

**Handläggare**  
Anders Håkansson  
Telefon: 08-508 36 200

**Till**  
Äldrenämnden  
den 22 februari 2022

## Verksamhetsberättelse VB 2021 för Äldrenämnden

### Förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner årsredovisning med bokslut för 2021 och överlämnar den till kommunfullmäktige och stadens revisorer.

Patric Rylander  
Äldredirektör

## Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Verksamhetsberättelse VB 2021 för Äldrenämnden .....</b>   | <b>1</b>  |
| Förslag till beslut.....  | 1         |
| <b>Sammanfattande analys.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>  | <b>7</b>  |
| KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....  | 7         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....                   | 8         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....   | 9         |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....           | 11        |
| 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..... | 11        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....                | 15        |
| KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....  | 31        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv .....           | 31        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov .....  | 32        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet .....                  | 33        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....                                 | 34        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....  | 35        |
| KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....  | 36        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....  | 36        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna .....                              | 37        |
| <b>Uppföljning av ekonomi.....</b>  | <b>53</b> |
| Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget .....  | 53        |

|  |           |
|--|-----------|
| Investeringar .....                                | 56        |
| Analys av balansräkning .....                      | 57        |
| <b>Särskilda redovisningar .....</b>               | <b>59</b> |
| Agenda 2030 .....                                  | 59        |
| Konsekvenser av covid-19-pandemin .....            | 61        |
| <b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b> | <b>64</b> |
| <b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>           | <b>64</b> |
| <b>Övrigt.....</b>                                 | <b>65</b> |

## **Bilagor**

- Bilaga 1 - Dnr ALD 2021-614 - ÄN blankettset*
- Bilaga 2 - Dnr ALD 2021-614 - Leasingblankett Maskiner o inventarier*
- Bilaga 3 - Dnr ALD 2021-614 - Resultat- och balansräkning*
- Bilaga 4 - Dnr ALD 2021-614 - Nyckeltal 2021 Äldrenämnden*
- Bilaga 5 - Dnr ALD 2021-614 - Uppföljning av intern kontroll*
- Bilaga 6 - Dnr ALD 2021-614 - Prestationer STJ 2012- 2021*
- Bilaga 7 - Dnr ALD 2021-614 - Dataskyddsombudets årsrapport 2021*
- Bilaga 8 - Dnr ALD 2021-614 - Samlade utbildningsinsatser 2021*
- Bilaga 9 - Dnr ALD 2021-614 - Äldreomsorgens sammanställning av checklistor*
- Bilaga 10 - Dnr ALD 2021-614 - PM Organisering av vissa funktioner inom äldreomsorgen*
- Bilaga 11 - Dnr ALD 2021-614 - PM Kontinuitet inom hemtjänsten*
- Bilaga 12 - Dnr ALD 2021-614 - PM Stadsövergripande översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten*
- Bilaga 13 - Dnr ALD 2021-614 - PM Kartläggning av tillgång till sjuksköterska på vård- och omsorgsboenden i Stockholms stad*
- Bilaga 14 - Dnr ALD 2021-614 - PM En stadsgemensam bottenplatta för utveckling av det hälsofrämjande.....*
- Bilaga 15 - Dnr ALD 2021-614 - PM Ivo's granskning av hur Stockholms stad.....*
- Bilaga 16 - Dnr ALD 2021-614 - PM Säkerställa likställighet och tillgång till likvärdig vård- och omsorg*
- Bilaga 17 - Dnr ALD 2021-614 - PM Ungdomsbesök på aktivitetscenter*
- Bilaga 18 - Dnr ALD 2021-614 - PM Digitala hemguider*

*Bilaga 19 - Dnr ALD 2021-614 - PM Efterfrågan av äldreomsorg hos den judiska och romska minoriteten.....*

*Bilaga 20 - Dnr ALD 2021-614 - PM Kartlägga omfattning av utsedd kontaktman inom hemtjänsten 2021*

*Bilaga 21 - Dnr ALD 2021-614 - PM Om behov av utveckling av palliativ vård på Säbo respektive LSS-boende*

*Bilaga 22 - Dnr ALD 2021-614 - PM Plan för att säkerställa äldreomsorg på finska, samiska och meänkieli*

*Bilaga 23 - Dnr ALD 2021-614 - PM Sammanställning utifrån IVO:s tillsyn*

*Bilaga 24 - Dnr ALD 2021-614 - PM Uppföljande granskning av arbetskläder - hösten 2021*

*Bilaga 25 - Dnr ALD 2021-614 - PM Utsedd handläggare inom äldreomsorgen*

*Bilaga 26 - Dnr ALD 2021-614 - PM Ökad rörelsefrihet vård- och omsorgsboende*

*Bilaga 27 - Dnr ALD 2021-614 - PM Sammanställning av särskilda boenden med smittspridning av covid-19*

## Sammanfattande analys

Äldreförvaltningen ansvarar för kommunövergripande frågor rörande äldreomsorg samt för samordning, utveckling och uppföljning av äldreomsorgen i Stockholms stad. Förvaltningen har en central roll i detta arbete och ska verka för att utveckla stadens äldreomsorg samt stärka medarbetarnas yrkesroll. Stockholms trygghetsjour är en del av äldreförvaltningen som hanterar stadens trygghetslarm, biståndsbedömning under jourtid och kön för vård- och omsorgsboende samt servicehus.

Olika former av särskilda boenden för äldre, hemtjänst, dagverksamhet med mera är organiserade under respektive stadsdelsförvaltning. Detta innebär att äldreförvaltningen inte har det direkta ansvaret för dessa verksamheter och att resultatet i till exempel brukarundersökningar inte påverkar förvaltningens måluppfyllelse. För flertalet av kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena finns inte mätbara indikatorer som avgör äldrenämndens måluppfyllelse. Det som avgör om ett mål är uppfyllt är om äldreförvaltningen har lyckats genomföra de uppdrag som givits i budgeten och gjort detta på ett tillfredsställande sätt.

Äldreförvaltningen bedömer att verksamhetsplanens mål, indikatorer och aktiviteter i stort har uppnåtts under året. Bedömningen grundar sig även på de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Många av uppdragen redovisas i form av PM som bifogar till denna verksamhetsberättelse som bilagor. Sammanfattningen nedan utgår från kommunfullmäktiges tre inriktningsmål.

### **En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att samtliga mål för verksamhetsområdet som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att flertalet av de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen är genomförda. Vissa av uppdragen redovisas i bilagor till verksamhetsberättelsen och har även rapporterats löpande under året.

Äldreförvaltningen har under året medverkat till att ta fram en strategi för en långsiktig kompetensförsörjning. Vidare har förvaltningen bidragit till måluppfyllelsen genom arbetet med att motverka våld i nära relationer samt det långsiktiga arbetet för att främja äldres psykiska hälsa.

Äldreförvaltningen har en samordnande roll vad gäller den stadsgemensamma uppföljningen av äldreomsorgen. Detta sker bland annat i form av verksamhetsuppföljning och individuppföljning men även genom det arbete som förvaltningens kvalitetsobservatörer och inspektörer gör.

Genom satsningen Matlyftet har 8,0 mnkr har fördelats till stadsdelsförvaltningarna i syfte att stärka måltidens betydelse, förebygga undernäring och ofrivillig ensamhet.

Ensamhet och social isolering är ett av flera prioriterade områden inom äldreomsorgen. Under 2021 har äldreförvaltningen fördelat stimulansmedel till verksamheter för att motverka ensamhet. Vidare har utbildningar inom social isolering arrangerats och genom deltagande i

konferenser och seminarier har förvaltningen omvärldsbevakat området.

Under året har den centrala samordningen och hanteringen av korttidsvårdsplatser inkluderats i Stockholms trygghetsjourns uppgifter. Detta har medfört nya arbetsuppgifter och krav på förändrade arbetssätt. Ett nytt larmmottagningssystem har under hösten ersatt tidigare larmmottagningssystem i syfte att möta kraven på välfärdsteknik nu och i framtiden.

#### **En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att samtliga mål för verksamhetsområdet som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att flertalet av de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen är genomförda. Vissa av uppdragen redovisas i bilagor till verksamhetsberättelsen och har även rapporterats löpande under året.

Äldrenämnden bidrar till ett gott företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom att förvaltningen arbetar med en rad projekt inom digitalisering inom äldreomsorgen. I flertalet av dessa projekt är privata företag viktiga samarbetspartner, bland annat införandet av smarta lås inom hemtjänsten. För att stödja och möjliggöra för fler externa aktörer och erbjuda en väg in för de som vill bygga eller utföra verksamhet inom äldreomsorgen har en etableringslots inrättats.

För att bidra till att det byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov är äldreförvaltningens samordnande roll i den årliga stadsövergripande boendeplanen för 2022 med utblick mot 2040 ett viktigt bidrag till måluppfyllelsen. I boendeplanen redogörs för utgångspunkter och ställningstaganden för att möta den på sikt ökade efterfrågan av särskilda boenden för äldre.

För att bidra till en hållbar stad med en god livsmiljö har förvaltningen utarbetat en checklista för mätning av matsvinn som ska användas på vård- och omsorgsboenden och servicehus. Förvaltningen har en relativt låg miljöpåverkan då en stor del av verksamheten är administrativ men insatser sker för att bidra till en hållbar stad.

#### **En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att ett av de två verksamhetsområdesmål som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att flertalet av de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen är genomförda. Vissa av uppdragen redovisas i bilagor till verksamhetsberättelsen och har även rapporterats löpande under året.

I jämförelse med ett prognostiserat överskott om 4,7 mnkr i tertiärrapport 1 och ett överskott om 8,8 mnkr i tertiärrapport 2 redovisas i bokslutet ett överskott om 15,0 mnkr. De största överskotten finns inom anslagen för Smarta lås och utbildningar.

Äldreförvaltningen bidrar till att stärka kompetensen bland medarbetarna inom äldreomsorgen. Detta görs bland annat genom de grundutbildningar som genomförs för att verksamheten ska kunna hålla en hög kvalitet. Kurser till vårdbiträde och undersköterska med

stöd i svenska finansieras i år av Äldreomsorgslyftet, vilket sker inom den reguljära vuxenutbildningen. Språklyftet har fortsatt under året liksom arbetet med det arbetsplatsnära lärandet.

Införandet av smarta lås i hemtjänsten har påbörjats inom tre stadsdelsförvaltningar och antalet installationer av smarta lås i portar och bostadsdörrar ökar kontinuerligt. Under införandet har av smarta lås har ett antal utmaningar identifierats vilket lett till att tidplanen för införandet har försenats.

Under året har äldreförvaltningen, i samarbete med de fackliga organisationerna, arbetat fram en ny lokal samverkansöverenskommelse. Denna ligger till grund för att få en väl fungerande samverkan och skapa förutsättningar för en bra verksamhet och en hållbar arbetsmiljö.

#### **Gemensamma direktiv till samtliga nämnder**

I kommunfullmäktiges budget för 2021 anges 153 direktiv som är gemensamma för samtliga nämnder och bolagsstyrelser. Dessa direktiv berör i varierande grad äldreförvaltningens verksamhet. Förvaltningen har integrerat de uppdrag som berör förvaltningen under respektive mål för verksamhetsområdet. Ett antal av dessa gemensamma direktiv är konkreta och har en självklar måltillhörighet. Andra direktiv är gemensamma för det sätt som äldreförvaltningen utför sitt arbete och har inte en specifik måltillhörighet.

#### **Jämställdhet**

I stadsledningskontorets anvisningar för verksamhetsberättelsen står följande: ”Nämnders och bolagsstyrelserns arbete för ökad jämställdhet ska följas upp integrerat under alla kommunfullmäktiges verksamhetsområdesmål.”

I de fall som förhållandet mellan män och kvinnor berörs direkt eller indirekt av det arbete som äldreförvaltningen utför vad gäller larmmottagning, larminstallationer, biståndshandläggning, riktlinjer, utredningar, projekt, remissvar med mera tas hänsyn till jämställdheten.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

### **KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att samtliga mål för verksamhetsområdet som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att flertalet av de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen har genomförts. Hur nämnden bidrar till att uppfylla inriktningsmålet redovisas under respektive mål för verksamhetsområdet och dess nämndmål.

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

● Uppfylls helt







### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på att tre av fyra KF-indikatorer har genomförts under året. Bedömningen baserar sig även på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet.



Äldreförvaltningen bidrar till att stärka kompetensen bland medarbetarna inom äldreomsorgen. Detta görs bland annat genom de grundutbildningar som genomförs för att verksamheten ska kunna hålla en hög kvalitet. Kurser till vårdbiträde och undersköterska med stöd i svenska finansieras i år av Äldreomsorgslyftet, vilket sker inom den reguljära vuxenutbildningen. Språklyftet har fortsatt under året liksom arbetet med det arbetsplatsnära lärandet.

Ett introduktionsmaterial har tagits fram som bland annat ska användas av sommarvikarier inom biståndsbedömningen. Utvärderingen av materialet visar att introduktionen varit bra och tydlig.


Äldreförvaltningen har under året tillhandahållit handledd verksamhetsförlagd utbildning för två personer som går socionomprogrammet. Därutöver har ett flertal medarbetare varit delaktiga i att presentera Stockholms trygghetsjourns verksamhet för socionomstudenter vid universitet och högskolor.

| Indikator   | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Arsmål | KF:s årsmål       | Period  |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------------|---------|
|   Antal tillhandahållna platser för feriejobb   | 0                |                       |                            | 0                        | 2 st   | Tas fram av nämnd | VB 2021 |
| <b>Analys</b><br>Mot bakgrund av den pågående covid-19-pandemin har förvaltningen inte haft några möjligheter att kunna erbjuda feriejobb under 2021.   |                  |                       |                            |                          |        |                   |         |
|   Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb  | 0                |                       |                            | 0                        | 0 st   | Tas fram av nämnd | VB 2021 |
| <b>Analys</b><br>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  | 2                |                       |                            | 1                        | 2      | Tas fram av nämnd | VB 2021 |



| Indikator  | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Årsmål | KF:s årsmål | Period  |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
| verksamhetsförlagd utbildning  |                  |                       |                            |                          |        |             |         |
| <b>Analys</b>  |                  |                       |                            |                          |        |             |         |
| Under året har förvaltningen tillhandahållit handledd verksamhetsförlagd utbildning för två personer som går socionomprogrammet.   |                  |                       |                            |                          |        |             |         |
|   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi | 0 st             |                       |                            | 0 st                     | 0 st   | 9 000 st    | VB 2021 |
| <b>Analys</b>  |                  |                       |                            |                          |        |             |         |
| Enligt stadens anvisningar för indikatorn är det 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. För att nya medarbetare ska attraheras till verksamheten tillhandahåller förvaltningen praktikplatser för högskolestuderande.

#### Förväntat resultat

- Fler personer utanför arbetsmarknaden får genom utbildning möjlighet till arbete inom äldreomsorgen.
- Tillhandahålla praktikplatser för högskolestuderande.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

 Uppfylls helt

#### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet.

Bland annat med utgångspunkt i de erfarenheter som äldreförvaltningen och Stockholms stad dragit av pandemin, har äldreförvaltningen initierat aktiviteter för att öka förmågan att hantera oönskade händelser och kriser.

Äldreförvaltningen har arbetat för att minska antalet bedrägeribrott riktade mot äldre. Arbetet har inriktats på att förnya arbetssätt och skapa förutsättningar för insatser som ger effekt, bland annat genom samverkan med kommunstyrelsens pensionärsråd, polisen samt stadens

brottsförebyggande nätverk.

Äldreförvaltningen har påbörjat en översyn av utbildningsmaterial och informationsmaterial som syftar till att förebygga bränder i den äldres hem.

### **Våld i nära relation**

Äldreförvaltningens arbete med att motverka våld i nära relationer har fortgått under året. Som ett led i att förebygga och upptäcka våld i nära relation har äldreförvaltningen samordnat ett test av ett nytt frågeformulär, REAGERA-S som gått ut till stadens beställarenheter. Äldrecentrum kommer att sammanställa en rapport om testets genomförande och resultat i början av 2022.

Äldreförvaltningen har under året anordnat digitala nätverksträffar för kunskapsutbyte och informationsspridning för biståndshandläggare. Nätverket har fått besök av stadens kvinnojour och Relationsvåldscentrum samt fått kunskap om romsk inkludering, stadens program om våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck, prostitution, människohandel för sexuella ändamål samt sexuellt våld.

Under slutet av året genomförde förvaltningen en kampanj för att uppmärksamma äldres våldsutsatthet. Kampanjen var synlig via olika kanaler, till exempel på Stockholms stads digitala stadsinformationstavlor med mera. Äldre direkt, beställarenheterna och Relationsvåldscentrum har ombetts vara uppmärksamma på antal kontakter med anledning av kampanjen.

Under året har äldreförvaltningen anordnat en utbildning på tre högskolepoäng om våld i nära relation mot äldre för utförare, förebyggande verksamheter och andra funktioner inom äldreomsorgen. Statsbidrag har delvis använts för att anordna utbildningen och även privata utförare har deltagit.

För att förstärka skyddet för den som utsätts för våld i nära relationer har medarbetare vid Stockholms trygghetsjour tagit del av webbutbildningar i "Våld mot äldre" och "Mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer" samt deltagit i stadens nätverk för detta. Gemensamma rutiner har utarbetats för att ge stöd till medarbetare om hur de ska agera vid upptäckt av våld i nära relationer. Det kommer krävas ett fortsatt arbete och utbildning för att upprätthålla kunskap och kompetens hos alla medarbetare inom området.

### **Nämndmål: Äldrenämnden bidrar till trygghetsskapande åtgärder**

● Uppfylld helt

#### **Beskrivning**

Tryggheten är en viktig jämställdhetsfråga. En förstärkning av skyddet för den som utsätts för våld i nära relationer måste fortsätta. Såväl invånare som medarbetare ska bli bemötta med respekt och kunskap oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Tillsammans med de lokala brottsförebyggande råden, polisen och stadsdelsförvaltningarna ska äldreförvaltningen samordna arbetet för att stoppa brott mot äldre. 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 i att upptäcka och förebygga våld i nära relation.

| ✓   | Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|--|------------|------------|-----------|
|   | Äldrenämndens arbete för äldre som utsätts för våld i nära relation ska fortgå | 2019-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>En fortsatt samverkan med socialförvaltningen stadsdelsförvaltningarna har pågått under året inom arbetet mot våld i nära relationer - förebyggande, med våldsutsatta samt med våldsutövare. |  |            |            |           |

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

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet. Nedan redovisas en sammanfattning av analysen från nämndmålet.

Äldreförvaltningens långsiktiga arbete för äldre som tillhör sårbara grupper har fortsatt under året. Exempel på detta är att det stöd som stadsdelsförvaltningarna behöver i sitt arbete med äldre i hemlöshet har identifierats. Vidare har äldreförvaltningen, tillsammans med socialförvaltningen, arbetat med att se över riktlinjerna för ärendansvar mellan stadsdelsförvaltningarna.

Det långsiktiga arbetet för att främja äldres psykiska hälsa har fortsatt under 2021. Som stöd för stadsdelsförvaltningarnas införande av det suicidpreventiva arbetet har äldreförvaltningen tagit fram en informationsfilm som spridits till verksamheterna. Förvaltningen har vidare ansvarat för fördelningen av stimulansmedel för psykisk hälsa och suicidprevention inom äldreomsorgen samt bidragit till att stärka tillgången av personliga ombud.

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med socialförvaltningen arbetat för att stärka samverkan och samhandläggning mellan stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsområden för att den enskildes behov ska kunna tillgodoses ur ett helhetsperspektiv.

För att kunna ge stödjande insatser och att äldre som tillhör sårbara grupper bemöts på ett professionellt sätt har medarbetare i förvaltningen deltagit i seminarium, utbildningar och medverkat i nätverk.

#### **Tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning**

Inom ramen för "Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018–2023" har äldreförvaltningen tagit fram en stadsövergripande boendeplan, där en god tillgänglighet är en förutsättning inom nybyggnationen. I det ordinarie arbetet med den stadsövergripande boendeplanen finns ett funktionshindersperspektiv. Med tanke på att många äldre har olika former av funktionsnedsättningar är detta en naturlig del i förvaltningens arbete.

#### **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 medarbetare finns beredskap för att tillgodose nya, sårbara eller mindre kända målgruppers särskilda behov inom äldreomsorgen. Stockholms trygghetsjour ansvarar för all myndighetsövning för all äldreomsorg i staden under jourtid. Myndighetsutövningen ska vara rättssäker och likställd.

#### **Förväntat resultat**

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

#### **Analys**

##### **Äldre som tillhör sårbara grupper**

Äldreförvaltningens långsiktiga arbete för äldre som tillhör sårbara grupper har fortsatt under året. Till sårbara grupper räknas äldre som lever i hemlöshet, lider av psykisk ohälsa, har en missbruksproblematik samt äldre som utsätts för våld i nära relation. Bland annat har äldreförvaltningen och socialförvaltningen, tillsammans med stadsdelsförvaltningarna, identifierat vilket stöd stadsdelsförvaltningarna behöver i sitt arbete med äldre personer i hemlöshet. Det framkom bland annat att det behövs ett riktat processtöd till stadsdelsförvaltningarnas interna arbete med målgruppen och en kompetensutveckling inom psykisk ohälsa, missbruk samt kunskap om vräkningsförebyggande arbete. Äldreförvaltningen och socialförvaltningen har under året arbetat med att se över riktlinjerna för ärendeansvar mellan stadsdelsförvaltningarna.

##### **Psykisk hälsa**

Äldreförvaltningen har flera uppdrag som syftar till att främja äldres psykiska hälsa, som psykisk ohälsa, social isolering och ofrivillig ensamhet. Suicid är ett folkhälsoproblem som, förutom förlust av människoliv, kan leda till omfattande psykiskt lidande och försämrad hälsa hos anhöriga och närstående. Under 2020 tog äldreförvaltningen fram "Handlingsplan för

suicidprevention inom äldreomsorgen 2021-2025". Under 2021 tog förvaltningen fram en informationsfilm om handlingsplanen. Handlingsplanen riktar sig till alla som arbetar inom äldreomsorgen i Stockholms stad och är ett stöd för verksamheterna i deras planering av det suicidpreventiva arbetet. Information om handlingsplanen har under året spridits till stadsdelsförvaltningarna och till privata utförare. Äldreförvaltningen har under hösten följt upp stadsdelsförvaltningarnas suicidpreventiva arbete utifrån handlingsplanen, vilket visat att huvuddelen av stadsdelsförvaltningarna påbörjat arbetet med att implementera handlingsplanen, bland annat med kompetensutveckling, upprättande av rutiner, informationsspridning om suicidprevention och uppsökande verksamhet.

Under våren och hösten har äldreförvaltningen erbjudit en digital utbildning på tre högskolepoäng för stadens medarbetare kring äldre och psykisk ohälsa. Under hösten 2021 har förvaltningen dessutom erbjudit föreläsningen Aktion livräddning för äldreomsorgens verksamheter. Aktion Livräddning är en föreläsningsserie i självmordsprevention framtagen av NASP (Nationellt centrum för suicidforskning och prevention). Biståndshandläggarna har därtill uppmanats att delta på utbildningen Första hjälpen till psykisk hälsa (Äldre) som anordnas kostnadsfritt av NASP för biståndshandläggare i Region Stockholm.

Äldreförvaltningen medverkar i Riksförbundet Hjärnkolls projekt Vi pratar om livet – män 70+ tillsammans med Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning och Kungsholmens stadsdelsförvaltning. Det är ett treårigt projekt som genomförs i Västra Götaland och Stockholm och som kommer att slutrapporteras under 2022. Det övergripande syftet med projektet är att bidra till att minska suicid bland äldre män. Projektets slutmål är att ta fram en modell för att nå män som är över 70 år till att delta i samtalsgrupper och därigenom ge dem möjlighet att samtala med andra personer som befinner sig en liknande situation kring väsentliga livsfrågor som kan minska social isolering och risk för suicid.

Äldreförvaltningen ansvarar för fördelningen av stimulansmedel för psykisk hälsa och suicidprevention inom äldreomsorgen. Även förvaltningens eget arbete finansieras delvis genom dessa stimulansmedel. För 2021 har 10,0 mnkr fördelats till äldreomsorgen. Stimulansmedlen har bland annat använts till kompetensutveckling, projekt och utvecklingsarbete för att främja psykisk hälsa och förebygga suicid. Privata utförare har kunnat använda stimulansmedlen till att köpa in materialet Psyk-E bas senior.

För 2021 har äldreförvaltningen haft ett fortsatt uppdrag om att stärka tillgången till personliga ombud för äldre med psykiska funktionsnedsättningar. Under 2020 fokuserade förvaltningen på att kartlägga och ta reda på mer om förekomsten av personligt ombud för äldre. Detta arbete har under 2021 fortsatt genom att uppmärksamma målgruppens behov i förhållande till vad verksamheten med personligt ombud kan erbjuda och vad personligt ombud kan hjälpa den enskilde vidare till.

#### **Äldre personer som lever i hemlöshet**

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med socialförvaltningen arbetat för att stärka samverkan och samhandläggning mellan stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsområden för att den enskildes behov ska kunna tillgodoses ur ett helhetsperspektiv. Stadsdelsförvaltningarnas erfarenheter och behov diskuterades under en workshop nyckelpersoner från individ- och familjeomsorg och äldreomsorg deltog.

Vartannat år kartlägger socialförvaltningen antal personer som lever i hemlöshet i Stockholms stad och resultatet av 2020 års kartläggning presenterades under 2021. Totalt rapporterades 175 personer över 65 år som hemlösa 2020, vilket är en ökning med åtta personer jämfört med kartläggningen 2018. Antalet personer som befinner sig i akut hemlöshet har minskat. Drygt 40 procent av personerna uppgavs ha en känd missbruksproblematik och cirka 30 procent uppgavs ha påtaglig psykisk ohälsa. Kartläggningen säger inget om antalet personer som har en samsjuklighet, det vill säga förekomst av både missbruk och psykisk ohälsa. På frågan om vilket stöd som personerna är i behov av dominerar stöd till drogfrihet, socialpsykiatriskt stöd och äldreomsorgsinsatser.

Resultatet från den senaste kartläggningen av personer i hemlöshet visar att det procentuellt sett är en betydligt större andel äldre som lever i hemlöshet på grund av avhysning än för gruppen som lever i hemlöshet totalt. Det är därför viktigt att målgruppen prioriteras i stadsdelsförvaltningarnas lokala vråkningsförebyggande arbete.

Micasa förmedlar sedan juni 2018 årligen 25 seniorlägenheter till SHIS Bostäder som i sin tur har i uppdrag att hyra ut dem till personer som lever i hemlöshet. SHIS har förstahandskontraktet initialt men det kan sedan övergå till personen som bor i lägenheten. Denna modell har fungerat väl och tolv hyresgäster har under året fått ett förstahandskontrakt och således kommit ur sin hemlöshetssituation.

SHIS har tidigare upplevt svårigheter med äldre hyresgäster som har bott länge på SHIS och ska gå vidare till egen bostad och behövt stöd i detta. Äldrelotsen fyller nu det behovet för de som erbjuds seniorlägenheter. Under försöksåret har äldrelotsen stöttat en mängd aktiviteter, som administrativa uppgifter, ansökan om bostadstillägg, adressändring, elavtal, ordna intyg, ansöka om insatser eller posthantering. Under 2021 har äldrelotsen sett ett ökat antal äldre som behövt stöd med att ansöka om god man, lista sig hos en vårdcentral och få hjälp med att kontakta minnesmottagningar för att inleda en minnesutredning.

#### **Insatser till äldre i utsatthet**

Sociala missionen har under året fortsatt bedriva projektet Att höra till - samordnade insatser för äldre i utsatthet i samarbete med Ny Gemenskap, Hela Människan i Stockholm, Immanuelkyrkan, äldreförvaltningen och ett antal stadsdelsförvaltningar. Projektets huvudsakliga syfte är att identifiera och etablera kontakt med lokala mötesplatser och aktörer inom frivilligsektorn som möter äldre i utsatthet. I stadsdelsförvaltningarna har ett 60-tal aktörer med verksamhet för målgruppen identifierats och kontakt har etablerats med många av dem. På grund av covid-19-pandemin har projektet hittat alternativa arbetssätt för att nå äldre personer i utsatthet.

#### **Stockholms trygghetsjour**

För att säkerställa en rättssäker och likställd myndighetsutövning i staden under jourtid så granskas utredning och beslut kontinuerligt tillsammans med jourhandläggarna vid Stockholms trygghetsjour. Det skapar en samsyn kring handläggningen för att möta den enskildes behov, oavsett kön. Under hösten har samtliga handläggare vid Stockholms trygghetsjour fått kompetensutveckling i socialrätt. Utbildningen gav inblick i de olika rättskällorna och handläggarna fick möjligheter till att reflektera och diskutera den

komplexitet som kan uppstå vid ärendehantering. Teori och praktik knöts samman genom att beskriva egna fallstudier och komplexa ärenden från praktiken och hur de kopplas ihop med juridiken och en rättssäker handläggning.

För att kunna ge stödjande insatser och att äldre som tillhör sårbara grupper ska bemötas på ett professionellt sätt har medarbetare även deltagit i seminarium, utbildningar och medverkat i nätverk. Det har bland annat handlat om psykisk ohälsa, missbruk och våld i nära relation.

**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 målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på att 30 av 33 KF-aktiviteter har genomförts under året och att en aktivitet kommer fortsätta under 2022. Nämndmålet har uppnåtts. Bedömningen grundar sig även på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet. Nedan redovisas en sammanfattning av analysen från nämndmålet.

Äldreförvaltningen bedömer att inriktningsmålet för 2021 är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att förvaltningen har kunnat utföra flertalet av de uppdrag som getts under året. Men även förvaltningens reguljära arbete, som medverkar till att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen, bidrar till måluppfyllelsen.

Under våren har pandemin haft en viss påverkan på det arbete som äldreförvaltningen utfört gällande detta mål. Detta beskrivs närmare under rubriken Konsekvenser av Covid-19-pandemin.

Inom ramen för projektet Matlyftet har 8,0 mnkr fördelats till stadsdelsförvaltningarna i syfte att stärka måltidens betydelse, förebygga undernäring och ofrivillig ensamhet. Vidare har måltidsobservationer genomförts på vård- och omsorgsboende för att sedan sammanställas och analyseras.













Äldreförvaltningen samordnar den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen, liksom individuppföljningen. Förvaltningens kvalitetsobservatörer följer upp processkvaliteten i stadens utförarverksamheter. Genom att belysa kvaliteten i mötet mellan de äldre och medarbetarna ska observationerna bidra till verksamheternas egen kvalitetsutveckling. Förutom det ordinarie arbetet har förvaltningens inspektörer följt upp hur beställarenheterna använt sig av resultatet från de inspektioner som genomförts under de senaste tre åren.

Under året har äldreförvaltningen, i samarbete med personalstrategiska avdelningen, genomfört en översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten. Arbetet med att utveckla de specialiserade hemtjänstgrupperna och frågan om reflektionstid inom hemtjänsten har fortsatt under året.






Ensamhet och social isolering är ett av flera prioriterade områden inom äldreomsorgen. Under 2021 har äldreförvaltningen fördelat stimulansmedel till verksamheter för att motverka








ensamhet. Vidare har utbildningar inom social isolering arrangerats och genom deltagande i konferenser och seminarier har förvaltningen omvärldsbevakat området.

















Stockholms trygghetsjour har ansvar för köhantering till särskilda boenden, biståndsbedömning och arbetsledning under jourtid samt hantering av larm och larmmottagning dygnet runt. Under året har den centrala samordningen och hanteringen av korttidsvårdsplatser inkluderats i Stockholms trygghetsjourns uppgifter. Detta har medfört nya arbetsuppgifter och krav på förändrade arbetssätt. Ett nytt larmmottagningssystem har under hösten ersatt tidigare larmmottagningssystem i syfte att möta kraven på välfärdsteknik nu och i framtiden.






| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|   Idrottsnämnden ska i samråd med äldrenämnden ta fram en handlingsplan för att främja hälsa hos äldre   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Arbetet med en stadsgemensam bottenplatta utgör grunden för idrottsförvaltningens handlingsplan för att främja hälsa hos äldre. Detta förslag har idrottsförvaltningen sammanställt i ett PM där äldreförvaltningen medverkat i framtagandet.   |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska i samarbete med socialnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna utreda ansvarsfördelning och kostnadsansvar för personer över 65 år i behov av insatser från individ- och familjeomsorgen eller socialpsykiatri   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Stadsledningskontoret har ansvarat för en arbetsgrupp i syfte att se över ansvars- och kostnadsfördelningen för personer över 65 år och som är i behov av insatser från individ- och familjeomsorg eller socialpsykiatri. Arbetsgruppen, som äldreförvaltningen medverkade i, genomförde bland annat dialogmöten med representanter från stadsdelsförvaltningarna.  |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna se över indikatorerna utifrån såväl ett äldre- som ett verksamhetsperspektiv inom äldreomsorgen i syfte att i samband med Essets införande komplettera eller ersätta underlagen för desamma, eller ändra indikatorer inom verksamhetsområdet | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under nämndmål <i>Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling</i> , rubriken <i>Modernisering av sociala system</i> .  |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden pröva att i mindre skala utforma ersättningen till hemtjänstutförare så att hög kvalitet och kontinuitet främjas, och sedan utvärdera detta   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Stadsledningskontoret har i samarbete med äldreförvaltningen tagit fram förslag på kvalitetspremie inom hemtjänst.  |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldrenämnden utreda finansieringsmöjligheterna för modernt mellanboende och vilka samhälls- och kommunalekonomiska effekter det skulle ge  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Äldreförvaltningen har medverkat i stadsledningskontorets arbete kring frågan om ett modernt mellanboende. Arbetet med aktiviteten kommer att fortsätta under 2022 och resultatet kommer att redovisas under året.  |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska i samråd med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna bedriva ett strategiskt utvecklingsarbete kring personal- och kompetensförsörjning inom äldreomsorgen samt vid behov i samverkan med arbetsmarknadsnämnden  | 2021-01-01 | 2021-06-30 |           |
| <b>Analys</b><br>Äldreförvaltningen har tillsammans med personalstrategiska avdelningen arbetat med att ta fram en uppdragsbeskrivning avseende strategiskt utvecklingsarbete gällande personal- och kompetensförsörjning inom stadens äldreomsorg. Ett PM om  |            |            |           |




| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| hur det strategiska utvecklingsarbetet kan organiseras har tagits fram. Där finns förslag om en kompetensstege för undersköterskor och legitimerad personal och andra åtgärder för att utveckla, behålla, attrahera och rekrytera personal.   |            |            |           |
| ✓  Kommunstyrelsen ska tillsammans med äldrenämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda hur avtals- och verksamhetsuppföljningen inom äldreomsorgen ska organiseras   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Organisering av särskilda funktioner</i> .  |            |            |           |
| ✓  Kulturnämnden ska i samråd med äldrenämnden utreda möjligheten för en permanent kulturpremie, i likhet med kulanpremien, riktad till äldre  | 2021-01-01 | 2021-06-30 |           |
| <b>Analys</b><br>Kulturförvaltningen har tillsammans med äldreförvaltningen arbetat fram en handlingsplan med definierade målgrupper och genomförande. Handlingsplanen beskrivs i ett gemensamt tjänsteutlåtande som beslutades i båda nämnderna i juni månad.  |            |            |           |
| ✓  Micasa Fastigheter AB ska tillsammans med äldrenämnden utreda om det finns ett behov och en efterfrågan av kollektivboenden, och hur en sådan efterfrågan i så fall ser ut  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under mål 2.2, rubriken <i>Kollektivboende</i> .   |            |            |           |
| ✓  Socialnämnden ska tillsammans med äldrenämnden, kommunstyrelsen och Micasa Fastigheter i Stockholm AB utreda stadsgemensamma riktlinjer för trådlöst internet och optimal organisation för fortsatt utveckling av välfärdsteknologi inom stadens äldreomsorg och bostäder med särskild service  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Utredning är genomförd och visar på olika lösningar som samtliga kräver ett ställningstagande kring policyfrågor och möjligen förvaltningsansvar.  |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete stadsdelsnämnderna och Micasa genomföra en utredning av hörselmiljöerna på stadens äldreboenden och att ta fram förslag på förbättringsåtgärder  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts under året och beskrivs under mål 2.2, rubrik <i>Goda hörselmiljöer för äldre</i> .   |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med idrottsnämnden och stadsdelsnämnderna vidareutveckla det förebyggande och uppsökande arbetet i syfte att säkerställa en stadsgemensam bottenplatta   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Ensamhet och social isolering</i> .   |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna ta fram och införa ett obligatoriskt introduktions- och traineeprogram för enhetschefer inom äldreomsorgen  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Äldreförvaltningen, i samarbete med personalstrategiska avdelningen, har under året startat en introduktionsutbildning för chefer inom äldreomsorgen. Detta i form av en webbutbildning där deltagarna individuellt går igenom en utbildningsmodul i taget och reflekterar över innehållet tillsammans med övriga deltagare. Deltagarna träffas vid fem tillfällen och fortsätter därefter i stadens chefsprogram Chef i staden. |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna undersöka förutsättningarna för att driva viss profilboende-verksamhet i egen regi  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b>   |            |            |           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| Aktiviteten har genomförts under året och redovisas under mål 2.2, rubrik <i>Viss profilboendeverksamhet i egen regi.</i>  |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen utreda fördelar och nackdelar med en eventuell utfasning av LOU-upphandlade vård- och omsorgsboenden till förmån för egen regi eller LOV-upphandling i enlighet med boendepplanens princip om 50 % privat och 50 % kommunal regi  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret gått igenom fördelar och nackdelar med entreprenadupphandling enligt LOU i jämförelse med upphandling enligt LOV avseende vård- och omsorgsboenden. Ett PM kring detta håller nu på att slutföras och kommer att presenteras i februari 2022.  |            |            |           |
| !  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna genomföra ett pilotprojekt med daglig verksamhet för personer med lättare intellektuell funktionsnedsättning integrerad på ett av stadens äldreboenden   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>I kontakt med stadsdelsförvaltningarna konstaterade äldreförvaltningen att det fanns fyra dagliga verksamheter belägna i direkt eller nära anslutning till ett vård- och omsorgsboende. På grund av hög belastning i verksamheterna med anledning av pandemin fanns inte förutsättningarna för att starta nya projekt. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Pilotprojekt med daglig verksamhet integrerat till vård- och omsorgsboende.</i> |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna pilottesta elektroniska inkontinensutredningshjälpmedel i syfte att utreda om ett breddinförande är lämpligt.  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Tester har genomförts med positiva resultat. Fortsättningsvis behöver ansvaret för förvaltning av den tekniska lösningen utredas, liksom ansvaret för utbildning, framtagande av rutiner med mera.  |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda och införa utsedd biståndshandläggare inom äldreomsorgen   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts under året, mer information finns i form av ett PM i bilaga 25.  |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen genomföra en förnyad central upphandling av enstaka platser för personer över 65 år och äldre i form av profilboende   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Under våren 2021 genomförde äldreförvaltningen en förnyad upphandling enligt LOU avseende privata profilboenden i och med att stadens tidigare ramavtal inte kunde förlängas ytterligare. Det nya ramavtalet gäller från och med den 1 juni 2021.   |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utreda efterfrågan av äldreomsorg för förvaltningsområdet judiska och romska i samråd med de berörda nationella minoriteterna   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Efterfrågan av äldreomsorg och möjlighet för väntjänst för judar och romer på jiddisch och romani chib har utretts. Mer information finns under rubriken för <i>Agenda 2030</i> . Dessutom har en plan tagits fram för att säkerställa att staden kan erbjuda äldreomsorg på finska, meänkieli och samiska vid behov.   |            |            |           |
| ✓  Äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utreda hur stadens hälso- och sjukvårdsorganisation kan stärkas i syfte att säkerställa likställighet och tillgång till likvärdig vård och omsorg   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>En utredning har tagits fram med fokus på vad som behöver vidareutvecklas i samarbetet kring hälso- och sjukvård inom staden och i samverkan med regionen samt när det gäller gränssnittet. Mer information finns i ett PM i bilaga 16.   |            |            |           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|   Äldrenämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna kartlägga, analysera och ge förslag på hur arbetet med geografiska team i hemtjänsten kan utvecklas för att säkerställa målet om kontinuitet om max 10 pers per 14 dagar  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Personalkontinuitet inom hemtjänsten</i> .  |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna se över hörselmiljöerna ur ett verksamhetsperspektiv inom stadens äldreomsorg   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts under året och beskrivs under mål 2.2, rubrik <i>Goda hörselmiljöer för äldre</i> .   |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska inom ramen för äldreomsorgens uppdrag ta fram utbildningar för förebyggande och rehabiliterande arbetssätt för personal inom hemtjänst och särskilt boende för äldre   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Arbetet fortsätter under våren 2022. Betydelsen av teamsamverkan har lyfts i utbildningen av BPSD-administratörer för att kunna arbeta förebyggande och utifrån ett helhetsperspektiv. BPSD står för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens. Filmer och material om fallprevention har tagits fram och har använts inom såväl idrottsförvaltningens seniorverksamhet som stadens öppna verksamheter för seniorer. Materialet kommer även att kunna användas inom hemtjänst, vård och omsorgsboende samt dagverksamheter. |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska med utgångspunkt i lärdomarna från pandemin om nödvändigt förtydliga skrivningar i uppdragsbeskrivningar, förfrågningsunderlag och riktlinjer inom äldreområdet  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts under året och redovisas under nämndmål <i>Äldrenämnden genomför upphandlingar av hög kvalitet i enlighet med Stockholms stads upphandlings- och konkurrenspolicy</i> .   |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska ta fram rutiner för arbetet med att erbjuda dagliga sociala aktiviteter vid särskilda boenden för äldre  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Dagliga sociala aktiviteter vid särskilda boenden för äldre</i> .   |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och i samarbete med stadsdelsnämnderna göra en översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten</i> .  |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda vilka eventuella områden inom äldreomsorgen som med fördel kan organiseras inom stadens äldreomsorgsområden  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Organisering av särskilda funktioner</i> .  |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna ta fram en stadsgemensam bottenplatta för anhängigstöd inom äldreområdet  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Bottenplattan för stöd till anhöriga och en portal för informationstillgänglighet och framtida generella digitala insatser är under arbete. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Stöd till anhöriga</i> .  |            |            |           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|   Äldrenämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna ta fram och införa en obligatorisk introduktionsutbildning för alla medarbetare inom äldreomsorgen   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Arbetet med att ta fram en webbaserad introduktionsutbildning för medarbetare i äldreomsorgen pågår. En referensgrupp med representanter från stadsdelsförvaltningarna har varit delaktiga i planeringen.   |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna testa möjligheten att genom tekniska lösningar öka rörelsefriheten för boende med demens vid vård- och omsorgsboende samt identifiera eventuella etiska problem som behöver hanteras kopplat till detta  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>I ett PM redovisas att kompetensnivån kring skyddsåtgärder och samtycke behöver ses över och att en stadsgemensam rutin för trygghetsskapande teknik behöver tas fram. Mer information finns som ett PM i bilaga 26.  |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska utreda förutsättningarna för att underlätta digital kommunikation inom äldreomsorgen genom digitala hemguider   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Utredningen visar att samverkan mellan digitala fixare är viktigt och att uppdraget som digital fixare behöver beskrivas. Det finns även behov av en fortsatt utredning om hur man kan nå de som har behov av stöd på bästa sätt.   |            |            |           |
|   Äldrenämnden ska utvärdera arbetet med arbetsplatsförlagd språkutbildning  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Språksatsningen har utvärderats av äldrecentrum. Resultaten har visat att de flesta medarbetare och enheter är nöjda med insatsen. Under språksatsningens gång har metoderna förbättrats efter de synpunkter och önskemål som framkommit från deltagare, chefer och lärare. Satsningen har kompletterats med att chefer kan få stöd i ett språkstödande arbetssätt. Lärarna har också fått stöd i att arbeta för att främja det språkstödande arbetet på arbetsplatsen. Många av grupperna har fokuserat på stöd kring dokumentation. |            |            |           |

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

 Uppfylles 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.
- Äldre upplever att de kan påverka de insatser som tillhandahålls.

### Analys

#### Äldrevänlig stad

Sedan juni 2021 har Stockholms stad en Handlingsplan för äldrevänlig stad som följer Världshälsoorganisationens (WHO) modell. Målet är en långsiktig och hållbar ansats för en

tillgänglig och inkluderande stad som främjar ett aktivt och självständigt liv för alla äldre med varierande behov och förutsättningar. Bland annat ska stadens fysiska och sociala miljö samt tjänster och information vara tillgängliga för stadens alla äldre. Idén om universell utformning ska vara ledande i allt utvecklingsarbete. Exempelvis ska lokaler, digitala plattformar och tjänster från början utformas rätt för att vara tillgängliga för alla utan att efteråt behöva anpassas för särskilda gruppers behov. Även stadens äldre ska erbjudas möjlighet att ha inflytande i frågor som berör dem.

I handlingsplanen identifieras fem övergripande utvecklingsområden: Delaktighet och inflytande, samverkan och partnerskap, social inkludering, bostäder och stadsmiljö samt kommunikation och information. Många av dessa områden ingår i äldrenämndens ordinarie ansvarsområden, exempelvis att utveckla moderna och tillgängliga boendialternativ, hitta metoder för att främja de äldres hälsa och en hälsosam livsstil, säkerställa tillgång till likvärdig information, service och omsorg, värna särskilt om sårbara grupper samt främja och utveckla meningsfulla sociala aktiviteter i gemenskap med andra. I handlingsplanen riktas även några specifika uppdrag till äldrenämnden, bland annat att förebygga ensamhet och social isolering, att särskilt stödja sårbara grupper och att utveckla metoder för att öka de äldres digitala kompetens och möjlighet till delaktighet.

Under året har äldrenämnden haft flera uppdrag inom handlingsplanens utvecklingsområden. Vissa uppdrag har syftat till att förbättra livsvillkoren för sårbara grupper såsom hemlösa, anhörigvårdare, nationella minoriteter, hbtq-personer, äldre med missbruksproblematik eller psykisk ohälsa. Andra uppdrag har handlat om att förbättra möjligheten till äldres delaktighet eller kommunikationen på olika plan. Exempel på detta är att göra stadens informationskanaler mer tillgängliga för äldre och deras närstående och att utveckla de digitala kommunikationsverktygen i syfte att underlätta de äldres vardag. Äldreförvaltningen har utrett och analyserat effekten av genomförda eller tilltänkta åtgärder i syfte att utveckla äldreomsorgen och det förebyggande arbetet. En del uppdrag har genomförts i samverkan med andra aktörer i staden, Kommunstyrelsens pensionärsråd och externa partners såsom Region Stockholm och akademien.

### **Mat och måltider**

#### *Matlyftet*

Sedan 2019 har stadsdelsförvaltningarna kunnat ansöka om medel från Matlyftet. Syftet med Matlyftet för 2021 är att motverka undernäring och ofrivillig ensamhet och medel att söka var 8,0 mnkr. Stadsdelsförvaltningarna ansökte om totalt 15,6 mnkr så en prioritering av ansökningarna var nödvändig och ansökningarna avsåg vård- och omsorgsboende, servicehus, hemtjänst och förebyggande enheter. Verksamheterna anpassade sina aktiviteter efter de restriktioner som följde på grund av covid-19 och en del aktiviteter har varit utomhus. Ett erfarenhetsmöte har genomförts för att delge goda exempel samt inspirera för nästkommande år. Äldrecentrum har gjort en uppföljning av matlyftet för att utvärdera aktiviteterna för år 2019. Resultatet visade att det har genererat många olika aktiviteter som engagerat ett stort antal äldre. Ett utvecklingsområde för matlyftet är att utveckla metoder för systematisk uppföljning, vilket kommer att göras under 2022 tillsammans med Äldrecentrum.

#### *Måltidsmiljö*

Måltidsmiljön ska kvalitetssäkras årligen utifrån Stockholm stads checklista. Metoden är att genomföra måltidsobservationer på vård- och omsorgsboende och att därefter sammanställa analys och resultat i systemet för integrerad ledning och styrning, ILS. Många verksamheter har kommit igång med måltidsobservationer under 2021.

### *Nattfasta*

Nattfastan ska årligen kvalitetssäkras utifrån Stockholm stads checklista. För att öka möjligheterna för ett fullgott intag av energi och näring och förebygga undernäring ska nattfastan inte överstiga 11 timmar. Exempel på analyser som verksamheterna har gjort och planerar för att minska nattfastan finns beskrivet i bilaga 9.

### **Uppföljning**

#### *Inspektioner*

Under året har äldreförvaltningens inspektörer hanterat 61 klagomål. Klagomål på utförare av äldreomsorg har bland annat handlat om medarbetarnas kompetens, bemötande, mat och måltider, hälso- och sjukvård, hantering av synpunkter och klagomål samt personlig omvårdnad. Klagomålen på beställarenheterna handlade främst om biståndsbeslut och beställarenheternas tillgänglighet.

Klagomål som kommit in till inspektörerna hanterades exempelvis genom anmäld eller oanmäld inspektion, kontakt med ledningen i berörda verksamheter eller beställarenheter, kontakt med verksamhetsuppföljare och/eller avdelningschefer på stadsdelsförvaltningar.

Under hösten 2021 återupptogs inspektioner med platsbesök efter att tidigare genomförts digitalt på grund av pandemin. Totalt har fem inspektioner på vård- och omsorgsboenden och hos två utförare av hemtjänst genomförts. Vid inspektionerna har bland annat hantering av synpunkter och klagomål, personlig omvårdnad, basala hygienrutiner, bemötande samt social dokumentation granskats. Inspektionerna visar att flera verksamheter har utvecklat arbetet med basala hygienrutiner.

Det pågår ett aktivt värdegrundsarbete i flera verksamheter. Verksamheter som har reflektionstid skapar möjlighet för medarbetarna att utveckla arbetssätt och bemötande. Det framkom också att det finns vissa brister i den sociala dokumentationen och i dessa fall är det viktigt att orsaken till bristerna analyseras och att lämpliga åtgärder vidtas. Förvaltningen har i den språkstödande satsningen med SFI-lärare på arbetsplatserna arbetat mycket med att stärka den sociala dokumentationen. Förvaltningen har också uppmuntrat samtliga verksamheter till att utbilda medarbetare till vårdbiträde och undersköterska och i dessa kurser får deltagarna arbeta med social dokumentation ur flera aspekter.

Under 2021 genomfördes också sex inspektioner på beställarenheter med fokus på handläggning och dokumentation av mat och måltider i ordinärt boende. Syftet med inspektionerna är att bidra till de äldres välbefinnande och livskvalitet samt att stödja beställarenheterna i utvecklingsarbetet. Resultatet av inspektionerna visade att mat och måltider är ett prioriterat område. Det fanns flera goda exempel där biståndshandläggare kartlagt såväl behov som vad den enskilde kunde göra själv i måltidssituationer i dokumentationen. Granskningarna visade också att dokumentationen kring den äldres behov

av mellanmål och kvällsmål är ett utvecklingsområde. Man har även granskat genomförandeplanerna vilket visar att detta är ett utvecklingsområde. Resultatet från granskningarna visar att det i de 87 granskade ärendena saknas genomförandeplaner i 32 av dessa. I 31 av de 55 genomförandeplanerna som fanns upprättade fanns det en planering som motsvarande de behov som framkom i beställningen. Vid inspektionerna framkom att det finns beställarenheter som har lokala anvisningar som avviker från stadens schabloner trots att stadsdelsförvaltningarna inte får ha generella lokala schabloner som avviker från de stadsgemensamma.

Inspektörerna har i årets inspektioner följt upp hur beställarenheterna använt sig av resultatet från inspektioner som genomfördes 2018 till 2020. Uppföljningen visar att beställarenheterna exempelvis har utbildat värdegrundsledare, tagit fram rutin för uppföljning av genomförandeplan, strukturerat och utvecklat samverkan med utförare av hemtjänst, diskuterat ramtid kontinuerligt på metodmöten.

#### *Kvalitetsobservationer*

Äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer följer upp processkvaliteten i stadens utförarverksamheter oavsett driftsform. Genom att belysa kvaliteten i mötet mellan de äldre och medarbetarna ska observationerna bidra till verksamheternas egen kvalitetsutveckling. På grund av pandemin har kvalitetsobservationer endast kunnat genomföras under hösten och vintern på nio prioriterade vård- och omsorgsboenden. Resultatet från observationerna tyder på att pandemin har intensifierat verksamheternas arbete med basala hygienrutiner.

Kvalitetsobservatörerna har även granskat följsamheten till kraven om arbetskläder inom de hemtjänstverksamheter som under tidigare granskningarna visat brister. Uppföljningen visade att de flesta verksamheterna använde arbetskläder enligt Socialstyrelsens föreskrifter. I de fall brister kvarstod har kontakt för vidare åtgärder tagits med utföraren.

#### *Verksamhetsuppföljning*

Verksamhetsuppföljning syftar till att följa upp följsamheten till de krav som ställs i avtal och uppdragsbeskrivningar men också för att stödja utförarna i kvalitetsarbetet. Under året har verksamhetsuppföljning genomförts inom verksamhetstyperna dagverksamhet samt vård- och omsorgsboende. Utifrån erfarenheterna från pandemin har årets fokusområde inom vård- och omsorgsboende varit att följa upp den sammanhållna vård- och omsorgsprocessen för de enskilda. Detta genom en metod som ger stöd till utförarna i arbetet med att synliggöra om journalföringen är sammanhållande utifrån hälso- och sjukvårdslagen och socialtjänstlagen samt om det tvärprofessionella teamarbetet kring de enskilda är välfungerande. Det är viktigt att teamarbetet mellan läkare, sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, dietist och omvårdnadspersonal fungerar då deras samlade kompetenser gemensamt bidrar till att vården och omsorgen som helhet är trygg, säker och individanpassad. Dokumentationen ska spegla det som beslutats gemensamt, både i den sociala dokumentationen och i hälso- och sjukvårdsdokumentationen.

Uppföljningen av metoden visade att de flesta utförarna haft nytta av metoden i det lokala utvecklingsarbetet och det finns även positiva exempel på vad metoden lett till och vad den fortsättningsvis kommer att leda till i utveckling i verksamheterna.

Det stadsövergripande resultatet från årets verksamhetsuppföljningar kommer att redovisas i äldreomsorgens årsrapport 2021.

#### *Kvalitetsuppföljning på individnivå*

Syftet med kvalitetsuppföljning på individnivå är att följa upp att den enskildes behov blir tillgodosedda och att de beviljade insatserna utförs med god kvalitet. Äldreförvaltningen har distribuerat resultatrapporter från uppföljningarna, för perioden januari till oktober 2021, till de stadsdelsförvaltningar och verksamheter som fått minst sju svar. Antalet genomförda individuppföljningar inom hemtjänsten, vård- och omsorgsboenden och servicehus skiljer mellan stadsdelsförvaltningarna. En bidragande orsak till att antal svar var lägre än förväntat kan relateras till pandemin och dess följd effekter.

Det stadsövergripande resultatet från denna uppföljning kommer att redovisas i äldreomsorgens årsrapport 2021.

#### **Hemtjänst**

##### *Utveckling av hemtjänst (ramtid)*

Implementeringen av anvisningarna för beställning och genomförandeplan för hemtjänst, så kallad ramtid, har fortsatt under 2021. På grund av pandemin har äldreförvaltningen dock inte kunnat genomföra fysiska besök hos stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter eller medverka i mötesforum med utförare. Förvaltningen har under året istället haft en fortsatt kontinuerlig dialog via främst e-post och telefon med både beställarenheter och utförare gällande frågor kopplade till ramtid i syfte att stödja den fortsatta implementeringen.

I de inspektioner som förvaltningen genomfört har det skett en förbättring i beställningarna utifrån ramtid i jämförelse med föregående inspektion. Följsamheten till anvisningarna för ramtid är dock fortsatt ett utvecklingsområde.

##### *Översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten*

Under året har äldreförvaltningen i samarbete med personalstrategiska avdelningen genomfört en stadsövergripande översyn av arbetsmiljön inom hemtjänsten. Utifrån en framtagen mall har respektive stadsdelsförvaltning genomfört en lokal översyn i samband med den årliga uppföljningen av arbetsmiljön inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Resultaten från de lokala översynerna har legat till grund för den stadsövergripande översynen. Genom denna metod möjliggörs förbättringar i arbetsmiljön inom hemtjänsten på både kort och lång sikt. Detta genom att ta fram lokala handlingsplaner med specifika åtgärder för respektive stadsdelsförvaltning samt ett stadsövergripande perspektiv på generella utvecklingsområden för att medarbetare och chefer ska tillförsäkras ett hållbart och hälsosamt arbetsliv.

Översynen visade att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar i stort men att verksamheterna måste säkerställa att de brister och risker som identifieras också åtgärdas och följs upp.

För att chefer ska ha en hållbar arbetssituation är det viktigt att säkerställa att de har tillgång till stödfunktioner för administration, ekonomi och HR-frågor. Det behöver också vara tydligt



vem som är beslutsfattande chef och vem som har arbetsledningsfunktionen samt att det finns förutsättningar för att utföra uppdraget.

Det framkom också skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna om medarbetarnas möjlighet till reflektion. Reflektion bör med fördel vara schemalagd och inkludera alla medarbetare. Översynen visade också att det finns ett fortsatt behov av implementering och uppföljning av ramtid.

Vidare framkom vikten av att medarbetarna har rätt förutsättningar, bland annat i form av tillräckligt med tid, för att kunna utföra insatser av god kvalitet med en hållbar arbetsmiljö. I detta arbete har planerare/samordnare en nyckelfunktion för planering och samordning av insatser samt att vara ett viktigt stöd för medarbetarna i det dagliga arbetet.

#### *Utveckling av specialiserade hemtjänstgrupper*

Arbetet med att utveckla specialiserade hemtjänstgrupper med inriktning mot demens och kognitiv svikt har fortsatt med digitala nätverksträffar, digitala utbildningar och informationsmöten för chefer som startat specialiserade hemtjänstgrupper. En extra satsning har gjorts där alla specialiserade hemtjänstgrupper har kunnat söka medel för att stjärnmärka eller Silviahems-certifiera enheterna. Äldrecentrum har fått i uppdrag att göra en utvärdering av de specialiserade hemtjänstgrupperna. Beställarenheterna har fortsatt att utveckla det multiprofessionella arbetssättet genom kompetensutveckling och metodutveckling inom demensområdet.

#### *Utveckling av arbetet med reflektionstid för medarbetare inom hemtjänsten*

Under året har Stiftelsen Äldrecentrum och äldreförvaltningen gemensamt genomfört en kartläggning av de hemtjänstenheter som utbildat reflektionsledare sedan 2018. Syftet med kartläggningen är att se om reflektion har införts på enheterna, hur förutsättningarna ser ut och vilken nytta reflektionen fört med sig på arbetsplatsen. Resultatet visar att av de totalt 41 personerna som gått reflektionsledarutbildningen arbetar 32 personer kvar och av dessa har 19 personer kvar sitt uppdrag som reflektionsledare. Pandemin innebar att reflektionen upphörde i princip på alla enheter. En del har kommit igång igen med reflektionsträffar medan andra inte har det. Cheferna uppgav att de såg de positiva effekterna av reflektion genom att medarbetarna utvecklades i sin profession på flera plan. Ekonomin uppgavs som en begränsande faktor genom att de inte kan ha reflektionsträffar så ofta som de ser behov av. Bland reflektionsledarna framkom att en majoritet har mer än tio års erfarenhet i sin profession. De utvecklingsområden som kom fram var att fler reflektionsledare behövs, vikten av en ostörd miljö för reflektion samt att även timanställda behöver få reflektion. Den nytta som reflektionsledarna ser med reflektion är en starkare teamkänsla och bättre sammanhållning, styrkan att tillsammans kunna diskutera ärenden samt att själv komma fram till lösningar. Rapporten beräknas vara klar i början av 2022

Under hösten startade en ny reflektionsledarutbildning.

#### *Personalkontinuitet inom hemtjänsten*

Under året har äldreförvaltningen haft i uppdrag att följa upp hinder och möjligheter för att uppnå en god kontinuitet inom hemtjänsten. Uppföljningen visade att verksamheterna har

engagerade medarbetare som har ett tydligt fokus på att uppnå en god personalkontinuitet och arbetar i små geografiska team. Den bekräftar också bilden av att hemtjänsten är en komplex verksamhet där det finns många faktorer som påverkar personalkontinuiteten, bland annat, ekonomiska förutsättningar, andelen timanställda medarbetare och variationen i kundunderlaget. Vidare framkom ett behov av att se över indikatorn för personalkontinuitet och hur den mäts.

### **Vård- och omsorgsboende**

#### *Dagliga sociala aktiviteter vid särskilda boenden för äldre*

Äldreförvaltningen genomförde under våren en enkätundersökning bland stadens vård- och omsorgsboenden i egen regi. Resultaten visar att det finns bra förutsättningar att kunna erbjuda dagliga sociala aktiviteter. Faktorer för att det ska fungera i praktiken är att det finns personer som har avsatt tid för att planera och genomföra aktiviteterna, ett fungerande teamarbete och informationsöverföring mellan olika yrkesprofessioner samt ett fungerande kontaktmannaskap och ett nära ledarskap. En stadsövergripande rutin kan medföra likvärdighet och även fungera som stöd i det dagliga arbetet. Äldreförvaltningen har tagit fram ett förslag till en rutin för dagliga sociala aktiviteter, både individuella och gruppaktiviteter, som stöd och inspiration till särskilda boenden.

#### *Pilotprojekt med daglig verksamhet integrerat till vård- och omsorgsboende*

I budget 2021 fick äldrenämnden i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna genomföra ett pilotprojekt gällande daglig verksamhet för personer med lättare intellektuell funktionsnedsättning integrerad på ett av stadens vård- och omsorgsboende. Syftet var att inkludera personer med lättare intellektuell funktionsnedsättning i samhället genom att erbjuda en meningsfull sysselsättning samtidigt som äldreomsorgens medarbetare skulle kunna få stöd i enklare arbetsuppgifter. Detta skulle även kunna leda till högre livskvalitet för de som bor på vård- och omsorgsboendet.

Äldreförvaltningen konstaterade att det redan fanns minst fyra dagliga verksamheter i kommunal regi belägna i direkt eller nära anslutning till vård- och omsorgsboenden inom staden samt att dessa redan hade en befintlig verksamhet med, mer eller mindre, samverkan med aktuella vård- och omsorgsboenden. Mot denna bakgrund har äldreförvaltningen inte kunnat genomföra uppdraget som tänkt då avsatta medel för detta inte har bedömts kunna utgå till befintliga verksamheter som redan finansieras inom budgetram för de aktuella stadsdelsförvaltningarna.

### **Myndighetsutövning**

#### *Reviderade riktlinjer*

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 om reviderade riktlinjer för biståndshandläggning inom äldreomsorgen. Äldreförvaltningen anordnade därefter fem digitala informationstillfällen om de reviderade riktlinjerna för biståndshandläggare, beställarchefer och biträdande chefer. Under hösten 2021 har äldreförvaltningen även genomfört särskilda dialogmöten med beställarenheterna i syfte att stödja implementeringen av specifika delar av de reviderade riktlinjerna.

### *Utsedd handläggare*

Äldreförvaltningen har under våren 2021 kartlagt hur stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter är organiserade utifrån utsedd handläggare. Förvaltningen har lämnat ett PM (se bilaga 25) till äldrenämnden där förvaltningen visar att samtliga beställarenheter har ett arbetssätt där den enskilde har en eller flera namngivna biståndshandläggare. Förvaltningen kan även konstatera vikten av att beställarenheterna följer upp vad den enskilde tycker om kontakten med dem för att de ska förstå vilka faktorer som påverkar den enskildes upplevelse av kontinuitet.

### **Stockholms trygghetsjour**

#### *Centralisering av korttidsvård*

Hantering och förmedling av korttidsvård har centraliserats till Stockholms trygghetsjour vilket har medfört en god överblick av behov och efterfrågan i staden. Under våren genomfördes upphandling av korttidsvårdsplatser med inriktning somatisk och demens genomförts. Rutiner kring förmedling av platser har uppdaterats och effektiviserats. Systemstödet paraplyet har anpassats för att underlätta hanteringen och förmedlingen av korttidsvård. Överblicken över korttidsvården som centraliseringen medfört har även gett möjlighet att anpassa antalet korttidsplatser för personer med covid-19 utifrån pandemins utveckling.

#### *Trygghetslarm och larmmottagning*

För att bidra till trygghet hos den enskilde sker handläggning och installation av trygghetslarm i ordinärt boende så effektivt som möjligt. Trygghetslarmen bevakas kontinuerligt via larmcentralen vad gäller allt från batterier till uppkoppling mot GSM-nätet och andra eventuella tekniska driftstörningar. Service av trasiga larmklockor och/eller trygghetslarm sker skyndsamt utifrån kundens önskemål och behov. Ett nytt larmmottagningssystem har under hösten ersatt tidigare larmmottagningssystem i syfte att möta kraven på välfärdsteknik nu och i framtiden.

#### *Arbetsledning jourtid*

Arbetsledning under jourtid till stadens verksamheter i egen regi och ett flertal kranskommuner utförs av Stockholms trygghetsjour. För att följa upp kvaliteten på arbetsledningen har en enkätundersökning skickats till kranskommunerna under året. Resultatet visade att kranskommunerna var nöjda med bemötandet och att det är enkelt att komma i kontakt med trygghetsjouren. Rapporterna kring de ärenden som hanterats upplevs tydliga och informativa. Önskemål som framfördes var att omsorgspersonalen bör få mer stöd vid framförallt bemanningsfrågor och att medarbetarna vet vad de kan få för stöd av arbetsledaren vid trygghetsjouren. Därutöver har arbete genomförts med att ytterligare förbättra rapporterna.

### **Ensamhet och social isolering**

#### *Utbildning, information och andra satsningar inom området social isolering*

Äldreförvaltningen har för andra året i rad fördelat stimulansmedel till kommunala och privata äldreomsorgsverksamheter för att motverka ensamhet. Omvärldsbevakning på

konferenser och seminarier om ensamhet har gjorts och skickats vidare till öppna verksamheter. Informationsträffar har erbjudits specialiserade hemtjänstgrupper, biståndshandläggare och öppna verksamheter om webb utbildningen psyk-E. Ett stödmaterial har tagits fram för att underlätta att genomföra psyk-E i form av en studiecirkel. Två poängkurser om äldres psykiska ohälsa har köpts in och erbjudits samtliga medarbetare i staden. Under året har äldreförvaltningen tillsammans med idrottsförvaltningen genomfört utbildningar och workshops med medicarbete på simhallar och öppna verksamheter för seniorer.

#### *Handlingsplan för att främja hälsa hos äldre*

En arbetsgrupp med representanter från äldreförvaltningen och idrottsförvaltningen har sammanställt ett flertal samverkans- och utvecklingsområden som utgör grunden till den så kallade stadsgemensamma "bottenplattan". De områden som framkommer är bland annat samverkan, delaktighet, mat och måltider, fysisk aktivitet, social gemenskap och kommunikation. Målsättningen för uppdraget är att ta fram en grundnivå för stadsgemensamma bottenplattan och identifiera minsta gemensamma nämnare av vilka förebyggande och uppsökande insatser för äldre som bör utvecklas inom äldreomsorgens förebyggande verksamheter samt inom idrottsförvaltningens anläggningar och seniorverksamheter. Förslaget till en stadsgemensam bottenplatta finns beskrivet i bilaga 14.

#### *Samarbete med civilsamhället och idéburna sektorn*

Äldreförvaltningen har genom fortsatt samverkan med Volontärbyrå samt bidragsgivning till civilsamhällets organisationer utvecklat samarbetet med civilsamhället och den idéburna sektorn. Genom detta samarbete tillhandahålls fler aktiviteter för äldre på sommaren och vid storhelger, vilket bland annat avser att minska ensamheten hos stadens äldre.

#### **En sammanhållen vård och omsorg**

Under året har äldreförvaltningen samarbetat med Storsthlm, socialförvaltningen, stadsledningskontoret via juridiska avdelningen, avdelningen för it och digitalisering samt med stadsdelsförvaltningarna för att förbereda implementeringen av LifeCare SP (samordnad planering). Systemet ska bidra till en trygg och säker utskrivningsprocess för den enskilde och informationsöverföring vid utskrivning. Implementering av LifeCare SP är framflyttad till våren 2022.

Under året har äldreförvaltningen gett Äldrecentrum i uppdrag att bedriva ett utvecklingsarbete, tillsammans med Östermalms stadsdelsförvaltning, om arbetssätten kring Tryggt mottagande i hemmet. Resultatet av detta ligger till grund för den fortsatta utvecklingen av Tryggt mottagande i hemmet under 2022.

Äldreförvaltningen har även gett Äldrecentrum i uppdrag att utreda behovet av utveckling gällande den palliativa vården i särskilda boenden utifrån lärdomar från hanteringen av covid-19 pandemin och se över behovet av reviderade rutiner för palliativ vård för stadens särskilda boenden. Äldrecentrum har i sin rapport identifierat behov av att bredda och använda befintlig palliativ kompetens, stärka ett proaktivt palliativt förhållningssätt och att stärka ledarskapet samt skapa en organisation som främjar ett palliativt förhållningssätt. *Detta redovisas i bilaga xx.*

Under hösten 2021 har äldreförvaltningen startat ett nätverk bestående av representanter från beställarenheterna i respektive stadsdelsförvaltning. Syftet med nätverket är att löpande kunna ta del av erfarenheter kopplade till LUS-processen och därmed utveckla kommunens arbetssätt och öka följsamheten till rutiner och riktlinjer kopplade till Lagen om utskrivning (LUS). Under året har äldreförvaltningen följt det pågående utvecklingsprojektet i Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning som syftar till att trygga utskrivningsprocessen i samband med utskrivning från slutenvården.

### **Stöd till anhöriga**

Kommunfullmäktige har fattat beslut om ett program för stöd till anhöriga med tillhörande åtgärdslista. Äldreförvaltningen och socialförvaltningen har ett pågående arbete med att utveckla stödet till anhöriga i alla målgrupper. Bottenplattan för stöd till anhöriga och en portal för informationstillgänglighet och framtida generella digitala insatser är under arbete. En animerad film, som handlar om hur behov av stöd och hjälp kan ges till exempelvis äldre personer, både närstående och anhöriga har producerats under hösten. Stadens hemsida om äldreomsorgens information kommer att uppdateras för att det ska bli lättare att hitta information och veta vart man ska vända sig i olika frågor.

### **Organisering av särskilda funktioner**

Under 2021 har äldreförvaltningen i samråd med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna utrett vinster och eventuella negativa konsekvenser som kan följa av organisering av särskilda funktioner över stadsdelsgränserna. I uppdraget ingick även att utreda hur avtals- och verksamhetsuppföljningen inom äldreomsorgen ska organiseras. Utredningen fastslog att stadsdelsförvaltningarna även fortsättningsvis måste få ha kvar sin rådighet över hur de vill organisera specifika funktioner och hur samarbetet med andra stadsdelsfunktioner ska se ut. Det framkom dock att staden behöver stadsgemensamma uppdragsbeskrivningar för specifika funktioner för att öka likställigheten. För att bland annat öka tydligheten i uppdraget och utveckla gemensamma arbetsmetoder föreslogs att äldreförvaltningen bör ha en samordnande funktion genom exempelvis nätverksträffar och forum för erfarenhetsutbyte och kollegialt lärande. Avseende organisering av verksamhetsuppföljning kom utredningen fram till att det fanns flera vinster med en central organisering. En centralisering kan öka möjligheten till en verksamhetsuppföljning på lika villkor och enhetliga bedömningar av verksamheterna. Detta redovisas mer utförligt i bilaga 10.

### **Kartläggning av tillgång till sjuksköterska på vård- och omsorgsboenden i Stockholms stad**

Äldreförvaltningen har kartlagt bemanningen av sjuksköterskor på vård- och omsorgsboenden som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem, oavsett regiform. Kartläggningen visade att samtliga boenden hade sjuksköterska på plats dagtid på vardagar. På kvällstid hade cirka 31 procent av boendena sjuksköterska på plats och på natten cirka 24 procent. På de tider som sjuksköterska inte fanns på plats tillgodosågs behovet av sjuksköterskeinsatser via så kallat mobilt team som har en inställetid på 30 minuter. Resultaten från kartläggningen syftade till att vara ett underlag för vidare diskussion avseende hur bemanningen bör se ut för att tillförsäkra den enskilde en trygg och patientsäker vård och omsorg dygnet runt. Detta redovisas mer utförligt i bilaga 13.

### IBIC – Individens behov i centrum

I början av 2021 togs beslut om att avbryta arbetet med att modernisera stadens sociala system genom ett införande av det nya verksamhetssystemet ”Esset”. Då ett eventuellt införande av IBIC inom staden var starkt sammankopplad med den planerade moderniseringen av sociala system har frågan om ett eventuellt införande av IBIC inom stadens nuvarande verksamhetssystem därefter inte utretts ytterligare.

### Stadsövergripande stödcentrum för yngre personer med demenssjukdom

Äldreförvaltningen har i samverkan med socialförvaltningen fortsatt utvecklingen av tidigt stöd till nydiagnostiserade med demenssjukdom under 65 år. Äldreförvaltningen arbetar även med utvecklingen av tidigt stöd till nydiagnostiserade med demenssjukdom i åldersgruppen 65 till 75 år. Ett pilotprojekt pågår för åldersgruppen 65 till 75 med en samtalsgrupp för nydiagnostiserade med demenssjukdom i Spånga -Tensta stadsdelsförvaltning. Även i Södermalms stadsdelsförvaltning fortsätter satsningen med att utveckla samtalsgruppen och stödet till nydiagnostiserade med demenssjukdom.

### Åtgärder för att förbättra arbetsmiljön för stadens biståndshandläggare



Uppföljningar av stadens arbete med handlingsplanen för biståndshandläggare och socialsekreterare visar på goda resultat. För att vidhålla den positiva utvecklingen när det gäller arbetssituationen inom myndighetsutövningen fortsätter arbetet och utökas med fördjupning av tre områden:

- arbete mot hot och våld och för säkerhet
- jämställdhetsarbete
- fördjupad samverkan med universitet och lärosäten

Under året har socialförvaltningen tillsammans med äldreförvaltningen anordnat workshops om otillåten påverkan.

Inom ramen för jämställdhetsarbetet startade socialförvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret och äldreförvaltningen ett nätverk för dessa frågor. Alla stadsdelsförvaltningar är representerade i nätverket.

Socialförvaltningen har även tillsammans med äldreförvaltningen haft två workshops om fördjupad samverkan med lärosäten under året.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  I samarbete med stadsdelsnämnderna fortsätta utveckla och implementera ramtid inom hemtjänsten i syfte att stärka valfriheten och förbättra medarbetarnas arbetsmiljö                | 2019-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Implementeringen av ramtid har fortsatt under 2021. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Utveckling av hemtjänst (ramtid)</i> .   |            |            |           |
|  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 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Stöd till anhöriga</i> .   |            |            |           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ Äldrenämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna fortsätta utveckla arbetet med "Tryggt mottagande i hemmet"  | 2020-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>En sammanhållen vård- och omsorg</i> .   |            |            |           |
| ✓ 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 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Ytterligare information finns under detta mål, rubriken <i>Matlyftet</i> .  |            |            |           |

## KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att samtliga mål för verksamhetsområdet som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen har genomförts. Hur nämnden bidrar till att uppfylla inriktningsmålet redovisas under respektive mål för verksamhetsområdet och dess nämndmål.

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

● Uppfylls helt


#### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på att KF-aktiviteten har genomförts och att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts.

Äldreförvaltningen arbetar med en rad projekt inom digitalisering inom äldreomsorgen. I flertalet av dessa projekt är privata företag viktiga samarbetspartner. Ett exempel på detta är införandet av smarta lås inom hemtjänsten som är ett projekt som sträcker sig över tre år och där förvaltningen samarbetar med flera företag.

#### Etableringslots

I samband med etablerings- eller bygglovsförfrågningar från privata utförare av nya vård- och omsorgsboenden arbetar staden med att utveckla stadsövergripande etableringskedjor. Äldreförvaltningen har under året inrättat en etableringslots med syfte att informera externa aktörer som vill utföra verksamhet eller bygga samhällsfastigheter inom äldreomsorgen.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓  Äldrenämnden ska inrätta en etableringslots för att stödja och möjliggöra för fler externa aktörer och erbjuda en väg in för de som vill bygga eller utföra verksamhet inom äldreomsorgen. | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|-----------|-----------|
| <b>Analys</b><br>Arbetet med att inrätta en etableringslots inom äldreförvaltningen har genomförts. |            |           |           |

### **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**

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts. Bedömningen baserar sig även på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet.

#### **Stadsövergripande boendeplan**

Äldreförvaltningen har samordnat den stadsövergripande boendeplanen för 2022 med utblick mot 2040. Arbetet har skett i samarbete med stadsledningskontoret, Micasa, stadsdelsförvaltningarna, stadsbyggnadskontoret och exploateringskontoret. Bedömningen är att behoven av vård- och omsorgsboende påverkas på kort sikt av pandemin. Behoven förväntas återgå till mer normala nivåer under år 2022 och öka med cirka 1 000 platser inom de närmaste tio åren. I boendeplanen redogörs för utgångspunkter och ställningstaganden för att möta den på sikt ökande efterfrågan av särskilda boenden för äldre. I boendeplanen redogörs regionvis för den planerade nybyggnationen av vård- och omsorgsboenden. Även behovet av seniorbostäder har konkretiserats i planen.

#### **Kollektivboende**

Micasa Fastigheter har tillsammans med äldreförvaltningen utrett om det finns ett behov och en efterfrågan av kollektivboenden för äldre. Micasa Fastigheter redovisar i sin rapport att i ett kollektivhus har hyresgästerna en egen lägenhet med tillgång till gemensamma ytor. De



boende tar tillsammans ansvar för husets skötsel och de gemensamma aktiviteterna. I rapporten beskrivs att efterfrågan på kollektivboende har ökat de senaste åren, särskilt i den seniora gruppen. Det är värdefullt med en åldersspridning bland de boende för ett livskraftigt kollektivhus. Ett kollektivhus inom Micasas bestånd som vänder sig till personer över 65 år är mot bakgrund av detta inte optimalt för ett välfungerande kollektivhus.

#### **Goda hörselmiljöer för äldre**

Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsdelsförvaltningar och Micasa genomfört en utredning av hörselmiljöerna inom äldreomsorgen med fokus på vård- och omsorgsboende och tagit fram förslag på förbättringsåtgärder. De brister som har konstaterats beror främst på bristande kunskap hos medarbetarna och ett antal åtgärder föreslås för att generellt höja hörselkompetensen. Utifrån utredningen har krav på god hörselmiljö och medarbetarnas kompetens om hörselnedsättningar ställts i uppdragsbeskrivningarna för vård- och omsorgsboende och dagverksamhet.

#### **Viss profilboendeverksamhet i egen regi**

Äldreförvaltningen har fått i uppdrag att i samarbete med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna undersöka förutsättningarna för att driva viss profilboendeverksamhet i egen regi. Med profilboende avses ett vård- och omsorgsboende som har en profilering mot en särskild målgrupp. Majoriteten av profilboendena profileras mot psykiatrisk problematik, psykiatriska diagnoser eller boenden för personer med svåra demenssjukdomar med beteendemässiga och psykiska symtom. Mot bakgrund av uppdraget att undersöka förutsättningarna av driva viss profilboendeverksamhet i egen regi har det i boendeplanen 2022 förtydligats enligt ovan samt var och vilken inriktning kommunens redan befintliga profilboenden har. I boendeplanen framgår att stadsdelsförvaltningarna anser att nuvarande utbud och behov av profilboenden generellt står i proportion till efterfrågan. Det har inte framkommit behov av att i nuläget starta ytterligare profilboenden i egen regi, men det kan på sikt behövas i takt med att den äldre befolkningen ökar.

#### **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

### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts.

Stockholms trygghetsjour leasar tio miljöanpassade bilar, varav tre elbilar, som avropats från stadens ramavtal. Teknikerna inom Stockholms trygghetsjour arbetar i geografiska team för att körsträckorna ska vara så effektiva som möjligt vid installation och service av trygghetslarm.

### 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 minskar.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

● Uppfylls helt

### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts. Bedömningen baserar sig även på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet.

#### Utreda möjligheterna för verksamhet med ungdomsbesök på stadens aktivitetscenter

En enkätundersökning har genomförts för att se hur intresset var av ungdomsbesök på aktivitetscenter och servicehus. Resultatet, som presenterades i ett PM (se bilaga 17) visade att intresset var stort bland servicehusen. Även aktivitetscenter var intresserade men då de inte har personal som arbetar på helgerna är det inte möjligt att ha ungdomsbesök i dagsläget.

#### Utveckling av förebyggande verksamheter

Under året har förebyggande enheter (aktivitetscenter, öppna träffpunkter, mötesplatser) bjudits in till olika digitala träffar med följande teman:

- Psyk-e utbildningarna på intranätet.
- Fallförebyggande utbildning och arbete.
- Mat- och måltider inklusive måltidspolicyn.
- Äldreomsorgens handlingsplan för suicid.

- Information om arbetet mot våld i nära relationer.
- Stockholms stads minoritetsspråk med tips på hur man kan arbeta med dessa målgrupper.
- Information om bedrägerier mot äldre.

### **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, samarbetet med Volontärbyrån, Matlyftet och Äldrekulan för särskilda boenden 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**



Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen grundar sig på att KF-aktiviteten har genomförts och att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts. Bedömningen baserar sig även på att förvaltningen har genomfört flertalet av de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet.

Äldreförvaltningen har en relativt låg miljöpåverkan då en stor del av verksamheten är administrativ men insatser för att minska miljöpåverkan har ändå genomförts. Förvaltningen handlar i möjligaste mån miljömärkta och ekologiska varor och eftersträvar en miljövänlig källsortering.


Äldreförvaltningen har tillsammans med serviceförvaltningen, miljö- och hälsoskyddsförvaltningen, utbildningsförvaltningen samt stadsledningskontoret arbetat med att ta fram mått och mätmetoder för att mäta miljö- och klimatpåverkan från måltider som serveras inom stadens verksamheter och från matsvinn. Äldreförvaltningen har tagit fram en checklista för matsvinn och mätningen sker under totalt fem dagar. Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden har påbörjat dessa mätningar under hösten 2021.

I syfte att stärka miljöarbetet har Stockholms trygghetsjour upprättat en handlingsplan för att öka informationen och stärka medarbetarnas kunskaper inom miljöområdet. Handlingsplanen har upprättats tillsammans med medarbetare från olika enheter. Arbetet har resulterat i en

översyn av skyltningen inom lokalerna för att stimulera till stärkt miljöarbete i det vardagliga arbetet. Inköpen av miljömärkta och ekologiska varor ökar och produkter med kemikalier med skadliga ämnen fasas ut till förmån för giftfria produkter.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|   Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, utbildningsnämnden, trafiknämnden, äldrenämnden, stadsdelsnämnderna, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB samt Stockholm Vatten och Avfall AB implementera handlingsplanen för klimatanpassning vid skyfall och värmeböljor | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Äldrenämnden har tillsammans med övriga förvaltningar i staden tagit fram en övergripande handlingsplan för värmeböljor och skyfall som kommer att implementeras i stadens förvaltningar under 2022.   |            |            |           |

### 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 minska under året.

### KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Förvaltningen gör bedömningen att inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundas på att ett av de två verksamhetsområdesmål som är kopplade till inriktningsmålet har uppfyllts. Bedömningen grundar sig även på att de uppdrag som förvaltningen har utfört för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen har genomförts. Hur nämnden bidrar till att uppfylla inriktningsmålet redovisas under respektive mål för verksamhetsområdet och dess nämndmål.







KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

 Uppfylls helt

#### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen

grundar sig på att samtliga KF-indikatorer har uppnåtts helt och att nämndmålet som är kopplat till verksamhetsområdet har uppnåtts.

| Indikator  | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Arsmål  | KF:s årsmål | Period  |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------|-------------|---------|
|   Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 93,1 %           |                       |                            | 93,9 %                   | 100 %   | 100 %       | VB 2021 |
|   Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar  | 93,1 %           |                       |                            | 93,9 %                   | 100 %   | 100 %       | VB 2021 |
|   Nämndens prognossäkerhet T2                          | 0 %              |                       |                            | 1 %                      | +/- 1 % | +/- 1 %     | 2021    |

### Nämndmål: Äldrenämndens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

#### Beskrivning


Äldreförvaltningens nettobudget för år 2021 är 218,2 mnkr och investeringsbudget är 5,4 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 helt

#### Analys

Äldreförvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet är uppfyllt. Bedömningen baserar sig på att fyra av sex KF-indikatorer har uppnåtts helt och två har uppnåtts delvis samt att samtliga KF-aktiviteter har genomförts under året. Fyra nämndmål har uppnåtts och ett har uppnåtts delvis. Bedömningen baserar sig även på att förvaltningen i huvudsak har genomfört de uppdrag som är kopplade till verksamhetsområdet. Nedan redovisas en sammanfattning av analyserna från nämndmålen.

Äldreförvaltningen bidrar till att stärka kompetensen bland medarbetarna inom äldreomsorgen. Detta görs bland annat genom de grundutbildningar som genomförs för att verksamheten ska kunna hålla en hög kvalitet. Kurser till vårdbiträde och undersköterska med

stöd i svenska finansieras i år av Äldreomsorgslyftet, vilket sker inom den reguljära vuxenutbildningen. Språklyftet har fortsatt under året liksom arbetet med det arbetsplatsnära lärandet.

Införandet av smarta lås i hemtjänsten har påbörjats inom tre stadsdelsförvaltningar och antalet installationer av smarta lås i portar och bostadsdörrar ökar kontinuerligt. Under införandet av smarta lås har ett antal utmaningar identifierats vilket lett till att tidplanen för införandet har försenats.









Under året har äldreförvaltningen, i samarbete med de fackliga organisationerna, arbetat fram en ny lokal samverkansöverenskommelse. Denna ligger till grund för en att få en väl fungerande samverkan och skapa förutsättningar för en bra verksamhet och en hållbar arbetsmiljö.







### EU-riktlinjer









Äldreförvaltningen har i gemensamma frågor samarbetat med stadsledningskontorets internationella enhet. Förvaltningen har under året lämnat synpunkter på en remiss om EU:s framtida digitalisering i linje med stadens internationella strategi om att påverka lagstiftning så tidigt som möjligt i lagstiftningsprocessen.

### Internationella sammanhang och samverkansytor

Äldreförvaltningen har deltagit i nätverksmöten som arrangerats av stadsledningskontorets internationella enhet. Under året har förvaltningen även tagit emot internationella besök. I övrigt har stadens internationella strategi följts i de delar denna varit relevant för förvaltningen.

| Indikator   | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Arsmål | KF:s årsmål                 | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-----------------------------|--------|
|   Aktivt Medskapandeindex   | 72               | 74                    | 71                         | 71                       | 80     | 82                          | 2021   |
| <b>Analys</b>   |                  |                       |                            |                          |        |                             |        |
| Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) för 2021 ligger på 72 vilket är en liten ökning jämfört med resultatet för 2020 (71). Samtliga tre delområden, ledarskap, motivation och styrning har ökat något jämfört med 2020. Det förbättrade resultatet beror på att Stockholms trygghetsjour har ökat sitt AMI markant från 65 till 72. Förvaltningen har gjort en utvärdering av hela organisationen med syfte att dels undersöka om omorganisationerna under 2019 och 2020 blev som det var tänkt dels titta på nya utmaningar med fokus på sådant som framkommit under Covid-19-pandemin. Resultatet från utvärderingen kommer att processas i förvaltningen under våren 2022. Samverkan kommer också ske löpande i förvaltningsgruppen. |                  |                       |                            |                          |        |                             |        |
|   Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts   | 100 %            |                       |                            | 100 %                    | 100 %  | 90%                         | 2021   |
|   Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts   | 100 %            |                       |                            | 100 %                    | 100 %  | Tas fram av nämnd/s tyrelse | 2021   |
|   Index Bra arbetsgivare  | 72               |                       |                            | 76                       | 80     | 84                          | 2021   |
| <b>Analys</b>   |                  |                       |                            |                          |        |                             |        |
| Bra arbetsgivare är ett index som består av tre delindex med tre till fyra frågor vardera. Jämfört med föregående års mätning har index bra arbetsgivare minskat med 4 indexpunkter för index Bra arbetsgivare.<br>Delindex Jämställdhet har 70 indexpunkter vilket är en minskning med 5 jämfört med föregående år. Delindex Attraktiv   |                  |                       |                            |                          |        |                             |        |

| Indikator  | Periodens utfall | Utfall män/<br>pojkar | Utfall kvinnor/<br>flickor | Periodens utfall VB 2020 | Årsmål | KF:s årsmål                 | Period  |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|--------|-----------------------------|---------|
| arbetsgivare har 86 indexpunkter vilket är en minskning med 4 jämfört med föregående år. Delindex Rekommendera arbetsplats har 61 delindexpunkter vilket har ett oförändrat värde jämfört med föregående år.<br>Med utgångspunkt från analysen av resultaten i medarbetarenkäten är det personalpolicyns "Styra mot gemensamma mål" och "Lika rättigheter och möjligheter" som legat till grund för de handlingsplaner som tagits fram för det fortsatta arbetet. Därutöver har delar av kompetensförsörjningsplanens aktiviteter genomförts och fortsätter att genomföras under 2022. |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |
|  <br> Sjukfrånvaro  | 4,2 %            | 4,7 %                 | 4,1 %                      | 5,1 %                    | 5,2 %  | Tas fram av nämnd/s tyrelse | VB 2021 |
| <b>Analys</b><br>Uppgifterna baseras på rullande 12 till och med november månad.<br>Förvaltningens totala sjukfrånvaro har minskat jämfört med 2020. Vid en jämförelse har män en något högre sjukfrånvaro än kvinnor. Männens sjukfrånvaro har ökat och kvinnornas sjukfrånvaro har minskat jämfört med verksamhetsberättelsen 2020.  |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |
|  <br> Sjukfrånvaro dag 1-14   | 1,6 %            | 2,03 %                | 1,34 %                     | 2,03 %                   | 1,9 %  | Tas fram av nämnd/s tyrelse | VB 2021 |
| <b>Analys</b><br>Uppgifterna baseras på rullande 12 till och med november månad. Korttidsfrånvaron har minskat något jämfört med föregående år. Vid en jämförelse har män en något högre korttidsfrånvaro än kvinnor.<br>Förvaltningens chefer håller en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och följer stadens rehabiliteringsprocess.   |                  |                       |                            |                          |        |                             |         |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|   Kommunstyrelsen ska ansvara för förvaltningen av Esset med stöd av arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden och stadsdelsnämnderna  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. En ny inriktning i projekt Modernisering av sociala system har beslutats under året. Ytterligare information finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling</i> , rubriken <i>Modernisering av sociala system</i> .  |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska tillsammans med äldrenämnden, idrottsnämnden, socialnämnden och utbildningsnämnden etablera former för att arbeta inom ramen för det strategiska partnerskapet med Karolinska Institutet  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Förvaltningsledningen och nyckelpersoner har träffat Karolinska institutet för att organisera funktioner och roller i ett fortsatt samarbete inom det strategiska partnerskapet.   |            |            |           |
|   Kommunstyrelsen ska tillsammans med Östermalm och Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnder och Äldrenämnden etablera verksamhetsnära testmiljöer liknande "Verklighetslabb" i syfte att utveckla stadens hela äldreomsorg   | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under nämndmål <i>Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling</i> , rubriken <i>Digitala inkontinensutredningshjälpmedel</i> .  |            |            |           |
|   Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden och stadsdelsnämnderna etablera en support- och förvaltningsorganisation för Esset för att från och med 2022 kunna leverera full support | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|-----------|-----------|
| <b>Analys</b><br>Information om denna aktivitet finns under nämndmål <i>Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling</i> , rubriken <i>Modernisering av sociala system</i> . |            |           |           |

## Nämndmål: Äldrenämnden bidrar till att stärka medarbetarnas kompetens inom äldreomsorgen

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Erbjuda övergripande utbildning, fortbildning och kompetensutveckling för äldreomsorgens medarbetare.

### Förväntat resultat

- Ökad kompetens hos äldreomsorgens medarbetare.
- Fler tillsvidareanställda medarbetare har goda språkkunskaper och grundutbildning.

### Analys

#### Fortsatt arbete med språklyftet

Den verksamhetsförlagda utbildningen i svenska har startat med elva enheter inom äldreomsorgen. De stadsdelsförvaltningar som deltar är Skarpnäck, Hägersten-Älvsjö, Rinkeby-Kista, Hässelby-Vällingby, Enskede- Årsta-Vantör, Kungsholmen och Norrmalm. Satsningen kommer att fortsätta med samma intensitet under 2022.

En språkambudsutbildning är avslutad. En språkambudsutbildning med plats för tolv personer ställdes in på grund av för få sökande och flera avhopp. Förvaltningen har inlett ett samtal med Campus Åsö för att undersöka om utbildningen kan verksamhetsförläggas och kopplas samman med språksatsningen där SFI-lärare kommer till arbetsplatsen för undervisning.

#### Äldreomsorgslyftet

Äldreomsorgslyftet är en statlig satsning med syfte att höja kompetensnivån för personal inom äldreomsorgen. Det finns särskilt fastställda villkor för detta och satsningen kommer att fortsätta under 2022.

Ansökningarna har ökat under senare delen av år 2021 men det har tagit tid för denna process att komma igång då det tar tid att nå ut med informationen i hela organisationen. Många medarbetare behöver stöd i att söka en utbildning och utbildningarna sker främst genom reguljär vuxenutbildning. Det kommer att göras större kommunikationsinsatser inför kommande år kring detta.

Utförarna har utöver ordinarie utbildningsprogram inom vuxenutbildningen, även haft möjlighet att söka medel från äldreomsorgslyftet för de personalkostnader de har under utbildningstiden till undersköterska nivå 3 och 4 samt till specialistundersköterskeutbildningen. Dessa utbildningar anordnas av äldreförvaltningen och



dessa ansökningar står för en stor del av ökningen mellan 2020 och 2021.

- Ansökningar för 28,0 mkr under 2021
- Det har kommit in 285 ansökningar
- Varav 116 privata utförare och 169 egen regi
- 114 går vidareutbildning för undersköterskor
- 148 går vårdbiträdesutbildning/undersköterskeutbildning
- 23 går ledarskapsutbildning

Samordna de akademiska noderna för att dessa, i samverkan med universitet och högskolorna, ska främja utvecklingen av äldreomsorgen

En webbaserad akademisk inspirationsdag har anordnats med föreläsare från samtliga högskolor i stadens nätverk samt representanter från stadens äldreomsorgsenheter. Det har varit svårt för högskolorna att hitta platser för verksamhetsförlagt lärande till framför allt sjuksköterskestudenter. Äldreförvaltningen har informerat äldreomsorgscheferna om vikten av att ta emot studenter för att trygga kompetensförsörjningen i framtiden.

Äldreförvaltningen och de akademiska noderna har deltagit i planering och förberedelser inför en halv dags konferens med det nationella nätverket för de akademiska noderna som i år hölls av Eskilstuna och Mälardalens högskola. Stadens akademiska noder deltog tillsammans med representanter från Karolinska institutet, äldreförvaltningen och övriga noder i Mälardalen.

#### **Introduktion för biståndshandläggare**

Äldreförvaltningen erbjuder varje år introduktion för nyanställda biståndshandläggare. Under året anordnade äldreförvaltningen en digital tvådagarsintroduktion för nyanställda biståndshandläggare och en digital heldagsintroduktion för vikarierande biståndshandläggare. Under året har introduktionen bland annat omfattat information om våld i nära relation, psykisk hälsa och nationella minoriteter. Som ett led i att öka likställigheten i stadens biståndshandläggning innehåller introduktionstillfällena flera grupparbeten där handläggare från olika stadsdelsförvaltningar fått samarbeta. Denna stadsgemensamma introduktion utvärderas kontinuerligt och ändras vid behov utifrån det som framkommer i utvärderingen.

#### **Kurser**

Under hösten har även poänggivande kurser i socialrätt och bemötande av äldre erbjudits till biståndshandläggare. Äldreförvaltningen har även genomfört seminarium om juridik inom äldreomsorgen - rättspraxis för chefer och biståndshandläggare.

Uppföljning av handlingsplanen för arbetet med förbättrad arbetssituation för stadens biståndshandläggare och socialsekreterare visar på goda resultat. För att vidhålla den positiva utvecklingen när det gäller arbetssituationen inom myndighetsutövningen har beslut därför fattats om att arbetet med att förbättra arbetssituationen i enlighet med handlingsplanen ska fortsätta under perioden 2019-2022 och utökas med fördjupning inom tre områden:

- Arbete mot hot och våld och för säkerhet.
- Jämställdhetsarbete.
- Fördjupad samverkan med universitet och lärosäten.

**Arbetsplatsnära lärande**

Förvaltningen har under året utvecklat det arbetsplatsnära lärandet genom utbildning i basala hygienrutiner där en lärare kom till enheten och tillsammans med en representant från enheten utbildade tre medarbetare åt gången. Denna metod har gjort att läraren kan säkerställa att alla medarbetare verkligen förstår alla moment för att kunna följa basala hygienrutiner.

En annan metod som prövats under året är nudging, det vill säga "påputtning" i rätt beteenderiktning. Det innebär att dekalering, affischer och information satts upp för att påminna om följsamheten till basala hygienrutiner.

De språkstödande insatserna med SFI-lärare på arbetsplatsen är en ny form som använts under året.

Förvaltningen har även använt sig av en webbaserad utbildning för chefer och skapat en form med lärgrupper för att optimera användningen av webbutbildningen och skapa nätverk och erfarenhetsutbyte för nyanställda chefer. Ytterligare insatser planeras genom att flytta befintliga utbildningar till stadens utbildningsplattform och koppla dem till systemet som finns i den för hantering av deltagarnas resultat, svårigheter, inbjudningar och uppföljningar. I detta system ska också nya kortare utbildningar kunna läggas upp i form av poddar, korta instruktions- och informationsfilmer och korta kunskapskontroller i form av test med mera.

**Stärka kompetensen inom demenssjukdomar och geriatrisk specialistkompetens**

Inom geriatriskområdet har en högskolekurs om äldre och psykisk ohälsa erbjudits alla yrkeskategorier i äldreomsorgen vid två tillfällen. Även en högskolekurs om smärta och smärtskattning hos äldre har erbjudits hälso- och sjukvårdspersonal samt Silviasystrar. En föreläsning för ett vård- och omsorgsboende som arbetar aktivt med att utveckla aktiviteter har hållits av en forskare från Karolinska institutet.

Inom demensområdet har utbildningar av BPSD-administratörer kommit igång under hösten efter ett uppehåll på grund av pandemin. BPSD står för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens. En inspelad föreläsning om kommunikation och bemötande vid demenssjukdom har erbjudits anställda på vård- och omsorgsboenden, hemtjänstens specialiserade grupper och dagverksamheter med demensinriktning.

En föreläsning om föremålens betydelse på demensavdelningar erbjöds samtliga vård- och omsorgsboenden i staden. Föreläsningen finns tillgänglig för alla intresserade på en extern webbsida samt på intranätet fram till och med mars 2022. Information om den uppdaterade webbutbildningen Demens ABC har getts till samtliga enheter som möter personer med demenssjukdom. Arbetsterapeuter och fysioterapeuter har erbjudits en specifik kurs om demens, kursen erbjöds vid två tillfällen.

**Implementering mat- och måltidspolicy och mat- och måltidshandboken**

Under 2021 har mat- och måltidshandboken tagits fram för att förtydliga mat- och måltidspolicyn. Mat- och måltidspolicyn vänder sig till all personal som arbetar inom vård- och omsorgsboende, servicehus, dagverksamheter samt hemtjänst som utför biståndsbedömda insatser gällande mat och måltider. Under året har äldreförvaltningen haft utbildning för enhetschefer, vård- och omsorgspersonal samt för de förebyggande verksamheterna. I utbildningen visades även en föreläsning av Richard Tellström som är måltidsforskare. Han

talade om ”När måltiden är mer än näring”.

#### **Webbutbildning om mat och måltider**

Äldreförvaltningen har utarbetat en webbaserad utbildning för vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen. Utbildningen är indelad i sex avsnitt:

- Mat- och måltidspolicy.
- Maten och måltidsfördelning.
- Nattfasta.
- Förebygga undernäring.
- Måltidsmiljö.
- Livsmedelshygien.

#### **Möjliggöra för medarbetare att vidareutbilda sig till specialistundersköterska**

Under hösten har 45 undersköterskor påbörjat en tvåårig utbildning på yrkeshögskola till specialistundersköterska med inriktning multisjuka äldre. Undersköterskorna kommer från stadens kommunala vård- och omsorgsboenden och stadens egna hemtjänstenheter. Utbildningen finansieras genom budgeterade medel och ersättningen till enheterna för den tid som deltagarna studerade fördelades via äldreomsorgslyftet.

#### **Fortbildning för undersköterskor**

Kurser till vårdbiträde och undersköterska med stöd i svenska har under 2021 gått genom Äldreomsorgslyftet i den reguljära vuxenutbildningen. Förvaltningen har under året erbjudit fyra fortsättningskurser för undersköterskor, USK 3 och 4.

#### **Skyddad yrkestitel**

Förvaltningen förbereder information och utbildningsinsatser inför regleringen av skyddad yrkestitel för undersköterskor som påbörjas med en övergångsfas i juli 2023. Äldreomsorgscheferna har fått information om hur verksamheterna kan förbereda sig genom kompetensinventering och kompetenshöjande insatser genom äldreomsorgslyftet.

#### **Stärka ledarskapet**

För att stärka ledarskapet för stadens chefer har förvaltningen anordnat en webbaserad inspirationsföreläsning där temat är kommunikation, ledarskap och arbetsglädje.

#### **Samarbete med Karolinska institutet**

Förvaltningens samarbete med Karolinska institutet pågår med samverkan kring verksamhetsförlagd utbildning och med uppdragsutbildningen för specialistsjuksköterskor. Samarbetet med DöBra-projektet har lett till att förvaltningen under december skickar ut en DöBra-kortlek tillsammans med en broschyr som berättar om hur man kan använda korten för förberedande samtal inför döden tillsammans med de äldre. Förvaltningen har också samarbetat med projektet Care Works som handlar om att hitta metoder för verksamhetsnära lärande i vård och omsorg.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ✓ I samarbete med stadsdelsnämnderna arbeta för att säkerställa den framtida personal- och kompetensförsörjningen inom | 2019-01-01 | 2021-12-31 |           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|-----------|-----------|
| äldreomsorgen med särskilt fokus på språkkompetens hos medarbetarna.  |            |           |           |
| <b>Analys</b><br>Aktiviteten har genomförts. Ytterligare information finns under detta mål, rubriken Fortsatt arbete med språklyftet. |            |           |           |

## Nämndmål: Äldrenämnden främjar innovation och digital utveckling

● Uppfylls helt

### Beskrivning

Äldreförvaltningen fortsätter samarbetet med forsknings- och utvecklingsprojekt tillsammans med högskolor, näringsliv och andra intressenter i syfte att de äldre ska kunna leva ett aktivt och självständigt liv. Införande av Esset, införande av smarta lås samt möjliggörande av digitala inköp och digital nattillsyn är prioriterade områden och arbetet med detta fortsätter under 2021. Utveckling av teknik och innovationer inom äldreomsorgen förväntas ge positiva effekter för medborgare, medarbetare och verksamheter. För att öka innovationsförmågan och ta tillvara på goda idéer från verksamheterna har förvaltningen ett digitaliseringsråd och det arbetet försätter att utvecklas under året.

### Förväntat resultat

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

### Analys

#### Modernisering av sociala system

Projektet Modernisering av sociala system fick under 2021 en ny inriktning då styrgruppen i februari beslutade att lägga ned införandet av Esset och istället modernisera de befintliga systemen. En ny projektplan är framtagen där två uppdrag, förbättrat processtöd för beslutsfattande och tillgänglighetsanpassning av svarsblankett, är särskilt inriktade på att förenkla för biståndshandläggarna inom äldreomsorgen. Äldreförvaltningen medverkar också i de förvaltningsöverskridande uppdragen inom skanning och digital signering. Mindre förbättringar i systemet har driftsatts under vår och höst. Arbetet har drivits i nära samarbete med stadsdelsförvaltningarna genom de referensgrupper som etablerades i samband med att den nya projektplanen beslutades.

Arbetet med att etablera en verksamhetsnära förvaltning har påbörjats och kommer att utvecklas under 2022 då äldreförvaltningen ska vara redo att ta över delar av ansvaret för förvaltningsobjektet sociala system från stadsledningskontorets IT-avdelning.

#### Smarta Lås

Införandet av smarta lås i hemtjänsten har påbörjats inom stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck och Farsta. Ansvaret för förvaltningsorganisationen av smarta lås gick den 1 oktober 2021 från stadsövergripande avdelningen till Stockholms trygghetsjour. Antalet installationer av smarta lås i portar och bostadsdörrar ökar kontinuerligt.

Under införandet har smarta lås identifierat utmaningar inom flera områden vilket föranlett förseningar i förhållande till tidplanen. Exempelvis har ett flertal olika arbetssätt prövats, vilket har lett till det nuvarande arbetssättet för införandet. Ett ärendehanteringssystem har införskaffats för att kunna arbeta strukturerat med fastighetsägarna och för supporten för smarta lås. Stockholms trygghetsjour har förstärkt med resurser inom administration och rekryterat tekniker med låserfarenhet. En kvarvarande utmaning gäller fastighetsägarnas medverkan där information och kommunikation är särskilt viktiga aspekter för att inhämta fastighetsägares medgivanden.

Den supportorganisation som ska finnas tillgänglig dygnet runt är under uppbyggnad.

### **Larm och larmmottagning**

Ett nytt larmmottagningssystem har satts i drift under hösten som svarar upp på ställda krav för att möta nutida och framtida krav på välfärdsteknik. Systemet möjliggör digital utveckling och kan hantera olika varianter av välfärdsteknologi, till exempel sensorer och webbkamera för digital tillsyn.

Stadens digitala trygghetslarm byts systematiskt ut för att trygghetslarmen ska kunna kommunicera via 4G nätet då 2G nätet fasats ut i slutet av 2025. Det innebär att samtliga kunder med trygghetslarm kommer att få ett nytt larm innan december 2025.

### **Digitalt kvalitetsledningssystem och ärendehanteringssystem**

Vid Stockholms trygghetsjour har två förstudier genomförts under året.

En förstudie har genomförts i syfte att införa digitaliserat, processbaserat och samlat kvalitetsledningssystem. Studien resulterade i att en enhet vid Stockholms trygghetsjour under hösten påbörjade arbetet med att bygga ett kvalitetsledningssystem i den kvalitetsledningsmodul som idag finns digitalt i ILS-webben.

En förstudie har påbörjats i syfte att öka kvalitet, säkerhet och effektivitet vid handläggning av trygghetslarm och hantering av kön till särskilda boende och korttidsvårdsplatser. Förstudien visar att det finns ett behov av ett digitalt ärendehanteringssystem för att säkra och effektivisera verksamheten. Förstudien fortsätter att undersöka om det finns upphandlade stödsystem i staden som kan motsvara de behov som finns eller om nytt stödsystem behöver upphandlas.

### **Digital tillsyn**

Ett pilotprojekt inleddes i juni där sängsensor installerades på Enskede nya servicehus genom Verklighetslabnets verksamhet. Den rådande pandemin har inneburit svårigheter att genomföra projektet vilket lett till förseningar. Två olika typer av sängsensorer har testats på servicehuset. Projektet kommer att fortgå och utvärdering kommer att ske under våren 2022. Utöver pilotprojektet har ett arbete påbörjats för att se över möjligheterna att hantera digital tillsyn genom Stockholms trygghetsjourns nya larmplattform.

Äldreförvaltningen deltar också i Enskede-Årsta-Vantör och Östermalm stadsdelsförvaltningars arbete inom digitalisering genom projektet Trygg senior. Genom projektet Trygg senior skapas trygghet, självständighet och delaktighet hos äldre genom digitala lösningar.

**Stadsgemensamma riktlinjer för trådlöst internet**

En utredning av tillgången till trådlöst internet på stadens boenden genomfördes under 2021 tillsammans med socialförvaltningen och Micasa AB med stöd av S:t Erik Kommunikation. Utredningen visade att det finns trådlöst internet på samtliga särskilda boenden men att dess funktion i första hand är för verksamhetens drift. I Micasas fastigheter finns även fiber indragen i alla lägenheter för privat anslutning till internet men anslutningsgraden är mycket låg.

Utredningen visade även att personalens kompetens i hur tekniken kan användas är en förutsättning för att tekniken ska kunna användas i verksamheten. I de verksamheter som själva ansåg att de hade god kompetens upplevdes de tekniska begränsningarna inte lika påtagliga. För att tekniken ska komma till sin rätt, bidra till ökad meningsfullhet och vara ett naturligt inslag i de dagliga aktiviteterna på boendet behöver chefers och medarbetarnas kunskap om teknikens användning ökas. En fråga som aktualiseras är vem som bör beställa och förvalta den tekniska infrastrukturen. I dagsläget faller frågan i huvudsak på utföraren men utredningen visar att de tjänster som går att beställa inte fyller det syfte som uppdraget adresserar, ökad meningsfullhet för enskilda.

Utredningen har visat på olika lösningar och samtliga kräver ställningstagande avseende policyfrågor och möjligen förvaltningsansvarsfrågor gällande de öppna wifi-nät som staden erbjuder.

**Ökad rörelsefrihet på vård- och omsorgsboende**

Äldreförvaltningen har utrett möjligheten att genom tekniska lösningar öka rörelsefriheten för personer med demenssjukdom vid vård- och omsorgsboende samt identifiera eventuella etiska problem som behöver hanteras kopplat till detta. Med tanke på den fortsatta pandemin genomfördes inget test utan erfarenheter inom stadens verksamheter togs tillvara. Utredningen har redovisats i ett PM där det påvisas att det finns flera utmaningar och aspekter som även fortsättningsvis behöver utredas och hanteras (se bilaga 26).

**Digitala inköp**

Digitala inköp har fått ett ökat fokus på grund av pandemin. Digitala inköp inom hemtjänsten skulle innebära en förflyttning av inköpstillfället, från den fysiska butiken hem till den enskilde, där hemtjänstpersonalen kan hjälpa till med att beställa mat på nätet. Förvaltningen kommer fortsätta utreda möjligheten till Digitala inköp under 2022.

**Digitala fixare**

Inom uppdraget att utreda förutsättningarna för att underlätta digital kommunikation inom äldreomsorgen genom digitala hemguider har äldreförvaltningen intervjuat digitala fixare, SeniorNet (ideell oberoende förening), Äldre direkt och andra kommuner. Stödet av digitala fixare är väldigt uppskattat av de äldre och behovet av detta stöd är stort. Samtliga stadsdelsförvaltningar hade 2021 för avsikt att anställa personer i syfte att tillgodose behovet. Utredningen visar på utmaningar kring hur man når ut till äldre personer som behöver hjälp, behovet av att samverka med andra digitala fixare och att tydliggöra uppdragets innehåll. Detta redovisas utförligare i bilaga 18.

**Digitala inkontinensutredningshjälpmedel**

Digitala inkontinensskydd som stöd i kontinensvården har testats på Kista vård- och omsorgsboende. Testen har genomförts under en begränsad tid och omfattat välfärdsteknik, kompetensutveckling och nya arbetssätt. Det har resulterat i bättre rutiner kring toalettbesök, bättre anpassade skydd och har skapat utvecklande reflektioner om förhållningssätt och etik i personalgruppen. Slutsatsen från testen är att införande av digitala inkontinensutredningshjälpmedel kan stärka kontinensvården i verksamheterna.

**Statliga stimulansmedel i syfte att driva på digital utveckling**

Stockholms stad tilldelades 10,6 mnkr i ett riktat statsbidrag till kommunerna. Syftet var att förbättra förutsättningarna för verksamhetsutveckling genom digitalisering inom äldreomsorgen. Både utförare inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden inom Stockholms stad, oavsett regiform, hade möjlighet att ta del av medlen. Medlen kunde användas för:

- Inköp av tekniska lösningar/artiklar.
- Personella resurser för digital verksamhetsutveckling.
- Utbildning för personal i välfärdsteknik.
- Utbildning för chefer i välfärdsteknik, eller att leda förändringsarbete i digitalisering och välfärdsteknik.

**Interna larm i särskilt boende**

Trygghetslarmen på stadens särskilda boenden är ett utvecklingsområde där det finns ett behov av gemensamma lösningar och ett ökat samarbete inom staden. Äldreförvaltningen har därför bildat en arbetsgrupp med representanter från bland annat äldreförvaltningen, stadsdelsförvaltningarna och närmast berörda bolag. Ett första steg har varit att undersöka behovet av och förutsättningarna för en stadsgemensam upphandling av trygghetslarm/trygghetsskapande teknik i särskilda boenden. Parallellt undersöks även möjligheten att Stockholms trygghetsjourns nya larmplattform kan användas som en stadsövergripande lösning.

**Samordna de akademiska noderna för att dessa, i samverkan med universitet och högskolorna, ska främja utvecklingen av äldreomsorgen**

En webbaserad akademisk inspirationsdag har anordnats med föreläsare från samtliga högskolor i stadens nätverk samt representanter från stadens äldreomsorgsenheter. Det har varit svårt för högskolorna att hitta platser för verksamhetsförlagt lärande till framför allt sjuksköterskestudenter under våren.

Äldreförvaltningen och de akademiska noderna har deltagit i planering och förberedelser inför en halv dags konferens med det nationella nätverket för de akademiska noderna som i år hölls av Eskilstuna och Mälardalens högskola. Stadens akademiska noder deltog tillsammans med representanter från Karolinska institutet, äldreförvaltningen och övriga noder i Mälardalen.

**Hållbar hälsa**

För att främja ett aktivt och hälsosamt åldrande har e-tjänsten *Hållbar hälsa* även tagits fram som en applikation för mobiltelefoner, vilket finns nu både på App store och på Google play.

Under året har äldreförvaltningen informerat om *Hållbar hälsa* för både seniorer och personal på de förebyggande verksamheterna, mötesplatserna samt under simhallarnas hälsoveckor. Enhetschefer och vård- och omsorgspersonal har också informerats på digitala sammankomster.

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ! Alla i förvaltningen har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd  | 2021-01-01 | 2021-12-31 | Avvikelse |
| <b>Analys</b><br>Vid mätningen den 10 december har 69 procent av medarbetarna genomfört e-utbildningen om informationssäkerhet och cirka 74 procent om dataskydd. Därutöver har timanställda genomgått utbildningarna men dessa ingår inte i statistiken. Aktiviteten ingår även i 2022 års verksamhetsplan då utbildningarna är obligatorisk för stadens medarbetare. |            |            |           |
| ! Översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjen enligt informationssäkerhet   | 2021-01-01 | 2021-12-31 | Avvikelse |
| <b>Analys</b><br>Förvaltningen har ej genomfört de planerade informationsklassningarna. Aktiviteten kommer genomföras med stöd av konsult under 2022.  |            |            |           |
| ! Översyn av nämndens registerförteckningar enligt krav i dataskyddsförordningen   | 2021-01-01 | 2021-12-31 | Avvikelse |
| <b>Analys</b><br>Förvaltningen har inte haft personella resurser för att genomföra aktiviteten. Arbetet fortsätter under 2022.   |            |            |           |

## Nämndmål: Äldrenämnden genomför upphandlingar av hög kvalitet i enlighet med Stockholms stads upphandlings- och konkurrenspolicy

● Uppfylles helt

### Beskrivning

Förvaltningen säkerställer att det finns tillräcklig kompetens för att kunna kravställa och genomföra upphandlingar samt följa upp ingångna avtal.

### Förväntat resultat

- Upphandlingar av hög kvalitet genomförs.

### Analys

#### Hemtjänst

Förfrågningsunderlag/avtal för hemtjänst har reviderats utifrån erfarenheter från Covid-19. Den röda tråden för revideringen har framförallt varit kopplad till kontinuitet, arbetsledning, personalens kompetens, arbetsmiljö, kontinuitet och miljö. Förfrågningsunderlag/avtal har beslutats av kommunfullmäktige och kommer att börja gälla i januari 2022. Utifrån beslutat förfrågningsunderlag/avtal har revideringen av uppdragsbeskrivningen för egen regi påbörjats.

Vid årets slut fanns 73 privata utförare av hemtjänst. Under året har sex nya utförare kommit till och sex har avslutats. Av dessa har två uppsägningar genomförts av äldreförvaltningen. Resterande frånfall är framförallt kopplat till att utförarna inte fått beslut från Inspektionen för



vård och omsorg (IVO) om att bedriva hemtjänst. Dessa utförare har valt att överlåta sina verksamheter eller avsluta dem.

#### **Vård- och omsorgsboende enligt LOV**

I december 2020 antog äldre-nämnden förvaltningens förslag till reviderat förfrågningsunderlag för upphandling enligt LOV avseende privata vård- och omsorgsboenden. Det nya underlaget började gälla i början av 2021 och i tillämpliga delar utgör underlaget även avtalsinnehåll för befintliga privata utförare.

Upphandling av privata utförare inom valfrihetssystemet för vård- och omsorgsboenden har genomförts enligt angiven tidsplan. Under året har sex ansökningar omfattande sju boenden med sammanlagt 438 platser handlagts. Från den 1 januari 2022 har staden avtal enligt LOV med totalt 32 organisationer, omfattande 104 vård- och omsorgsboenden, med ett möjligt köp om totalt 4 358 platser.

#### **Uppdragsbeskrivning för vård- och omsorgsboenden i kommunal regi**

Utifrån det reviderade förfrågningsunderlaget för upphandling enligt LOV tog äldreförvaltningen, i samarbete med representanter för stadsdelsförvaltningarna, fram ett förslag till motsvarande uppdragsbeskrivning för vård- och omsorgsboenden i kommunal regi. Förslaget antogs av äldre-nämnden i augusti 2021 och har under hösten remitterats till samtliga stadsdelsförvaltningar. Kommunfullmäktige förväntas behandla ärendet inom kort.

#### **Profilboende**

Under våren 2021 genomförde äldreförvaltningen en förnyad upphandling enligt LOU avseende privata profilboenden. Detta med anledning av att stadens tidigare ramavtal med privata utförare avseende profilboende inte kunde förlängas ytterligare. Det nya ramavtalet gäller från och med den 1 juni 2021 och omfattar 12 organisationer fördelat på 15 profilboenden, med ett möjligt köp om totalt 294 platser.

#### **Korttidsvård**

Under våren 2021 genomförde äldreförvaltningen även en upphandling enligt LOU avseende privata utförare av korttidsvård. Staden har inte haft något centralt ramavtal med privata utförare avseende korttidsvård sedan i slutet av 2012. Det nya ramavtalet gäller från och med den 1 juni 2021 och omfattar sex organisationer fördelat på 10 korttidsboenden, med ett möjligt köp om totalt 138 platser.

#### **Dagverksamhet**

I december 2020 beslutades om ett reviderat förfrågningsunderlag/avtal för dagverksamhet. Det var en mer genomgående revidering som genomfördes vilket inte gjorts sedan privata utförare började upphandlas till valfrihetssystemet år 2010. För att alla utförare ska omfattas av samma villkor blev befintliga utförare uppsagda och fick ansöka på nytt. Samtliga utförare ansökte på nytt, blev godkända och har avtal från och med den 1 juni 2021. En uppdragsbeskrivning för egen regi är framtagen och beslutad av äldre-nämnden. Innan uppdragsbeskrivningen kan börja gälla ska den beslutas av kommunfullmäktige.

I slutet av 2021 fanns sex privat drivna dagverksamheter och inga nya dagverksamheter har tillkommit. I övrigt har det inte varit några uppsägningar eller hävningar av dagverksamheter.

**Upphandling av digitala trygghetslarm**

Upphandlingen av nya digitala trygghetslarm och ett nytt larmmottagningssystem slutfördes under våren i enlighet med stadens upphandling- och konkurrenspolicy. De nya larmen klarar av kravet att kommunicera via 4G-nätet och det nya larmmottagningssystemet svarar upp på ställda krav för att möta nutida och framtida krav på välfärdsteknik.

**Arbete mot fusk och oegentligheter**

Både vid upphandling och avtalsförvaltning arbetar äldreförvaltningen mot fusk- och oegentligheter. Som en del i detta arbete görs både anmälda och oanmälda uppföljningar i verksamheterna. Med anledning av pandemin har denna typ av uppföljningar inte kunna göras under perioden januari till september i år. När uppföljningarna nu återupptagits har prioriteringar behövts göras på ett annat sätt än tidigare. Bedömningen är att detta kommer att gälla även första kvartalet 2022 och eventuellt längre för att komma i kapp. Som en del av arbetet mot fusk och oegentligheter har även ett webinarium genomförts med fokus på biståndshandläggarnas viktiga roll i detta arbete.

**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**

- Ingen ska diskrimineras utifrån könstillhörighet eller annan diskrimineringsgrund.

**Analys**

Äldreförvaltningen fortsätter arbetet med värdegrunden och de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutat för äldreomsorgen, där jämställdhet ingår. Detta ska prägla verksamhetens arbete så det blir en naturlig del av det vardagliga arbetet och skapar förutsättningar för en jämställd och inkluderande äldreomsorg. Förvaltningen har under året utbildat 60 medarbetare till värdegrundsledare. I denna utbildning gavs deltagarna förutsättningar för att leda arbetet med att säkerställa att de äldre får möjlighet att leva ett värdigt liv och att känna välbefinnande. Diskriminering, likabehandling och inkludering är några av delarna i denna utbildning.

Tryggheten är en viktig jämställdhetsfråga och äldreförvaltningen kommer att fortsätta med de satsningar som genomförts 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.

Äldreförvaltningens arbete med jämställdhet kommenteras även under rubriken *Agenda 2030*.

## **Nämndmål: Äldrenämnden är en bra arbetsgivare**

◆ Uppfylls delvis

### **Beskrivning**

Äldreförvaltningen ska vara ett föredöme som offentlig arbetsgivare. Chefsuppdraget förutsätter handlingskraft och ett närvarande ledarskap som präglas av kommunikation, tillit och mod att hantera osäkerhet och utmanande situationer samt att aktivt leda förändringsarbete i ett öppet och tillåtande arbetsklimat.

Förvaltningen 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. Ledarskapet ska uppmuntra nya idéer och lösningar för verksamheten. Medarbetare ska ges möjlighet att ta ett aktivt ansvar för att utveckla verksamheten och möjligheten till inflytande.

För att säkra en god arbetsmiljö ska rutiner för anmälan och utredning av diskriminering, kränkande särbehandling, trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier vara väl kända av chefer och medarbetare. Förebyggande och stödjande insatser ska ges när medarbetare utsätts för våld och hot vid myndighetsutövning. Under våren 2021 ska förvaltningens chefer och skyddsombud utbildas i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förvaltningens chefer håller en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och följer stadens rehabiliteringsprocess.

Genom kompetensförsörjningsplanen finns en långsiktig planering för att kunna behålla, utveckla och rekrytera rätt kompetens.

### **Förväntat resultat**

- Ökat medarbetarindex (AMI).
- Låg sjukfrånvaro.

### **Analys**

Förvaltningen gör bedömningen att nämndmålet uppnås delvis. Bedömningen grundas på att förväntat resultat och att indikatorerna för AMI (Aktivt medskapandeindex) och Index Bra arbetsgivare inte uppnås.

### **Bra arbetsgivare**

Indexet Bra arbetsgivare mäts via den årliga medarbetarenkäten och personalnyckeltal och består av tre delindex; "Jämställdhet", "Attraktiv arbetsgivare" och "Rekommendera arbetsplats". Utfallet för Index Bra arbetsgivare är lägre i år 2021 (72) jämfört med år 2020 (76).

Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) för år 2021 ligger på 72 vilket är en liten

ökning jämfört med resultatet för år 2020 (71). Samtliga tre delområden, ledarskap, motivation och styrning har ökat något jämfört med år 2020. Det förbättrade resultatet beror på att Stockholms trygghetsjour har ökat sitt AMI markant från 65 till 72.

Med utgångspunkt från analysen av resultaten i medarbetarenkäten är det personalpolicyns "Styra mot gemensamma mål" samt "Lika rättigheter och möjligheter" som legat till grund för de handlingsplaner som tagits fram för det fortsatta arbetet.

### **Sjukfrånvaro**

Sjukfrånvaron har minskat i jämförelse med 2020. Fem procent av förvaltningens medarbetare har eller är långtidssjuka och här håller chefen en aktiv kontakt med medarbetarna och följer stadens rehabiliteringsprocess.

### **Kompetensförsörjning**

Antalet medarbetare har ökat jämfört med föregående år, från 132 till 148. Även andelen män har ökat jämfört med föregående år, från 22 till 33.

En av fem medarbetare på äldreförvaltningen är över 60 år, det vill säga 31 personer. Av dessa arbetar 21 personer på Stockholms trygghetsjour där flertalet är larmoperatörer och jourhandläggare.

De rekryteringar som skett under året är främst larmoperatörer, jourhandläggare, tekniker och strateger. Trots många nyrekryteringar uppgår personalomsättningen till tre procent. Bakgrunden är att förvaltningens personalbehov på Stockholms trygghetsjour har ökat i samband med införandet av smarta lås och att förvaltningens budgetuppslag har ökat.

### **Hållbar arbetsmiljö**

Under våren har förvaltningen i samarbete med de fackliga organisationerna arbetat fram en ny lokal samverkansöverenskommelse. Denna ligger till grund för att få en väl fungerande samverkan och skapa förutsättningar för en bra verksamhet och en hållbar arbetsmiljö. Den lokala samverkansöverenskommelsen har hanterats av stadens centrala samverkansgrupp, Cesam, och har trätt i kraft under hösten. Ett arbete pågår med att ta fram rutiner för ett systematiskt arbetsmiljöarbete som ska ingå som en naturlig del på bland annat arbetsplatsträffarna.

I förvaltningen har Stockholms trygghetsjour genomfört ett utvecklingsarbete för ett stärkt ledarskap och medarbetarskap. Chefer har utbildats i förändringsledning för att öka kunskaper om metoder och arbetssätt för att lyckas med förändringsarbete utifrån forskning och evidens. För att främja ett aktivt medarbetarskap och vara en del i verksamhetsutvecklingen har utvecklingsgrupper bildats.

Förvaltningen har gjort en utvärdering av hela organisationen med syfte att dels undersöka om de två omorganisationerna under år 2019 respektive år 2020 blev som det var tänkt dels titta på nya utmaningar med fokus på sådant som framkommit under Covid-19-pandemin. Resultatet från utvärderingen kommer att processas i förvaltningen under våren 2022. Samverkan kommer också ske löpande i förvaltningsgruppen.

### En arbetsplats där vi möts

Processen med äldreförvaltningens flytt till Älvsjö i slutet av år 2022 pågår. Syftet med flytten är att skapa en förvaltning, istället för Farstakontoret och Stockholms trygghetsjour. Utifrån visionen "En arbetsplats där vi möts" har en modell tagits fram för att alla i förvaltningen ska ha möjlighet att vara delaktiga i processen utifrån givna ramar. Under hösten genomfördes den första av tre workshops där medarbetare har lämnat synpunkter kring farhågor och möjligheter inför kommande flytt. De farhågor och möjligheter som diskuterats fram redovisades, tillsammans med förslag på åtgärder, på förvaltningsmötet i oktober.

|   | Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---|---|------------|------------|-----------|
| ✓ | Genomföra utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete för förvaltningens samtliga chefer och skyddsombud  | 2021-01-01 | 2021-04-30 |           |
|   | <b>Analys</b><br>Arbetsmiljöutbildning genomfördes våren 2021. Under 2022 kommer förvaltningen förstärka HR-stödet för att fortsätta utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet i förvaltningen.  |            |            |           |
| ✓ | Medverka i arbetet att utveckla stadens arbetsgivarvarumärke kopplat till äldreomsorgen via LinkedIn  | 2021-01-01 | 2021-12-31 |           |
|   | <b>Analys</b><br>Stadsledningskontoret har i samarbete med bland annat äldreförvaltningen tagit fram en plats på LinkedIn som är särskilt vikt för äldreomsorgen. Under 2022 fortsätter arbetet med själva innehållet och marknadsföring. |            |            |           |

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Äldrenämndens budget för år 2021 uppgår till 236,7 mnkr i kostnader och 18,5 mnkr i intäkter vilket motsvarar en nettobudget om 218,2 mnkr. Resultatet visar ett överskott om 15,0 mnkr.

#### Ekonomisk redovisning per avdelning i jämförelse med budget

I nedanstående tabell visas fördelningen av överskott respektive underskott brutto och per avdelning.

| Belopp i mnkr                                 | Justerad budget 2021 | Bokfört      | Avvikelse 2021 | Avvikelse 2020 |
|---|----------------------|--------------|----------------|----------------|
| Nämnd och råd                                 | 1,3                  | 1,1          | 0,2            | 0,4            |
| Förvaltningsövergripande kostnader            | 17,4                 | 17,7         | -0,3           | 0,3            |
| Administrativa avdelningen                    | 9,1                  | 8,6          | 0,5            | 1,1            |
| Avdelningen för stadsövergripande äldrefrågor | 134                  | 117,2        | 16,8           | 10,5           |
| Stockholms Trygghetsjour                      | 69,9                 | 70,5         | -0,6           | -2,7           |
| Avskrivningar                                 | 4,6                  | 3,6          | 1,0            | 0,5            |
| Internränta                                   | 0,1                  | 0,1          | 0,0            | 0,0            |
| <b>Summa kostnader</b>                        | <b>236,4</b>         | <b>218,8</b> | <b>17,6</b>    | <b>10,1</b>    |
|   |                      |              |                |                |
| Nämnd och råd                                 | 0,0                  | 0,0          | 0,0            | 0,0            |
| Förvaltningsövergripande kostnader            | 0,4                  | 0,3          | -0,1           | 0,0            |
| Administrativa avdelningen                    | 0,0                  | 0,0          | 0,0            | 0,0            |
| Avdelningen för stadsövergripande äldrefrågor | 7,4                  | 6,1          | -1,3           | -1,1           |
| Stockholms Trygghetsjour                      | 10,4                 | 9,2          | -1,2           | 2,9            |
| <b>Summa intäkter</b>                         | <b>18,2</b>          | <b>15,6</b>  | <b>-2,6</b>    | <b>1,8</b>     |
|   |                      |              |                |                |
| <b>Netto/avvikelse</b>                        | <b>218,2</b>         | <b>203,2</b> | <b>15,0</b>    | <b>11,9</b>    |

Det finns vissa överskott respektive underskott inom förvaltningen och merparten av överskottet om 15,0 mnkr går att hänföra till avdelningen för stadsövergripande frågor. Avdelningens största differenser i jämförelse med budget är följande:

- Utbildning: 3,3 mnkr
- Språksatsning: 1,0 mnkr
- Smarta lås: 4,3 mnkr
- Digitaliseringspaketet: 2,1 mnkr
- Värdig omsorg, digitala hjälpmedel: 1,0 mnkr
- Pilot daglig verksamhet: 1,0 mnkr
- Vakanser: 1,1 mnkr
- Myndighetsutövning: 0,4 mnkr
- Övriga mindre överskott i jämförelse med budget: 1,2 mnkr

En betydande del av avdelningens överskott kan hänföras till anslaget för utbildning som organiseras inom avdelningen. Stockholms stad har under året kunnat rekquirera maximalt 230,3 mnkr i statsbidrag via utbildningssatsningen Äldreomsorgslyftet. Denna satsning tangerar i vissa delar äldreförvaltningens ordinarie anslag för att arrangera utbildningar. Det innebär att 4,0 mnkr av den vikarietäckning som äldreförvaltningen budgeterat har kunnat finansieras via Äldreomsorgslyftet. Dock kommer delar av detta överskott att förstärka andra utbildnings- och informationssatsningar inom förvaltningen. Även den budgeterade språksatsningen visar ett överskott om 1,0 mnkr. Totalt visar utbildningsverksamheten ett överskott om 4,3 mnkr.

Införandet av Smarta lås inom Stockholms stads hemtjänst är försenat jämfört med planerat.

Detta innebär att lås inte kan köpas in och installeras i den takt som planerats och Smarta lås visar därmed ett överskott om 4,3 mnkr. Inom digitaliseringsområdet visar även det så kallade digitaliseringspaketet ett överskott om 2,1 mnkr på grund av lägre kostnader för Anhörigportalen och Demenslotsen men även att vissa planerade projekt har skjutits upp.

Övriga differenser inom avdelningen för stadsövergripande äldrefrågor är pilotprojektet för daglig verksamhet inom äldreboenden, som visar ett överskott om 1,0 mnkr samt budgeterade personalkostnader som visar ett överskott om 1,1. Det sistnämnda beror dels på att ett antal nyrekryteringar har försenats och dels på ett antal längre sjukskrivningar. Det finns även en del andra mindre över- och underskott men ovan har de mest betydande kommenterats.

Avdelningen Stockholms trygghetsjour visar ett underskott om 0,8 mnkr. I denna differens ingår både över- och underskott i jämförelse med budget. Avdelningen har bekostat korttidsplatser för personer med Covid-19 till en kostnad om 3,0 mnkr, vilket förvaltningen inte hade vetskap om då budgeten fastställdes. Installationen av det nya larmmottagningsystem som installerades under hösten innebär en tillfällig ökning av personalkostnaderna motsvarande 1,1 mnkr. Dock har avdelningen ett överskott mot budget för kostnader som kan kopplas till larm motsvarande 1,8 mnkr. Övriga överskott inom avdelningen går i huvudsak att hänföra till lägre personalkostnader i jämförelse med budgeterat.

#### **Ekonomisk redovisning per kostnadsslag år 2020 och 2021**

Nedanstående tabell visar förändringen av kostnader mellan 2020 och 2021 fördelat på kostnadsslag.

| Mnkr                   | Bokslut 2021 | Bokslut 2020 | Differens   |
|------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Personalkostnader      | 100,8        | 91,2         | 9,6         |
| Bidrag                 | 57,8         | 58,7         | -0,9        |
| Lokalkostnader         | 6,0          | 5,9          | 0,1         |
| Köp av verksamhet      | 6,2          | 3,5          | 2,7         |
| Övrigt                 | 37,0         | 41,5         | -4,5        |
| Konsultkostnader       | 11,0         | 5,4          | 5,6         |
| <b>Summa kostnader</b> | <b>218,8</b> | <b>206,2</b> | <b>12,6</b> |
| Intäkter               | -15,6        | -22,4        | 6,8         |
| <b>Netto</b>           | <b>203,2</b> | <b>183,8</b> | <b>19,4</b> |

De totala nettokostnaderna 2021 uppgår till 203,2 mnkr vilket är en ökning med 19,4 mnkr i förhållande till 2020. De största posterna är personalkostnader om 100,8 mnkr och riktade bidrag till förvaltningar och utförare om 57,8 mnkr.

#### **Jämförelse mellan 2021 års tertialrapporter och bokslut**

I tertialrapport 1 prognostiserades ett överskott om 4,7 mnkr vilket i tertialrapport 2 hade stigit till ett överskott om 8,8 mnkr. Överskottet berodde främst på att införandet av Smarta lås

försenades vilket innebar lägre kostnader för projektet om 2,5 mnkr. En annan bidragande orsak till det ökade överskottet var att vissa av de projekt som planerats inom ramen för det så kallade digitaliseringspaketet inte kunde utföras på det sätt som var planerat.

De viktigaste orsakerna till ökningen av överskottet mellan tertialrapport 2 och bokslutet om 6,2 mnkr är dels att införandet av Smarta lås försenades ytterligare men även att förvaltningen inte fick kostnadsansvaret för Anhörigportalen och Demenslotsen som planerats.

#### **Jämförelse mellan 2021 års månadsrapport i november och bokslut**

I årets sista prognos, som baserade sig på novembers bokförda värden, uppvisade äldreförvaltningen ett överskott om 12,8 mnkr. I bokslutet redovisas ett överskott om 15,0 mnkr. Denna ökning av överskottet med ytterligare 2,2 mnkr beror dels på lägre inköp av material inom projektet Smarta lås, dels på lägre kostnader för utbildningar som arrangeras av förvaltningen.

### **Investeringar**

| mnkr                  | Investeringsram | Utfall bokslut | Avvikelse  |
|-----------------------|-----------------|----------------|------------|
| Inventarier           | 0,1             | 0,0            | 0,1        |
| Trygghetslarm         | 5,3             | 4,7            | 0,6        |
| <b>Summa utgifter</b> | <b>5,4</b>      | <b>4,7</b>     | <b>0,7</b> |

För år 2021 uppgår inköp av digitala larm till en kostnad på total 4,7 mnkr vilket avviker från årets budget med 1,0 mnkr. Avvikelsen från investeringsbudgeten beror på utbyte av larm och löpande nyinstallation som är delvis kopplad till uppgradering av och utbyte av 2G- mobilnät till 4G- nät samt den komponentbrist som har uppkommit under pandemin.



## Analys av balansräkning

| Balansräkning                            |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| <i>Tillgångar, mnkr</i>                  | <i>2021-12-31</i> | <i>2020-12-31</i> |
| Anläggningstillgångar                    | 9,4               | 8,3               |
| Kundfordringar                           | 0,0               | 1,3               |
| Diverse kortfristiga fordringar          | 4,6               | 1,1               |
| Förutbetalda kostnader                   | 4,4               | 4,0               |
| Upplupna intäkter                        | 0,3               | 5,3               |
| Övriga interimfordringar                 | 0,1               | 0,1               |
| <b>Summa tillgångar</b>                  | <b>18,8</b>       | <b>20,1</b>       |
| <i>Skulder och eget kapital, mnkr</i>    |                   |                   |
| Kortfristig del av leasingskuld          | 0,0               | 0,0               |
| Leverantörsskulder                       | 36,9              | 20,5              |
| Upplupna löner och sociala avgifter      | 0,8               | 1,5               |
| Upplupna kostnader (övr interimsskulder) | 5,7               | 4,7               |
| Övriga kortfristiga skulder              | 211,7             | 40,7              |
| Förutbetalda intäkter                    | 0,0               | 0,0               |
| Moms och punktskatter                    | 0,0               | 0,0               |
| <b>Summa skulder</b>                     | <b>255,1</b>      | <b>67,4</b>       |
| Eget kapital                             | -236,3            | -47,3             |
| <b>Summa skulder och eget kapital</b>    | <b>18,8</b>       | <b>20,1</b>       |

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar samt skulder och eget kapital fram till 2021-12-31.

### Tillgångar

Anläggningstillgångarna uppgår till 9 403 tkr och avser i huvudsak inköp av digitala trygghetslarm, möbler och lokalutrustning.

Balansräkningen visar på omsättningstillgångar om totalt 9 346 tkr och innefattar:

- Kundfordringar om 41 tkr varav 28 tkr är interna kundfordringar och består av vidarefaktureringskostnader för akutinsatser samt BPSD-utbildning. Resterande 13 tkr avser externa fordringar och består av BPSD-utbildning samt utlämning av allmän handling.
- Kortfristiga fordringar om 4 605 tkr som består av beviljade bidrag som återrapporterats för stimulansbidraget God och nära vård om 3 000 tkr, fordran för utlånad personal om 1 056 tkr, godkända, men ej utbetalda medel inom EU-projektet Kunskap för ökat lärande om 271 tkr, det statligt finansierade uppdraget Minoritetsspråk om 277 tkr samt fordran hos personal om 1 tkr.

- Förutbetalda kostnader om 4 363 tkr vilket i huvudsak består av bidrag till frivilligorganisationer för kvartal 1 2022 om 3 200 tkr, lokalhyra om 710 tkr, licenser och abonnemang 189 tkr samt diverse driftskostnader om 264 tkr.
- Upplupna intäkter om 287 tkr vilket består av redovisade kostnader för KUS-uppdrag.
- Övriga interimsfordringar om 51 tkr avser fordran gällande larmmottagning i servicehus.

**Skulder och eget kapital**

Balansräkningen visar på kortfristiga skulder om totalt -255 087 tkr och består av:

Leverantörsskulder om -36 934 tkr består av följande:

- Interna leverantörsskulden som uppgår till -15 247 tkr vilket i huvudsak består av rekvirerade bidrag gällande statsbidrag och egen finansiering samt diverse stadsinterna tjänster.
- Externa leverantörsskulden som uppgår till -21 687 tkr vilket i huvudsak består av kostnader för låsinköp och låsinstallation inom projektet Smarta lås, bidrag, kostnader för trygghetslarm samt diverse löpande driftskostnader.

Skulder mot staten uppgår till -211 693 tkr och består av följande:

- Ej rekvirerade bidrag gällande Äldreomsorgslyftet 2021 om -202 676 tkr.
- God och nära vård -7 349 tkr.
- Ensamhet och demens -1 179 tkr.
- Ökad specialistundersköterskekompetens inom vård och omsorg om äldre samt vård och omsorg om personer med demenssjukdom -447 tkr.
- Teknik, kvalitet och effektivitet -45 tkr.
- Elskatt som uppgår till -2 tkr

Upplupna löner och sociala avgifter till -753 tkr.

Övriga interimsskulder om -5 707 tkr består av följande:

- Beviljade bidrag från statsbidrag om 2 840 tkr
- Kostnader för abonnemang gällande telefoni och trygghetslarm för kvartal fyra 2021 om 2 074 tkr
- Diverse driftskostnader om 489 tkr
- Beviljade medel från anslagsbudget om 309 tkr.

Eget kapital uppgår till 236 337 tkr och förändringen under året är 189 021 tkr.

**Jämförelse med föregående år**

Anläggningstillgångarna har ökat med 1 116 tkr. Ökningen beror på skillnaden mellan de större inköp för utbyte av digitala trygghetslarm som behövs för att klara uppgraderingen till 4G- mobilnät, samtidigt som de större mängder larm som köptes in under 2016 nu börjar skrivas av.

Omsättningstillgångarna har totalt sett minskat 2 466 tkr sedan föregående år.

Kundfordringarna har minskat 1 236 tkr. Det beror dels på fakturerat ekonomiskt stöd till följd av Covid-19 under 2020 motsvarande 500 tkr och dels fakturerade personalkostnader för utlånad personal motsvarande 800 tkr. Motsvarande intäkter för utlånad personal för 2021 återfinns under kortfristiga fordringar.

Diverse kortfristiga fordringar har ökat med 3 500 tkr vilket främst beror på ej rekviderade medel för statsbidraget God och nära vård.

Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har minskat med 4 686 tkr vilket beror på att redovisade bidrag från kompetensutvecklingssatsningen (KUS-medel) minskade med 500 tkr jämfört med 2020 samt att periodiserade bidrag till frivilligorganisationer ökade med 400 tkr.

De kortfristiga skulderna har totalt sett ökat med 187 671 tkr sedan föregående år.

Leverantörsskulderna har ökat med 16 400 tkr. För externa leverantörsskulden som ökat med 7 700 tkr står kostnader för lås och låsinstallation för den största ökningen med 5 800 tkr. Resterande 1 900 tkr utgör diverse omkostnader. Gällande interna leverantörsskulden består ökningen om 8 700 tkr i huvudsak av fakturerade bidrag och i övrigt driftskostnader samt konsultkostnad relaterad till förvaltningens kommande flytt till nya lokaler.

Övriga kortfristiga skulder har ökat med 171 000 tkr. Ökningen beror i huvudsak på att tilldelningen för statsbidraget Äldreomsorgslyftet för 2021 var betydligt högre än 2020, 230 300 tkr för 2021 respektive 36 300 tkr för 2020.

Upplupna löner och sociala avgifter har minskat med 700 tkr. Minskningen beror på sent avslutade centrala förhandlingar gällande löneöversynen för år 2020.

Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter har ökat med 200 tkr och beror på att större belopp har bokats upp för ej inkomna fakturor som hör till år 2021.

## Särskilda redovisningar

### Agenda 2030

Förvaltningen arbetar för att främja hållbar utveckling ur ett ekonomiskt, socialt och ekologiskt perspektiv med utgångspunkt i bland annat Agenda 2030 och Stockholms stads miljöprogram. Arbetet för att utveckla läran för hållbar utveckling ska ske i samarbete med stadens fackförvaltningar och stadsdelsförvaltningar, det civila samhället och näringslivet.

#### **Äldrenämndens ansvar inom mål "Ingen hunger"**

Äldrenämnden tillsammans med utbildningsnämnden är målsansvarig för mål 2 – *Ingen hunger* i Agenda 2030. Under 2019 genomförde förvaltningen en målanalys i syfte att identifiera utmanings- och utvecklingsområden samt redovisa kopplingar till relevanta styrdokument. Främst handlar det om riskfaktorer som undernäring, ohälsosamma matvanor och otillräcklig fysisk aktivitet som kan leda till ohälsa och för tidig död. Äldreförvaltningen har fortsatt stödja stadsdelsförvaltningarna i arbetet att implementera mat- och måltidspolicy och handboken. Medarbetare inom vård- och omsorgsboende, servicehus och hemtjänst har fått information om policy och handbok och webbutbildningen Mat för äldre och Hållbar

hälsa. Hållbar hälsa är en e-tjänst och som under året även utvecklats till en app för att öka tillgängligheten. Den vänder sig till personer över 65 år som vill få information om bland annat förbättrade levnadsvanor. Implementering av hållbar hälsa har fortsatt under 2021 genom fysiska möten med seniorer.

Förvaltningen deltar även i nätverket för stadens matstrategi som syftar till att staden ska servera god, hälsosam och klimatsmart mat. Flera vård- och omsorgsboenden har mätt nattfasta för att förebygga undernäring samt gjort måltidsobservationer för att kvalitetssäkra måltidsmiljön. Syftet med samtliga genomförda insatser har varit att öka hälsosamma mat- och levnadsvanor hos våra äldre, förebygga undernäring, förbättra matens kvalitets i stadens äldreomsorgsverksamheter samt uppmärksamma matens betydelse.

### **Nationella minoriteters rättigheter**

Sveriges fem nationella minoriteter är judar, romer, samer, sverigefinnar och tornedalingar. De har särskilda rättigheter bland annat inom äldreomsorgen, såsom rätt att få sin äldreomsorg helt eller till väsentlig del på sitt minoritetsspråk jiddisch, romani chib, samiska, finska och meänkieli, om det finns personal som talar dessa språk. Dessutom ingår Stockholm i förvaltningsområden för finska, meänkieli och samiska vilket ger en ovillkorlig rätt till äldreomsorg på dessa minoritetsspråk för den som vill det.

En plan för att säkerställa att staden kan erbjuda äldreomsorg på finska, meänkieli och samiska vid behov har tagits fram och redovisats i ett PM (se bilaga 22). Efterfrågan av äldreomsorg och möjlighet för väntjänst för judar och romer har också utretts och redovisats i ett PM (se bilaga 19). Resultatet av uppdragen tyder på att staden behöver utveckla sin information om nationella minoriteters rättigheter och verka aktivt för att det finns omsorgspersonal som behärskar minoritetsspråk.

Information om minoriteternas rättigheter har intensifierats under året: En digital utbildning riktad till biståndshandläggare har skapats och ett informationsblad att dela ut till den enskilde då denne ansöker om äldreomsorg har tagits fram. Rättigheterna har även annonserats två gånger i lokaltidningen Mitt I. Ekonomiskt bidrag har beviljats till föreningar som anordnar kulturella och språkfrämjande aktiviteter för äldre. Parallellt har regelbundna samråd med minoritetsgruppernas representanter pågått. Förvaltningen har även haft kontinuerliga möten med stadsdelsförvaltningarnas representanter för utbyte av erfarenheter och framgångsfaktorer kring minoritetsarbete inom äldreomsorgen.

### **Jämställdhet**

Numera redovisas all statistik om äldreomsorgen uppdelat på kön, liksom de brukarundersökningar som genomförs årligen. Detta ger goda möjligheter till att skillnader mellan könen upptäcks och att arbete kan påbörjas för att utröna vad dessa skillnader beror på och vad som behöver åtgärdas.

Äldreförvaltningens inspektörer har i sitt uppdrag ett jämställdhetsperspektiv i de inspektioner som genomförs i äldreomsorgens verksamheter. Detta kan exempelvis göras i samtal med de äldre eller med ledning och medarbetare inom verksamheterna. Besöken har, liksom under 2020, varit färre än vanligt på grund av covid-19-pandemin vilket har minskat arbetet inom jämställdheten. Även förvaltningens kvalitetsobservatörer har i sitt uppdrag att beakta

jämställdheten vid besök hos utförarenheter men även deras besök har minskat under året.

Jämställd omsorg har lyfts fram i undervisningen på grundutbildningar, introduktionsutbildningar samt seminarium för större målgrupper av medarbetare. I introduktionen för nyanställda biståndshandläggare och introduktionen för vikarierande biståndshandläggare har information ingått om värdegrunden samt om jämställdhet och jämlikhet.

#### **Utvecklingsarbete i ytterstaden**

Äldreförvaltningens arbete med uppdrag och projekt med mera utgår i regel från äldreomsorgen som helhet, inte utifrån 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.

## **Konsekvenser av covid-19-pandemin**

### **Allmänt**

Vaccinationerna hade en kraftigt positiv effekt på hur många personer på särskilda boenden eller med hemtjänst som insjuknade i covid-19. Från och med januari 2021 minskade antalet sjuka i covid-19 stadigt och hållits på låga nivåer under hela året. I slutet av oktober inleddes vaccination med en tredje dos, en påfyllnadsdos i första skede för personer boende på särskilda boenden eller med hemtjänst. Dock är statistiken för andelen vaccinerade inte helt tillförlitlig men bedömningen är att vaccinationsgraden hos äldre på särskilda boenden är högre än vad som framgår av statistiken.

Även medarbetare inom äldreomsorgen erbjöds vaccination med start i januari 2021. Särskilda medarbetarvaccinationer har sedan erbjudits i omgångar under året. Äldreförvaltningen har tillsammans med socialförvaltningen och stadsledningskontoret lagt ner ett omfattande arbete för att motivera och informera om vaccination och vilka möjligheter som finns att vaccinera sig.

Utöver vaccinationer bedöms också medarbetarnas ökade kunskap om basala hygienrutiner och användning av skyddsutrustning, god tillgång till skyddsutrustning samt kohortvård vara viktigt för den minskade förekomsten av covid-19 inom äldreomsorgen.

I december förekom flera rapporter om nya mutationer av viruset.

Äldreförvaltningen fortsätter att följa utvecklingen av smittläget i verksamheterna. Den överblick som den centraliserade hanteringen har inneburit har visat sig vara en mycket värdefull indikator. Äldreförvaltningen deltar också i möten med Region Stockholm och Smittskydd Stockholm. Tillgänglig fakta utgör grunden för analyser och bedömningar som delges bland andra äldrenämnden och kommunstyrelsens pensionärsråd samt används som grund i dialog med utförare av äldreomsorg med flera. Beredskapen för att hantera nödvändiga anpassningar måste vara hög och äldreförvaltningens uppföljningar är fortsatt viktiga för att få tidiga signaler om ett förändrat läge.

**Uppföljning av antal smittade av Covid-19 inom äldreomsorgen**

Under året har äldreförvaltningen följt utvecklingen av antalet smittade äldre inom särskilt boende och hemtjänst inom staden. Svarsfrekvensen har varit mycket god vilket gjort att aktuella och tillförlitliga resultat kunnat levereras till stadens centrala krisledning.

**Ta tillvara på kunskapen i utvärderingar**

Äldreförvaltningen har tagit del av de utvärderingar, såväl stadens egna, som nationella och andra, för att fånga upp kunskap om hur pandemin hanterats och förvalta denna kunskap för att vara bättre rustad vid såväl ordinarie verksamhet som vid kriser.

Äldreförvaltningen har uppdaterat sin krisplan utifrån de vunna erfarenheterna men kommer också att vartefter arbeta in vissa beredskapshöjande åtgärder i kommande förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivningar. Äldreförvaltningen ser också över vilka beslut som fattats av krisledningsnämnden som bör implementeras i ordinarie förvaltning för att finnas till hands vid olika kriser.

**Uppföljning av äldreomsorgens verksamheter under pandemin**

I slutet av sommaren och i början av hösten har den planerade uppföljningen startat i större skala efter att ha hållits tillbaka för att minska risken för smittspridning.

I fall där äldreförvaltningen har tagit emot synpunkter och klagomål och där det har bedömts som angeläget har inspektioner och särskilda granskningar (vid avtalsfrågor) genomförts, både på plats och per telefon.

**Hälso- och sjukvård under Covid-19-pandemin****Vaccination inom särskilda boenden och hemtjänsten**

Vaccinationstäckningen med två doser av personer över 65 är god och många har tackat ja till erbjudande om vaccination. I december 2021 pågår vaccination med en tredje dos. Statistiken är dock inte helt uppdaterad men bedömningen är att vaccinationstäckningen med en tredje dos för äldre på särskilda boenden är god.

**Vaccination av medarbetare**

Ett särskilt spår för vaccination av medarbetare inom äldreomsorgen har genomförts vid två tillfällen och ett tredje tillfälle pågår. Detta tredje tillfälle avser dels att de som tidigare har fått två doser också ska få en tredje samt att de som inte tidigare vaccinerat sig ska göra det.

Äldreförvaltningen har bidragit med kommunikation för att motivera och möjliggöra vaccination av medarbetare, bland annat i två försök med vaccinationsbussar i Hässelby och Fruängen.

**Hälso- och sjukvårdsspecifik utbildning**

Äldreförvaltningen har erbjudit verksamhetsförlagd hygienutbildning till verksamheterna. Under maj och juni förnyade förvaltningen erbjudandet för att ge bland andra sommarvikarier möjlighet att få del av utbildningen. Flera utförare antog erbjudandet.

Bedömningen är att verksamheterna blivit allt bättre på hygienrutiner och utbildning genom egen försorg men att äldreförvaltningen också fortsättningsvis ska erbjuda möjligheten till arbetsplatsförlagd utbildning.

**Jourhandläggning och arbetsledning på jourtid**

Ärenden som har inkommit under året från stadens egen regi och kranskommunerna gällande arbetsledning har främst handlat om sjukfrånvaro hos medarbetarna. Få ärenden har handlat om medarbetare som har behövt stöd i frågor som rör covid-19.

**Trygghetslarm**

Antalet ansökningar av trygghetslarm har varit oförändrat under pandemin men under hösten ses en tydlig ökning av nya ansökningar som inkommit. Under våren genomfördes inte planerade larmbyten i full utsträckning då det krävde besök i den enskildes hem. Flera larmkunder valde då även att avböja hembesök på grund av pandemin. I samband med att vaccinationstäckningen ökat har flera larmbyten genomförts och antalet avböjda besök har minskat. Vid installation eller byte av trygghetslarm har medarbetarna alltid skyddsutrustning vid hembesök för att förhindra smittspridning.

**Köhantering och förmedling av platser**

I våras tackade flera äldre nej till erbjuden lägenhet på särskilt boende då de ville invänta vaccin. Förmedling av antal lediga lägenheter har nu återgått till samma nivå som innan covid-19-pandemin då antalet personer som tackar ja till erbjuden lägenhet har ökat. Orsaken är att de erhållit vaccin eller erbjudits vaccin dit de flyttat.

Centralisering av platsförmedling till korttidsboende och covid-korttidsvård ger en god överblick över behov och efterfrågan i staden. Överblicken har bidragit till att staden kunnat anpassa antalet covid-platser utifrån pandemins utveckling. Under våren och sommaren har behovet av covid-korttidsvård minskat.

**Medarbetare och arbetsplats**

Medarbetare som har möjlighet att arbeta hemma uppmanas till detta. Medarbetare som utför installation och service på trygghetslarm påbörjar arbetspasset i större utsträckning hemifrån istället för att åka in till kontoret. Några medarbetare behöver finnas fysiskt på plats på kontoret för att säkra verksamheten då de behöver tillgång till teknisk utrustning och stödsystem.

Äldreförvaltningen har anpassat sina arbetssätt utifrån rådande restriktioner.

**Ekonomiska konsekvenser**

Under 2020 var förvaltningen tvungen att ställa in vissa utbildningar och föreläsningar för stadens medarbetare på grund av den pågående covid-19-pandemin. Även vissa planerade uppdrag fick skjutas upp. Pandemin har även påverkat förvaltningens arbete under framför allt våren 2021. Förvaltningen har dock kunnat utföra merparten av förvaltningens uppdrag enligt plan, även om de i vissa fall har utförts på ett annat sätt än vad som planerats.

En annan effekt av pandemin är att förvaltningen under årets första kvartal abonnerade på ett antal korttidsplatser för personer med Covid-19. Detta har inneburit en merkostnad för förvaltningen som inte var budgeterad om 3,0 mnkr.

I övrigt har merparten av det arbete som görs kring pandemin utförts av befintliga medarbetare och har inte gett några merkostnader för förvaltningen.

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

Äldrenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2021 varit tillräcklig.

Nämndens internkontrollarbete består av tre delar. Nämnden ska ha ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras.

Nämnden har i Väsentlighets- och riskanalysen identifierat de viktigaste processerna/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden har i arbetet beaktat lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten har oönskade händelser identifierats och värderats (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen skulle inträffa samt hur sannolikt det är att händelserna skulle inträffa. Utifrån riskvärdet har det beslutats om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen har nämnden planerat hur de löpande kontrollerna/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen har fastställts i samband med verksamhetsplanen och har följts upp i samband med verksamhetsberättelsen.

En arbetsgrupp för intern kontroll med representanter från samtliga avdelningar och team har arbetat med målsättningen att planen för intern kontroll ska vara genomarbetad, förankrad och följas upp på ett strukturerat sätt. Under året har gruppen följt upp samtliga risker och genomfört kontrollmomenten. Förutom denna grupp har de personer som berörs av de olika processerna och arbetsätten bidragit till uppföljningen av interkontrollplanen.

Resultaten av de kontrollaktiviteter som planerats är att de i stort kunnat genomföras utan några avvikelser som givit upphov till åtgärder har behövts. Detta redogörs närmare för i bilaga 5 - Uppföljning av intern kontroll.

### Systematiskt kvalitetsarbete

Äldrenämnden ansvarar för kommunövergripande äldreomsorgsfrågor och i samverkan med stadsdelsnämnderna samordna, utveckla och följa upp äldreomsorgen i staden. Detta för att uppnå en likvärdig och rättssäker äldreomsorg av god kvalitet. Förvaltningens systematiska kvalitetsarbete inriktas på att ständigt förbättra processer, rutiner och arbetssätt för att säkra verksamhetens kvalitet.

För att tillgodose stadsdelsförvaltningarnas behov av stöttning samt för att skapa en gemensam målbild för likställighet inom staden anordnar äldreförvaltningen olika typer av forum för information och erfarenhetsutbyte.

För att få kunskap om förvaltningens utvecklingsarbete fokuserar på rätt saker och att utvecklingsarbetet sker på rätt sätt analyseras olika uppföljningsresultat för att se



orsakssamband och identifiera framgångsfaktorer för utveckling. Erfarenheterna används sedan i det fortsatta utvecklingsarbetet. Exempelvis utvärderas stadsgemensamma utbildningar och seminarier som äldreförvaltningen anordnar för att se att de gett avsedd effekt.

Resultaten från olika uppföljningar sammanställs och analyseras för att ta fram prioriterade utvecklingsområden. Fokusområde i årets verksamhetsuppföljning inom vård- och omsorgsboende var att stödja verksamheterna i arbetet med uppföljningar som belyser den personcentrerade vården och omsorgen för de enskilda. Detta genom en metod för granskning av den enskildes hälso- och sjukvårdsdokumentation och sociala dokumentation parallellt för att kunna följa den enskildes "resa" i vård- och omsorgsprocessen. Utvärdering av metoden visar att utförarna haft stor nytta av metoden och att det lett till att utvecklingsområden har kunnat identifieras.

Stockholms trygghetsjour har under året påbörjat ett arbete med att införa ett digitaliserat, processbaserat och samlat kvalitetsledningssystem. Under året har detta införts på en av enheterna. Det digitaliserade systemet tydliggör processer, arbetssätt och ansvarsområden i det systematiska kvalitetsarbetet.

Ett nytt larmmottagningssystem har under hösten ersatt tidigare larmmottagningssystem i syfte att möta kraven på välfärdsteknik nu och i framtiden. Det nya systemet främjar digital utveckling och har potential att hantera olika varianter av välfärdsteknologi som exempelvis sensorer och webbkamera för digital tillsyn. Under övergångsperioden till det nya larmmottagningssystemet har det varit en del inkörningsproblem. Det har ställts ökade krav på medarbetarnas kunskaper att hantera nytt system och förändra arbetssätt. För att säkra verksamheten har extra resurser tillsatts under hösten.

Stadens digitala trygghetslarm byts systematiskt ut för att trygghetslarmen ska kunna kommunicera via 4G nätet då 2G nätet fasats ut i slutet av 2025. Det innebär att samtliga kunder med trygghetslarm kommer att få ett nytt larm innan december 2025.

Smarta lås inom hemtjänsten är ett innovationsprojekt som har sin grund i digital demo Stockholm och där arbetet leds av äldreförvaltningen. Smarta lås i hemtjänsten förväntas ge positiva effekter för medborgare, medarbetare och verksamheter. För medborgare blir det tryggare då den enskilde inte behöver lämna ifrån sig nycklar till hemtjänsten och att hemtjänstpersonal kan komma snabbare på plats vid larm. För medarbetare och verksamhet blir det enklare då nyckelhanteringen minimeras vilket ger ökad flexibilitet att kunna hjälpa varandra. Införandet sker etappvis med ett stadsdelsområde i taget.

## Övrigt

### Synpunkter och klagomål

Klagomål på äldreomsorgens verksamheter ska i första hand inkomma till berörd verksamhet eller beställarenhet samt till stadsdelsförvaltningarna. Under 2021 har det inkommit 61 synpunkter och klagomål till äldreförvaltningens inspektörer. Merparten av dessa berör utförare av äldreomsorg och några beställarenheter. De vanligaste klagomålen gällande utförarverksamheter handlade om personalens kompetens, bemötande, mat och måltider,

hälso- och sjukvård, hantering av synpunkter och klagomål samt personlig omvårdnad. Klagomålen på beställarenheterna handlade främst om biståndsbeslut och beställarenheternas tillgänglighet. Klagomålen hanterades i regel genom kontakter med uppgiftslämnare, aktuell verksamhet, stadsdelsförvaltning samt inspektion. Synpunkter och klagomål har främst inkommit från anhöriga men även från medarbetare och enskilda. Flera hade först varit i kontakt med verksamheten och/eller stadsdelsförvaltningen men inte upplevt att det lett till någon förändring och därför vänt sig till äldreförvaltningen.