i juni om kvalitetssatsningar för bl.a. äldreomsorgen tillfördes nämnden 1 mnkr för förstärkt kultursatsning och 3,5 mnkr för särskild utbildningsatsning för att lyfta omsorgspersonalens språkkunskaper (Språk-Sam Stockholm). De extra kvalitetssatsningarna ingick inte i nämndens prognos vid tertialrapport 2.

## Analys av balansräkning

Balansräkningen redovisar i sammandrag nämndens samlade tillgångar, skulder och eget kapital. Förvaltningen har i bokslutet utgått från stadsledningskontorets anvisningar, stadens regler för ekonomisk förvaltning samt stadens redovisningshandbok. Förvaltningens ambition har varit att presentera ett så rättvisande bokslut som möjligt.

Äldrenämndens tillgångar på 7,1 mnkr består främst av kundfordringar och-förutbetalda kostnader. Skulderna på 15,8 mnkr består främst av kortfristiga leverantörsskulder och upplupna kostnader.

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

## 3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

● Uppfylls helt

Förvaltningen arbetar enligt principen att hålla de administrativa kostnaderna på en så låg nivå som möjligt med beaktande av de arbetsuppgifter och uppdrag förvaltningen har.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel ◆ av de totala kostnaderna (alla nämnder)	57,8 %	55 %	minska	2010
Antal tävlande i kvalitets- ● utmärkelsen (alla nämnder)	0 st	0 st	öka	2010

## Synpunkter och klagomål

Äldreombudsmannen har under året mottagit 1 600 synpunkter och klagomål. I äldreombudsmannens årsrapport för år 2010 kommer inkomna synpunkter och klagomål att redovisas samt förslag på förbättringsområden för stadens äldreomsorg. Rapporten presenteras till äldrenämndens sammanträde i mars 2011.

## Interkontrollplan för 2010

Äldrenämnden fastställde i samband med verksamhetsplanen för 2010 internkontrollplan för äldreförvaltning år 2010. Stadens integrerade system för ledning och uppföljning, ILS, är utgångspunkt för styrning och uppföljning av stadsdelsnämndens verksamhet och ska säkerställa god kvalitet, god miljö och effektiv resursanvändning inom fastställd budget. Intern kontroll ska integreras i verksamhetens normala arbets- och ledningsprocesser. Det måste vara tydligt för alla anställda vilka samband som finns mellan verksamhetsmål, kvalitet, ekonomi och miljö.

Flera av de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsanalys är angelägna ur ett internkontrollperspektiv och följs upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelsen. Detta gäller bl.a. måluppfyllelse, kvalitet och ekonomi.

I internkontrollplanen för 2010 beslutades att följande rutiner/processer särskilt skulle granskas.

- Förskottskassor
- Fakturor
- Inventarieförteckningar
- Nyckelhantering
- Uppföljning av privata utförare

Förvaltningen har genom stickprovskontroller granskat ovanstående utan anmärkning.

## Bilagor

- Blankettset vb10ÄN
- Redovisning, KFs uppdrag
- VB 10 leasingblanketter
- Äldreförv\_VB2010 Personal