

Socialnämnden

Plats och tid Gröna sammanträdesrummet, Socialförvaltningen, Östhammar, kl. 09.00-15:15

Beslutande Enligt särskild närvarolista

Övriga deltagande Nämndsekreterare Fitim Kunushevcı
§§ 49-52, 57 Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck
Tf. socialchef Lisbeth Bodén
Administrativ chef Torbjörn Nyqvist
Stabsamordnare Lina Ahlén Svalbro
§ 57 Enhetschef kortidsenheten Anette Eriksson, enhetschef hemtjänsten Östhammar Helene Fröjd, enhetschef hemtjänsten Österbybruk Josefine Mattsson Brunn, enhetschef Edsvägen 16 Marie Smedman-Andersson, enhetschef hemtjänsten Öregrund Lena Wallström, enhetschef Parkvägen Eva B. Andersson, verksamhetschef barn- och ungdomssektionen myndighet IFO Anna Engqvist, enhetschef gruppbofästader LSS Mina Abdollahi, verksamhetsområdeschef hemvård Johan Steinbrecher, verksamhetsområdeschef Myndighet Agneta Rönnkvist, verksamhetsområdeschef SäBo/LSS Ingrid Larsson

Utses att justera Anna-Lena Söderblom (M), 2020-04-24, kl. 15:20
Justeringens plats och tid Socialkontoret, Östhammar

Paragrafer 49-59

Underskrifter Sekreterare

.....
Fitim Kunushevcı

Ordförande

.....
Lisa Norén (S)

Justerande

.....
Anna-Lena Söderblom (M)

ANSLAG/BEVIS

Organ Justeringen har tillkännagivits genom anslag
Östhammars socialnämnd

Sammanträdesdatum 2020-04-24
Datum för anslags uppsättande 2020-04-24
Anslags nedtagande 2020-05-16
Förvaringsplats för protokollet Socialkontoret, Östhammar

Underskrift

.....
Fitim Kunushevcı

Socialnämnden

Ärendelista

§ 49.	Fastställande av dagordning	3
§ 50.	Redovisning av delegationsbeslut	4
§ 51.	Information och anmälningsärenden april och maj 2020.....	5
§ 52.	Ekonomisk uppföljning per mars 2020	8
§ 53.	Riktlinje för utbildning och ersättning för kontaktpersoner.....	9
§ 54.	Översyn av serviceavtal med Samhall	10
§ 55.	Information till ledamöter och ersättare om inloggning och innehåll i Stratsys	12
§ 56.	Redovisning av avvikelser och synpunktsstatistik, kvartal 1 2020.....	13
§ 57.	Åtgärdsrapporter för ekonomi i balans	14
§ 58.	Avtal om läkarmedverkan i kommunal hälso- och sjukvård i Uppsala län	16
§ 59.	Rapporter.....	17

§ 49. Fastställande av dagordning

Beslut

Socialnämnden fastställer ärendelistan.

Dnr SN-2020-31	Dpl 904
Dnr SN-2020-32	Dpl 904
Dnr SN-2020-33	Dpl 904

§ 50. Redovisning av delegationsbeslut

Beslut

Redovisning av delegationsbeslut godkännes.

Ärendebeskrivning

Föreligger delegationslistor:

1. Arbetsutskottets protokoll 2020-04-15.
2. Beslut i vård- och omsorgsärenden 2020-03-01 t.o.m. 2019-03-31.
3. Beslut i individ- och familjeomsorgsärenden 2020-03-01 t.o.m. 2020-03-31.
 - Tre beslut om omplacering med stöd av 11 § 1 st. Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.
 - Ett beslut om placering med stöd av 11 § 2 st. Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.
 - Två beslut om polishandräckning med stöd av 43 § 2p. Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.
4. Beslut i övriga ärenden registrerade 2020-03-01 t.o.m. 2020-03-31.

Beslutsunderlag

- Delegationslistor i delegationsmappen
- Handlingar i sekretessmappen

Dnr SN-2020-12

Dpl 904

§ 51. Information och anmälningsärenden april och maj 2020

Beslut

Socialnämnden tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Ärendet omfattar muntlig information från socialförvaltningens tjänstemän, skriftlig information som nämnden tar del av via sitt digitala arbetsrum och skriftlig information som omfattas av sekretess och som redovisas i pärm.

Ärendets behandling

Muntlig information från socialförvaltningens tjänstemän under arbetsutskottets sammanträde 2020-04-15:

- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om arbetet med ny hemtjänstmodell på Gräsö. För tillfället letas det efter lokal på Gräsö.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om att närvårdsenheten och korttidsenheten är stängda för intagning på grund av hög personalfrånvaro och verksamheterna har blivit samlokaliserade. Flera brukare är placerade utanför kommunen. Tre i Alsike och resterande inom Regionen. Udden eventuellt som komplement för korttidsenheten vid utskrivningar från Akademiska
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om kommunövergripande organisationsförändring. Förslag har antagits i kommunledningsgruppen. Ska upp till för beslut till kommunfullmäktige 21 april 2020.
- Nämndsekreterare och utredare Fitim Kunushevcı informerar om aktuell sjukfrånvaro för socialförvaltningen.
- Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck informerar om aktuellt läge på IFO.
- Ordförande socialnämnden Lisa Norén (S) informerar om pågående rekrytering av ny chef för omsorg.
- Administrativ chef Torbjörn Nyqvist informerar om pågående arbete med kommunövergripande organisationsförändring. Arbetsgrupper har påbörjat arbete med processkartläggning.

Dagens sammanträde

Muntlig information från socialförvaltningens tjänstemän:

- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om provsvar Solgården. Provsvar inväntas från oberoende utförare under kommande veckor.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar att flytt av gruppbostad Aborren kommer att ske 1 september 2020 på grund av rådande läge med smittspridning av coronaviruset.

Socialnämnden

- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om intressent som vill bygga gruppboende i Gimo.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om eventuell ny lokal på Gräsö för ny hemtjänstmodell.
- Ordförande socialnämnden Lisa Norén (S) informerar om pågående rekrytering av socialchef. Fem ansökningar har inkommit.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om eventuell öppning av korttidsenheten och närvårdsenheten.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om inkommen hemställan från Region Uppsala om kohortvård av coronasmittade i hemkommunen.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om att kostnad för städ av lägenheter vid flytt på särskilda boenden kommer kommunen ansvara för till 1 juni.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om 123 anmälda som extra vårdpersonal. Utbildning pågår och inom kommande veckor förväntas börja arbeta.
- Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck informerar om aktivering av PYS-telefon. Stödlinje där medarbetare kan höra av sig och få psykologiskt inriktade stödsamtal i samverkan med Svenska Kyrkan och Barn- och utbildningsförvaltningen.
- Tf. socialchef Lisbeth Bodén informerar om sjukfrånvaro socialförvaltningen kvartal 1 2020.

Skriftlig information som nämnden tar del av via sitt digitala arbetsrum:

01. Logganteckningar arbete Sars-CoV-2 2020-03-01 - 2020-04-23
02. Ekonomisk uppföljning mars 2020
03. Ekonomiskt utfall mars 2020
04. Kravprofil och annons för rekrytering av socialchef
05. Uppföljning Hemtjänst
06. Uppföljning Särskilt boende
07. Bygg- och miljönämndens beslut om rättelseföreläggande med vite på fastigheten Östhammar 1317
08. KS-2020-250_KrisN 2020-03-24 Protokoll_§9 Skolskjutstrafik, omförhandling av avtal, Avsteg från avtalsvillkor avseende ramavtal Färdtjänst och skolskjuts, stycke 10 Skolskjuts med taxi
09. Protokollsutdrag KS 2020-03-31_§ 89 Förstudie om ökad kommunal samverkan inom Uppsala län
10. Protokollsutdrag KS 2020-03-31_§ 93 Antagande av överenskommelse om samverkansregler för den offentligt finansierade hälso-och sjukvården, läkemedelsindustrin, medicintekniska industrin och laboratorietekniska industrin
11. Sjuktal socialförvaltning månadsvis och totalt kvartal 1 2020

Skriftlig information som omfattas av sekretess och som redovisas i pärm:

- Domar från Förvaltningsrätten i Uppsala:
 - o Förvaltningsrätten i Uppsala avslår överklagan om ekonomiskt bistånd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) för oktober och november 2019 i dom meddelad 2020-03-12.
- Inkommande beslut från IVO:

Socialnämnden

- Inspektionen för vård och omsorg avslutar ärende med dnr SN-2019-170 med påtalade brister.

Muntlig föredragning

Tf. socialchef Lisbeth Bodén, individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck och ordförande Lisa Norén (S) föredrar ärendet.

Dnr SN-2020-18

Dpl 042

§ 52. Ekonomisk uppföljning per mars 2020

Beslut

Socialnämnden tar del av redovisningen. (Bilaga 1)

Ärendebeskrivning

Föreligger ekonomisk uppföljning per mars 2020.

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Administrativ chef Torbjörn Nyqvist redovisar budgetavvikelser per enhet VoO och IFO. Nuvarande avvikelse är 4,9 miljoner kronor. Prognos för budgetunderskott 2020 beräknas till 20 miljoner kronor.

Dnr SN-2020-54

Dpl 710

§ 53. Riktlinje för utbildning och ersättning för kontaktpersoner

Beslut

Riktlinje för utbildning och ersättning för kontaktpersoner antas med följande tillägg:
Prisbasbelopp och reseersättning enligt Skatteverkets rekommendationer preciseras i riktlinjen. (Bilaga 2)

Ärendebeskrivning

Föreligger förslag till riktlinje för utbildning och ersättning för kontaktpersoner.

Beslutsunderlag

- Förslag till riktlinje

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Utredare Oskar Johansson föredrar ärendet.

Yrkanden

Anna-Lena Söderblom (M) yrkar på tillägg till beslut i förslag till riktlinje enligt följande:
”Prisbasbelopp och reseersättning enligt Skatteverkets rekommendationer preciseras i riktlinjen.”

Propositionsordning

Ordförande Lisa Norén (S) ställer proposition på tilläggsyrkandet och finner att socialnämnden bifaller förslaget.

Dnr SN-2019-99

Dpl 701

§ 54. Översyn av serviceavtal med Samhall

Beslut

Avtalet med Samhall för utförandet av servicetjänster förlängs till och med 2021.

Ärendebeskrivning

Förvaltningen har upphandlat servicetjänster inom hemtjänsten av Samhall och dessa är städning, tvätt, matdistribution och inköp. Tidigare avtalsuppföljning har visat att Samhall uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget. Samhall har under 2019 genomfört en brukarundersökning (bifogas handlingarna). Diskussioner har förts med omvårdnadspersonalen inom hemtjänsten på Edsvägen 16 och på Lärkbacken för att kartlägga hur de tror att ett övertagande skulle fungera (bifogas handlingarna).

Syftet med översynen är att klargöra hur utförandet av servicetjänster fungerar idag och vilka möjligheter det finns att återta utförandet av servicetjänsterna till egenregi.

En övergång till egenregi antas medföra ökade kostnader för servicetjänsterna. Med antagandet att matdistributionen skulle kosta lika mycket som i dagsläget innebär detta att kostnaden skulle uppgå till 3 902 834 (4 606 757 faktisk kostnad). Således skulle förändringen ge en betydande fördyring på 672 192 kr (1 376 115 kr faktisk fördyring) av verksamheten som under 2018 totalt kostade 3 473 000 för alla fyra serviceinsatserna.

En förändring till egenregi skulle också innebära att verksamheten riskerar att mista de undersköterskor som kommunen tidigare validerat och att rekryteringen av ny personal blir en större utmaning när arbetsuppgifterna upplevs mindre relevanta. Sammanfattningsvis kan det konstateras medföra stora nackdelar att överta verksamheten i egenregi.

Beslutsunderlag

- Översyn uppdrag Samhall
- Brukarundersökning Samhall
- Diskussioner med omsorgspersonal inom hemtjänsten angående Samhall

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Utredare Oskar Johansson föredrar ärendet.

Socialnämnden

Beslutet skickas till

Administrativ chef Torbjörn Nyqvist
Utredare Oskar Johansson

Dnr SN-2020-49

Dpl 709

§ 55. Information till ledamöter och ersättare om inloggning och innehåll i Stratsys

Beslut

Socialnämnden tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Nämnden informeras om arbetsverktyget Stratsys.

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Verksamhetsutvecklare Catharina Frostner föredrar ärendet.

Dnr SN-2020-48

Dpl 701

§ 56. Redovisning av avvikelser och synpunktsstatistik, kvartal 1 2020

Beslut

Socialnämnden tar del av redovisningen.(Bilaga 3)

Ärendebeskrivning

Redovisas avvikelser och synpunktsstatistik kvartal 1, 2020.

Beslutsunderlag

- Avvikelser och synpunktsstatistik kvartal 1, 2020

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Nämndsekreterare och utredare Fitim Kunushevcı föredrar ärendet.

Dnr SN-2020-55

Dpl 701

§ 57. Åtgärdsrapporter för ekonomi i balans

Beslut

Socialnämnden tar del av redovisningen.

Ärendebeskrivning

Redovisas frågor för åtgärdsrapporter till ekonomi i balans för de enheter med ekonomiska avvikelser inom socialförvaltningen. Enhetschefer och verksamhetschefer föredrar ärendet under socialnämndens kommande sammanträde.

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Verksamhetsområdeschef hemvård Johan Steinbrecher och administrativ chef Torbjörn Nyqvist presenterar upplägg och nyckeltal samt åtgärdsrapporter för hemtjänsten i Gimo och Alunda.

Enhetschef hemtjänsten Öregrund Lena Wallström, enhetschef hemtjänsten Östhammar Helene Fröjd och enhetschef hemtjänsten Österbybruk Josefine Mattsson Brunn redovisar nuvarande ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för hemtjänsten i Öregrund. Österbybruk och Östhammar.

Enhetschef Edsvägen 16 Marie Smedman-Andersson och enhetschef Parkvägen Eva B. Andersson, redovisar nuvarande ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för särskilda boenden Edsvägen 16 och Parkvägen.

Enhetschef korttidsenheten Anette Eriksson redovisar nuvarande ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för korttidsenheten.

Enhetschef gruppboendestäder LSS Mina Abdollahi redovisar nuvarande ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för gruppboendestäder.

Verksamhetsområdeschef Myndighet Agneta Rönnkvist redovisar nuvarande förutsättningar, ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för daglig verksamhet och ordinärt boende vård och omsorg.

Socialnämnden

Verksamhetschef barn- och ungdomssektionen IFO Anna Engqvist och individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck redovisar förutsättningar, nuvarande ekonomisk situation, leveranssäkerhet, debiteringsgrad, sjukfrånvaro, utmaningar och planerade åtgärder för barn- och ungdomssektionen IFO.

Beslutet skickas till

Tf. socialchef Lisbeth Bodén
Verksamhetsområdeschef hemvård Johan Steinbrecher
Administrativ chef Torbjörn Nyqvist
Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck
Verksamhetsområdeschef SäBo/LSS Ingrid Larsson
Enhetschef hemtjänsten Östhammar Helene Fröjd
Enhetschef hemtjänsten Österbybruk Josefine Mattsson Brunn
Enhetschef hemtjänsten Öregrund Lena Wallström
Tf. enhetschef hemtjänsten Alunda Joakim Sundvall
Enhetschef hemtjänsten Gimo Jessica Andén
Enhetschef Edsvägen 16 Marie Smedman-Andersson
Enhetschef Parkvägen Eva B. Andersson
Enhetschef korttidsenheten Anette Eriksson
Enhetschef gruppboheter LSS Mina Abdollahi
Verksamhetsområdeschef Myndighet VoO Agneta Rönnkvist
Verksamhetschef barn- och ungdomssektionen myndighet Anna Engqvist

Dnr SN-2019-180

Dpl 738

§ 58. Avtal om läkarmedverkan i kommunal hälso- och sjukvård i Uppsala län

Beslut

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen att anta avtal om läkarmedverkan.

Beslutet ersätter socialnämndens tidigare beslut 2019-11-13_§ 179.

Ärendebeskrivning

Socialnämnden fattade beslut om att anta förslag till avtal 2019-11-13. Under ett senare tillfälle framkom det att HSVO inte handlagt ärendet klart, vilket kräver att socialnämnden fattar ett nytt beslut i ärendet innan ärendet översänds till Kommunstyrelsen.

Den 7 februari fattade TL HSVO beslut om att godkänna förelagt utkast av avtal för läkarmedverkan i Uppsala län.

Föreligger nytt tjänsteutlåtande och förslag till avtal.

Beslutsunderlag

- Förslag till avtal
- Missiv HSVO
- Tjänsteutlåtande

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Ordförande socialnämnden Lisa Norén (S) föredrar ärendet.

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Region Uppsala
Tf. socialchef
Chef utvecklingsenheten VoO
Medicinsk ansvarig för rehabilitering
Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Dnr SN-2020-3

Dpl 904

§ 59. Rapporter

Beslut

Socialnämnden tar del av rapporter.

Ärendebeskrivning

Rapporter och information från socialnämndens ledamöter.

Dagens sammanträde

Nämndsekreterare och utredare rapporterar åt Ingeborg Sevastik (V) om att Barnvårdsförbundets planerade möte har blivit inställt. Möte kommer genomföras nästa vecka digitalt och då beslutas om Guldkantsbidrag med hänvisning till de riktlinjer som råder enligt Folkhälsomyndigheten.

Muntlig föredragning

Nämndsekreterare och utredare Fitim Kunushevcı föredrar ärendet.

Ekonomisk uppföljning mars 2020

Socialförvaltningen; utfall mars 2020, prel prognos

Område	Budget	Periodens budget	Utfall mars (justerat)	Avvikelse	Prognos avvikelse	%	Prognos 2020	Utfall 2019	Utfall 2018
Vård och omsorg	368 705	88 016	93 656	-5 640	-20 000	-5%	388 705	378 976	360 565
IFO, exkl ensamkommande	70 132	17 430	17 549	-119	0	0%	70 132	66 532	74 151
Ensamkommande	0	-29	-212	183	0		0	-1 370	12 057
Förvaltningsövergripande	55 815	13 886	13 203	683	0	0%	55 815	52 415	49 366
Totalt	494 652	119 302	124 195	-4 893	-20 000	-4%	514 652	496 554	496 139

Justerat för kända kostnader som "släpar":

- Måltidskostnader på VoO, 4,1 mnkr

Socialförvaltningen; Myndighet VoO

Område	Budget	Periodens budget	Utfall mars	Avvikelse	Prognos avvikelse	%
Myndighetsutövning	8 745	2 136	1 975	161	200	2%
Externa boendeplaceringar LSS	9 837	2 459	1 683	776	3 600	37%
Externa boendeplaceringar SoL	3 223	806	636	170	800	25%
Daglig verksamhet LSS	16 219	4 055	4 297	-242	-2 800	-17%
Personlig assistans, 20 första timmar + LSS beslut	14 814	3 704	3 445	259	200	1%
Färdtjänst	4 543	1 136	1 422	-287	300	7%
Enheten för förebyggande	11 302	2 809	2 540	269	400	4%
Ordinärt boende, volym	64 862	16 216	17 262	-1 047	-8 600	-13%
Totalt	133 545	33 319	33 260	59	-5 900	-4%

Socialförvaltningen; Produktion VoO

Område	Budget	Periodens budget	Utfall mars	Avvikelse	Prognos avvikelse	%
Särskilt boende	111 940	26 314	28 067	-1 753	-3 800	-3%
Ordinärt boende	0	-919	3 986	-4 905	-9 100	
Larmenhet och nattpatrull	12 624	3 081	2 837	244	-100	-1%
Korttidsvård/närvård	20 333	4 747	5 233	-486	-800	-4%
Boenden LSS	33 788	8 016	8 479	-463	-1 200	-4%
Personlig assistans, egen regi	0	-219	314	-532	-1 800	
HSL	30 596	7 370	7 074	295	-800	-3%
Totalt	209 281	48 390	55 990	-7 601	-17 600	-8%

Socialförvaltningen; IFO

Område	Budget	Periodens budget	Utfall mars	Avvikelse	Prognos avvikelse	%
IFO, övergripande	5 005	1 377	725	652	2 500	50%
Myndighet BoU	12 767	3 127	3 321	-194	-500	-4%
BoU, HVB och stödboende	4 600	1 150	1 301	-151	0	0%
BoU, Familjehem	6 919	1 730	2 274	-544	-1 000	-14%
BoU, kontaktstöd	3 665	916	1 455	-539	-1 000	-27%
BoU, öppenvård	9 243	2 254	1 980	274	0	0%
Vuxen, biståndsenheten	13 249	3 280	3 203	77	-500	-4%
Vuxen, missbruk	5 571	1 373	1 469	-96	-500	-9%
Vuxen, socialpsykiatri	3 968	987	658	329	1 000	25%
Boendestöd	5 145	1 236	1 091	144	0	0%
Ensamkommande	0	-29	-212	183	0	
Totalt	70 132	17 401	17 337	64	0	0%

Hur påverkar Corona?

Högre kostnader

- Inköpt/beställt material, 1,6 mnkr och det räcker cirka en månad framåt
- Hög sjukfrånvaro/frånvaro, uppskattningsvis 1 mnkr i högre lönekostnad per månad

Stöd från staten

- Statsbidrag till kommun och regioner där man kan ansöka medel om sammanlagt 3 miljard, senast 30 november. Socialstyrelsen prioriterar de kommuner och regioner som bedöms ha högst kostnad förknippat med Corona.
- Staten har beslutat att stå för kostnaden för karensdagen under 1,5 månad samt under april och maj stå för alla kostnader för sjuklöner upp till dag 14 (1,4 mnkr 2019, uppskattningsvis 2,8 mnkr i år)

 ÖSTHAMMARS KOMMUN - EN DEL AV ROSLAGEN		Dokumenttyp: Riktlinje	
		Titel: Riktlinje för utbildning och ersättning för kontaktpersoner	
Socialförvaltningens ledningssystem			
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
Socialförvaltningens ledningsgrupp	Socialnämnden	2020-04-24	

Uppdraget

Kontaktperson kan beviljas för barn och unga samt för vuxna och är en insats enligt LSS eller SOL. Uppdraget som kontaktperson innebär att stötta en person i sin vardag genom att hjälpa personen att komma ut på olika aktiviteter för att öka personens delaktighet i samhällslivet. Kontaktpersonen följer med på olika aktiviteter som sker efter personens önskemål och kan omfatta aktiviteter så som att gå bio, fika och promenader. Kontaktpersonen ska också vara en medmänniska som personen kan vända sig till för att ge stöd i vardagen. I uppdraget som kontaktperson till barn och unga ingår dessutom bland annat att stödja och uppmuntra till skolgång och skolrelaterade uppgifter.

Arvode

Ett fast arvode utbetalas månadsvis och är skattepliktigt. Arvodets storlek följer SKRs rekommendationer och varierar beroende på uppdragets omfattning och komplexitet.

Som regel kan 3 % av prisbasbeloppet per månad beräknas för en insats av normal omfattning vilket omfattar ca 10 timmar/ månad. Prisbasbeloppet uppgår 2020 till 47 300 kr men aktuellt belopp fastställs årligen. För kontaktperson mot barn och unga så omfattar en normal insats ca 20 timmar/ månad. Uppdraget som kontaktperson för barn och unga motiverar som regel en högre ersättning.

Omkostnadsersättning

En omkostnadsersättning utgår för att täcka kostnader som väntas uppstå genom den typ av aktiviteter som framgår av genomförandeplanen. Omkostnadsersättningen ska täcka kostnaden som uppstår för kontaktpersonen. När det gäller ett uppdrag mot barn och unga ska det även täcka kostnaden för den som beviljats insatsen. Omkostnadsersättningen sätts individuellt och är baserad på uppdragets art och omfattning. Omkostnadsersättningen utbetalas månadsvis. Storleken på omkostnadsersättningen avgörs av de aktiviteter som ingår i genomförandeplanen. Inom ramen för den beslutade ersättningen avgör brukaren och uppdragstagaren i samförstånd vilka aktiviteter som ska genomföras.

Resersättning

Resorna till och från mötesplatsen kan ske med egen bil eller kollektivtrafik. För resor tillsammans med brukaren ska som regel kollektivtrafiken användas eller när så är möjligt med färdtjänst. Ansvarig handläggare kan bevilja undantag om särskilda omständigheter föreligger och i dessa fall kan ersättning för resa med egen bil beviljas. Ett sådant undantag kan utgöras för kontaktpersoner åt barn och unga. Ett sådant undantag innebär inte att kontaktperson är skyldig att använda egen bil i uppdraget.

Reseersättning utgår för resa för kontaktperson från hemmet till mötesplatsen med brukaren och för resor tillsammans med brukaren till och från en aktivitet. Reseersättning ska utbetalas för resor som är längre än tre mil. För uppdrag som kontaktperson till barn och unga utbetalas istället reseersättning för samtliga resor. Ersättningen för bilresor utbetalas därefter med ett avdrag om tre mil. Reseersättning för kollektivtrafiken ersätts med den faktiska kostnaden medan kostnaden för bil ersätts med skatteverkets schablonbelopp för reseersättning. Detta schablonbelopp uppgår 2020 till 18,50 kr/mil. I händelse av att detta belopp ändras ska ersättningen följa aktuell schablon.

Utbildning

Nya uppdragstagare ska ges en introduktion i rollen som uppdragstagare och innefatta ersättningsmodell samt andra praktiska frågor.Handledning och utbildning ska efter behov hållas med uppdragstagaren. Berörda verksamheter ansvarar för genomförande av introduktion samt utbildningar och handledning för kontaktpersoner inom respektive verksamhet. Genomförandet av dessa insatser kan med fördel ske gemensamt mellan verksamheterna.

Rekrytering

Rekrytering sker vid behov och hanteras gemensamt inom respektive verksamhet. De som efter introduktion inte tilldelats en roll som kontaktperson ska noteras i en gemensam lista varifrån rekrytering kan ske även till övriga verksamheter. Ansvaret att uppdatera listan åligger den som huvudsakligen haft kontakt med den potentiella kontaktpersonen.

Ansvarig handläggare ska om uppdragstagaren så begär hänvisa personen till andra verksamhetsområden där det rekryteras kontaktpersoner. Samma förfarande gäller med potentiella uppdragstagare som anses mer lämpliga i andra verksamheter. Förvaltningen ska ha en gemensam intresselista på potentiella uppdragstagare som samtycker till att de registreras och som önskar delta vid ett introduktionstillfälle. I listan bör det anges ifall den potentiella uppdragstagaren önskar verka som kontaktperson inom en särskild verksamhet.

Informationsträffar om uppdraget hålls vid behov och bör innefatta information om samtliga verksamheter som rekryterar kontaktpersoner. Vid informationsträffarna ska i första hand representanter från de olika verksamheterna presentera sitt arbete och respektive behov av kontaktpersoner. Efter att uppdragstagaren tagit mot uppdraget ska en ansvarig handläggare utses att handleda uppdragstagaren i sitt uppdrag.

Analys avvikelser och synpunkter

Socialnämnden, Kvartal 1 2020

Innehåll

1	Avvikelser	3
1.1	Antal rapporterade händelser	3
1.2	Typ av avvikelse	5
1.2.1	<i>Analys typ av avvikelse</i>	<i>5</i>
1.3	Fördelning per lagrum	7
1.3.1	<i>Analys fördelning av lagrum.....</i>	<i>7</i>
1.4	När inträffar avvikelserna?	8
1.4.1	<i>Vilken veckodag inträffar flest avvikelser?.....</i>	<i>8</i>
1.4.2	<i>Vilken tidpunkt på dagen inträffar flest avvikelser?</i>	<i>9</i>
1.5	Allvarlighetsgrad	10
1.5.1	<i>Analys allvarlighetsgrad.....</i>	<i>10</i>
1.6	Konsekvenser av händelsen	11
1.6.1	<i>Analys konsekvenser</i>	<i>12</i>
1.7	Orsak till att avvikelsen inträffade.....	12
1.7.1	<i>Analys av orsak.....</i>	<i>12</i>
1.8	Åtgärder som vidtagits	13
1.8.1	<i>Analys av åtgärder.....</i>	<i>13</i>
2	Synpunkter	13
2.1	Individ- och familjeomsorg	14
2.1.1	<i>Fördelning synpunktstyper.....</i>	<i>14</i>
2.1.2	<i>Positiv, negativ eller neutral.....</i>	<i>14</i>
2.1.3	<i>Synpunkter per verksamhet.....</i>	<i>15</i>
2.1.4	<i>Synpunktslämnare.....</i>	<i>15</i>
2.1.5	<i>Åtgärder, svar & utredningar.....</i>	<i>15</i>
2.2	Vård och omsorg.....	16
2.2.1	<i>Fördelning synpunktstyper.....</i>	<i>16</i>
2.2.2	<i>Positiv, negativ eller neutral.....</i>	<i>16</i>
2.2.3	<i>Synpunkter per verksamhet.....</i>	<i>17</i>
2.2.4	<i>Synpunktslämnare.....</i>	<i>18</i>
2.2.5	<i>Åtgärder, svar & utredningar.....</i>	<i>18</i>

1 Avvikelser

Att arbeta med avvikelshantering är ett gemensamt ansvar för all personal och är en del i socialförvaltningens systematiska kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). All personal ska rapportera händelser av betydelse för brukare/patientens säkerhet. Avvikelsen ska rapporteras i avvikelssystemet omgående efter upptäckt.

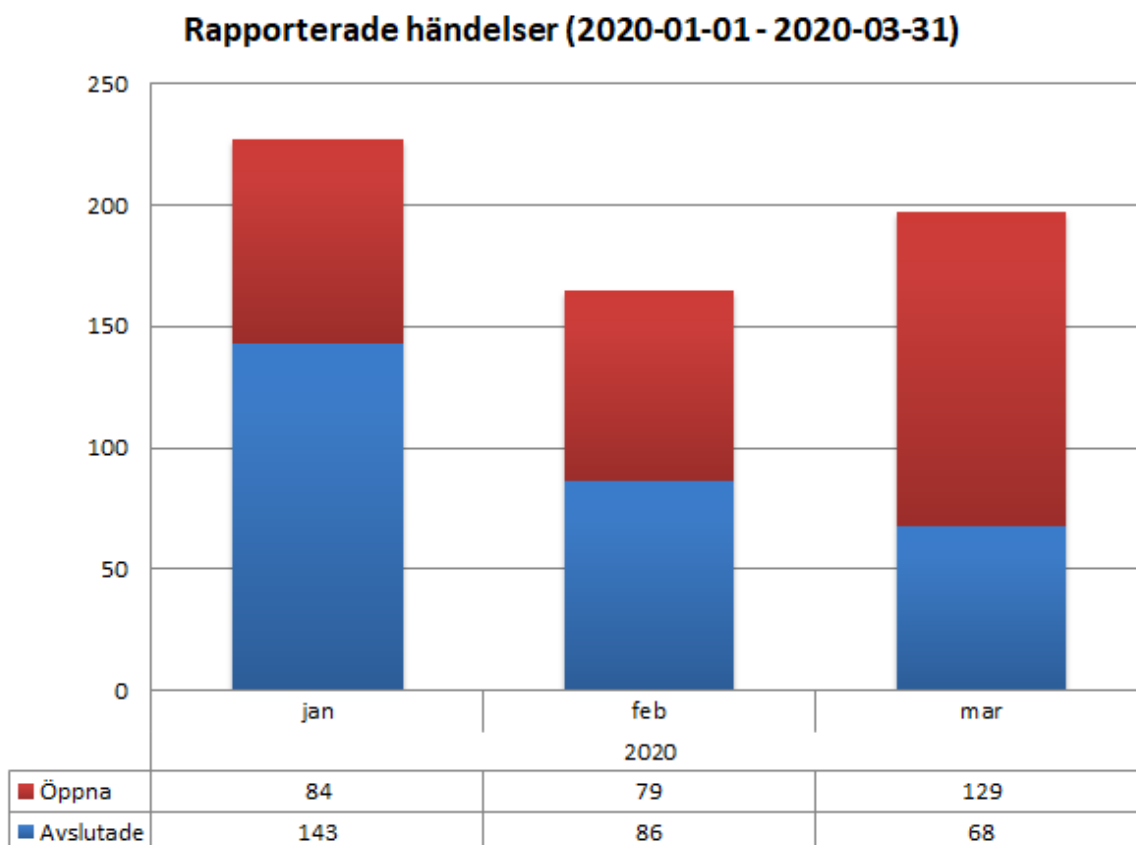
Genom att analysera avvikelser, dra slutsatser och ändra arbetssätt kan tidigare uppkomna typer av avvikelser minska eller försvinna. Avvikelser uppträder inte utan orsak. Bakom händelserna ligger ofta brister i rutiner eller i arbetssätt.

Definition

En avvikelse är en händelse som kan påverka den enskilde negativt. Den inträffar när verksamheten inte når upp till krav och mål i lagar och tillhörande föreskrifter samt beslut fattade av socialnämnden eller när medarbetare inte arbetar i enlighet med processer och rutiner som ingår i socialnämndens ledningssystem.

1.1 Antal rapporterade händelser

Totalt har det rapporterats 589 avvikelser under perioden kvartal 1:



Fördelning per verksamhetsområde & enhet för kvartal 1

De inrapporterade avvikelserna är fördelade enligt nedan per enhet och verksamhetsområde:

Enhet	Antal	Fördelning
Individ- och familjeomsorgen	12	2,0%
Barn och Unga	10	1,7%
Stödboende/EKB	1	0,2%
Vuxen	1	0,2%
Vård och Omsorg	577	98,0%
Aktivt Stöd	6	1,0%
Biståndsenheten	2	0,3%
Bojen	3	0,5%
Hemtjänst	173	29,4%
Korttid & Dagverksamhet	29	4,9%
LSS Gruppboende	19	3,2%
Nattpatrullen	106	17,9%
Närvårdsenheten	17	2,9%
Särskilt boende	222	37,7%
Totalt	589	100,0%

Analys av öppna avvikelser från januari & februari

I urvalet ovan framgår att verksamheten fortfarande har 163 avvikelser som fortfarande ligger som "öppna" i systemet för avvikelshantering. Notera att detta inte behöver vara synonymt med att avvikelsen inte är hanterad. Men det kan indikera att utredare inom verksamheterna behöver bli bättre på hur de använder själva systemet. En avvikelse bör hanteras inom en månad från incidenten för att fylla kraven på att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras (jmf Socialtjänstlagen kap 2 kap 1§ och 3 kap §3).

De öppna avvikelserna fördelar sig enligt nedan per verksamhetsområde & enhet:

Enhet	Antal	Fördelning
Aktivt Stöd	6	3,6%
BoU Myndighet	5	3,0%
HTJ Alunda	10	6,7%
HTJ Gimo	14	8,5%
HTJ Öregrund	11	6,7%
HTJ Österbybruk	33	20,0%
HTJ Östhammar	37	22,4%
Nattpatrullen	16	9,7%
VoO SÄBO Edsvägen	25	15,8%
VoO SÄBO Olandsgården	6	3,6%
Totalt	163	100,0%

Fördelning av öppna avvikelser för januari-februari 2020 vid kontroll den 15 april.

1.2 Typ av avvikelse

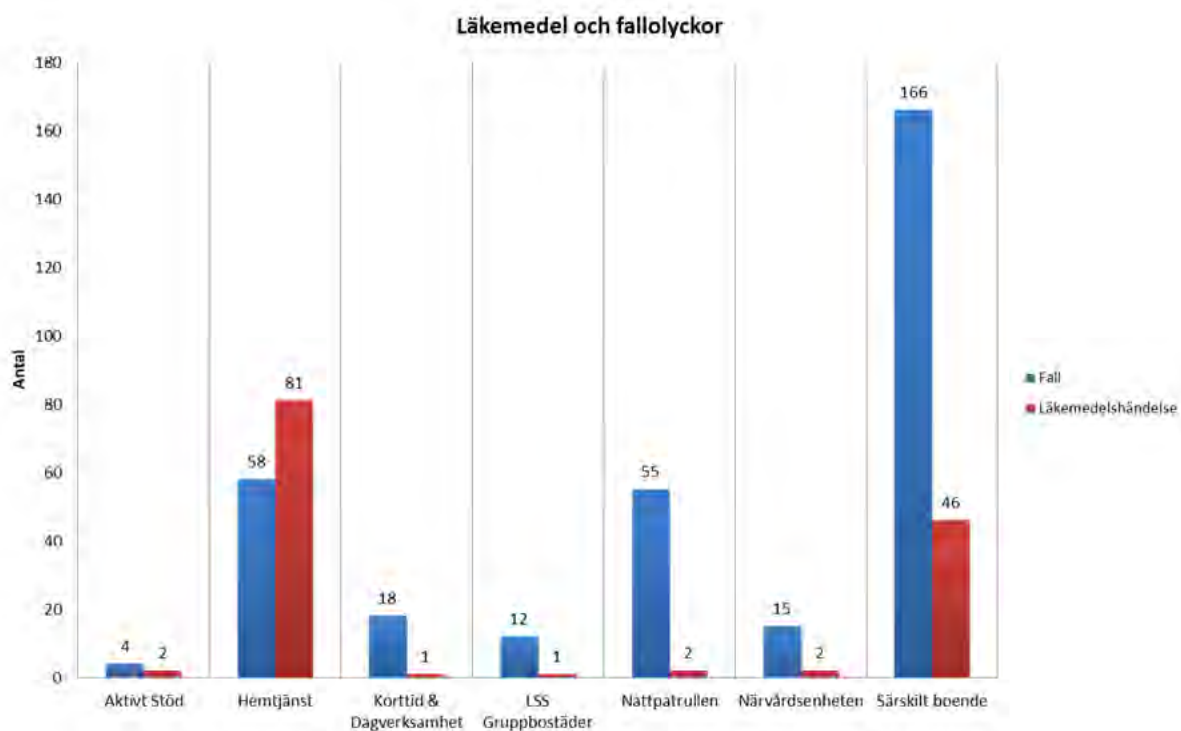
Notera att en avvikelse kan kategoriseras som flera "typer", därav högre totalsumma än antalet rapporterade avvikelser som var 589 st för perioden.

Typ	Antal	Fördelning
Fall	328	50,0%
Läkemedelshändelse	135	20,6%
Brist i/utebliven tillsyn	45	6,9%
Övrigt	31	4,7%
Brist i/utebliven dokumentation	25	3,8%
Brist i information, kommunikation, samverkan	22	3,4%
Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)	15	2,3%
Brist i handläggning	10	1,5%
Hot och våld	8	1,2%
Brist i trygghet	7	1,1%
Brist i/utebliven personlig hygien	6	0,9%
Händelse med hjälpmedel, teknik och/eller fysisk miljö	6	0,9%
Övergrepp/oegentlighet	5	0,8%
Brist i/uteblivna servicetjänster	4	0,6%
Ovärdigt bemötande	3	0,5%
Brist i mathållning	2	0,3%
Bruten sekretess	2	0,3%
Brist i/uteblivna sociala aktiviteter	2	0,3%
Totalt	656	100,0%

1.2.1 Analys typ av avvikelse

Fördelningen vi ser i tabellen "Typ" ovan är normal vid jämförelse med hur det ser ut i Sverige. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tidigare visat i granskningar att de mest förekommande avvikelserna hos kommuner är just fall och läkemedel, så kallade hälso- och sjukvårdsavvikelser (HSL-avvikelser).

Vad gäller fall och läkemedel är de fördelade enligt nedan per verksamhetsområde (se nästa sida):



Några av enheterna har noterat att de kan se en minskning i antalet läkemedelshändelser vilket är positivt. De drar slutsatsen att det har att göra med vårt nya signeringssystem för läkemedel (kallat Appva i dagligt tal).

Här nedan kommenteras de övriga områdena där det är fler än 10 avvikelser inrapporterat:

- **Brist i/utebliven tillsyn**
Av 45 ärenden är 36 kopplade till nattpatrullen som inte genomfört tillsyn. Majoriteten av ej genomförda tillfällen är på söndagar.
- **Brist i/utebliven dokumentation**
Av 25 avvikelser rör 17 st hemtjänsten (varav 14 rör hemtjänsten i Östhammars centralort)
- **Brist i information, kommunikation, samverkan**
Av 22 avvikelser rör 12 st hemtjänsten (varav 5 rör hemtjänsten i Österbybruk och resterande 7 fördelar sig mellan Alunda, Öregrund och Östhammars centralort).
- **Brist i/utebliven vårdåtgärd (HSL)**
Av 15 st rör 7 st hemtjänsten, 7 st nattpatrull och 1 st på säbo.
- **Brist i handläggning**
Sex av tio avvikelser rör Barn och Unga, två st biståndsenheten, en i hemtjänsten och en vuxenenheten.
- **Övrigt**
Fördelar sig jämnt över olika verksamheter inom vård och omsorg.

1.3 Fördelning per lagrum

Visar fördelning per lagrum ('#' står för antal).

Enhet	HSL		LSS		LVU		SoL		Totalt	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Individ- och familjeomsorgen		0,0%		0,0%	3	100,0%	9	10,8%	12	2,0%
Vård och Omsorg	497	100,0%	7	100,0%		0,0%	74	89,2%	577	98,0%
Totalt	497	100,0%	7	100,0%	3	100,0%	83	100,0%	589	100,0%

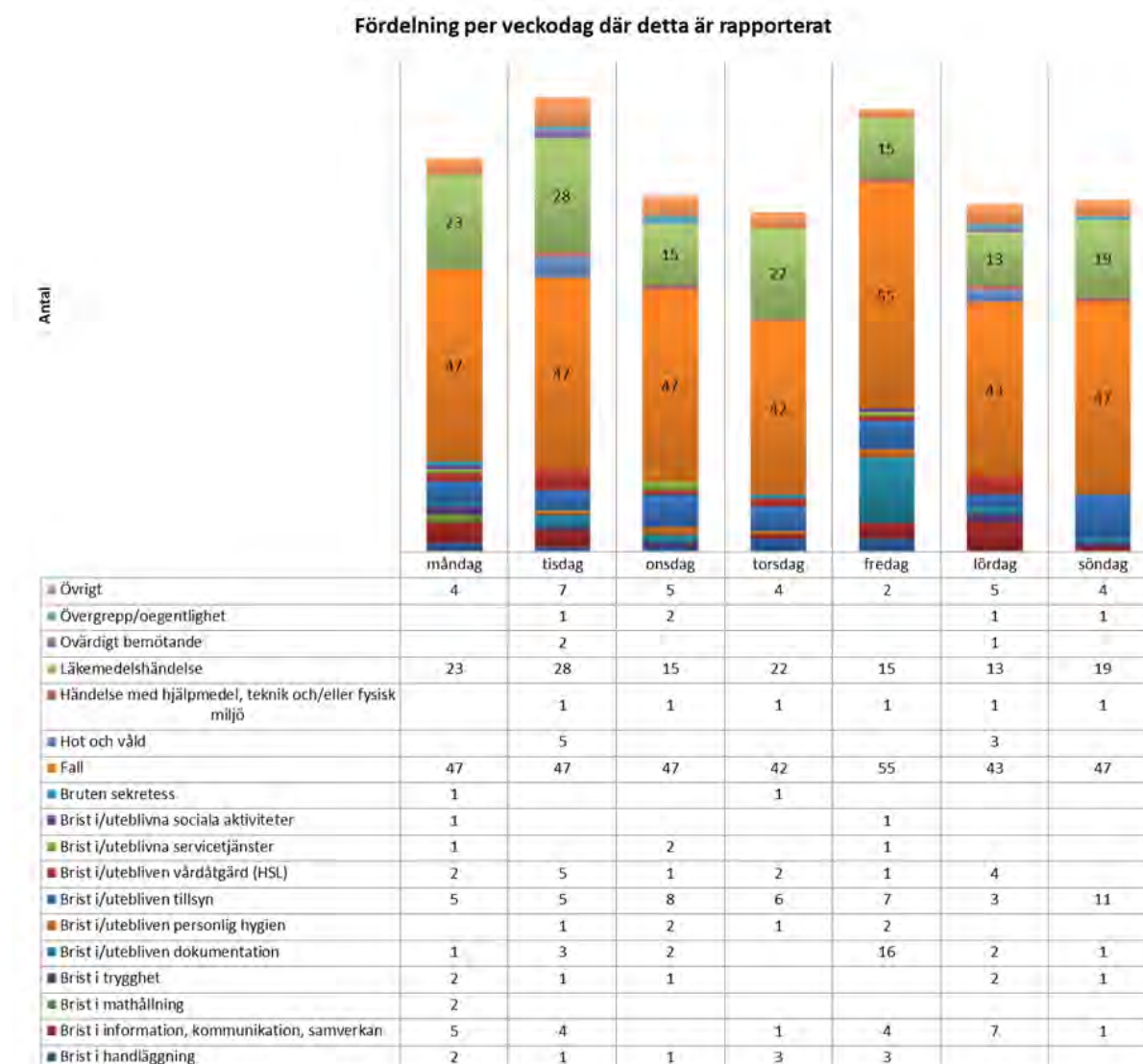
1.3.1 Analys fördelning av lagrum

Som nämndes i föregående kapitel är fördelningen normal sett till hur det ser ut i Sverige. IVO har dock konstaterat att i många kommuner saknar en stor del av personalen kunskap kring avvikelser enligt socialtjänstlagen. Personalen kan inte alltid avgöra vad som bör betraktas som en avvikelse eller *en händelse av betydelse*. Den sistnämnda dokumenteras i social journal och behandlas inte enligt avvikelserutin med åtgärd och uppföljning.

Möjligt att ovanstående resonemang stämmer in även på personalen inom Östhammars kommun. När vi införde vårt nya system för avvikelshantering lade vi in ett kapitel i rutinen som tydliggör vad som ska rapporteras som avvikelse enligt Sol och HSL. Varje chef bör regelbundet informera sina medarbetare om vikten av att rapportera avvikelser som ett sätt att förbättra verksamheten.

1.4 När inträffar avvikelserna?

1.4.1 Vilken veckodag inträffar flest avvikelser?



Analys

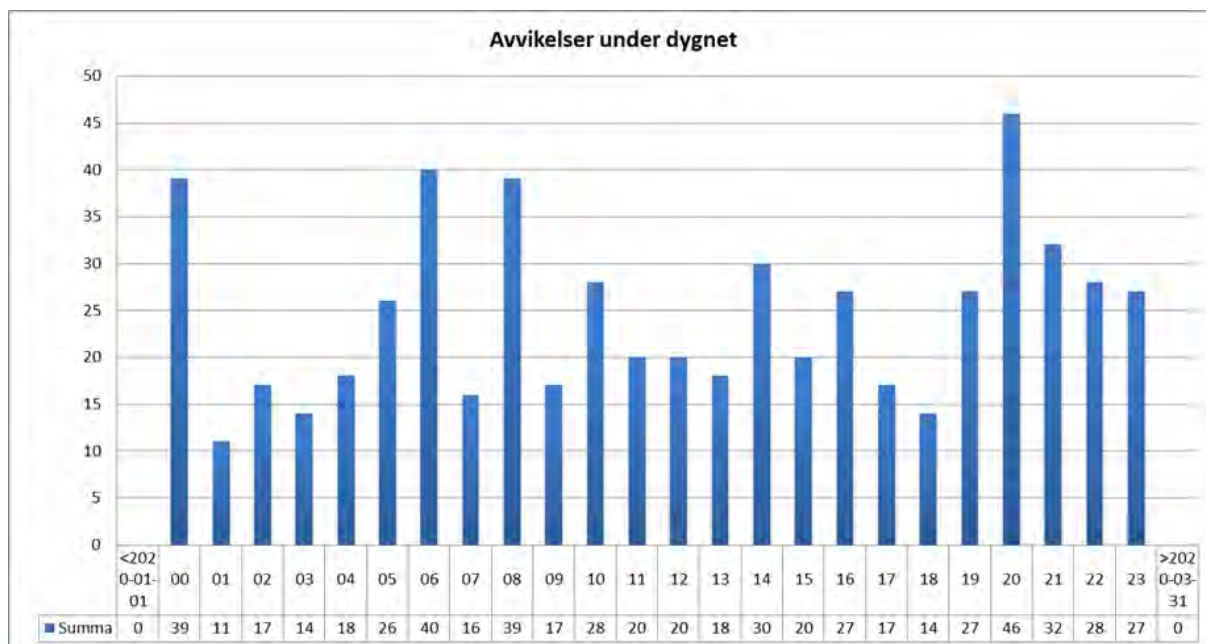
Totalt sett verkar flest avvikelser inträffa på tisdagar (111 st) och torsdagar (83 st).

I ovanstående tabell går det att se avvikelser rörande fall är relativt jämnt fördelade över dagarna med lätt övervikt för fredagar (55 st.). Majoriteten av händelserna skedde på särskilt boende.

Flest läkemedelshändelser har ägt rum på en tisdag (28 st) och inom hemtjänsten (17 st).

Brist i/utebliven dokumentation har inträffat övervägande på fredagar. Vid en närmare granskning skedde samtliga samma dag inom hemtjänsten i Östhammars tätort. Orsak ej angiven ännu.

1.4.2 Vilken tidpunkt på dagen inträffar flest avvikelser?



Analys

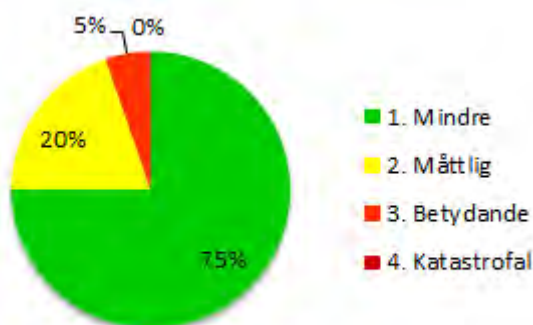
I grafen ovan går det att se att flest avvikelser verkar inträffa kl 6, kl 8 och kl 20.

- **Klockan 06**
40 st händelser som bland annat fördelar sig i 19 st. fall och 11 st. brist i/ utebliven tillsyn. Möjlig förklaring till antalet fall är att brukarna vaknar och ska ta sig ur sängen på ostadiga ben vilket resulterar i ett fall.
- **Klockan 08**
39 st. händelser som bland annat fördelar sig i 23 st läkemedelshändelser och 12 st. fall. Klockan 8 är en vanlig tid att ordinera läkemedel. Detta i kombination med att personalen har som mest att göra kan leda till ökat antal händelser.
- **Klockan 20**
46 st. som bland annat fördelar sig i 27 st. läkemedelshändelser och 15 st. fall. Samma anledningar som klockan 8 gäller även kl 20.

De avvikelser som är inrapporterade kl 00 går dels att härleda till 14 stycken som är inrapporterade vid samma tillfälle en fredag och rör utebliven dokumentation inom hemtjänsten i Östhammars tätort. Tveksamt om klockslaget stämmer eller om det endast är så att rapportör inte skrivit i något klockslag. De övriga är bland annat inrapporterade av nattpatrullen (9 st.) särskilt boende (11 st.)

1.5 Allvarlighetsgrad

416 avvikelser är bedömda vad gäller allvarlighetsgrad och de fördelar sig enligt nedan:



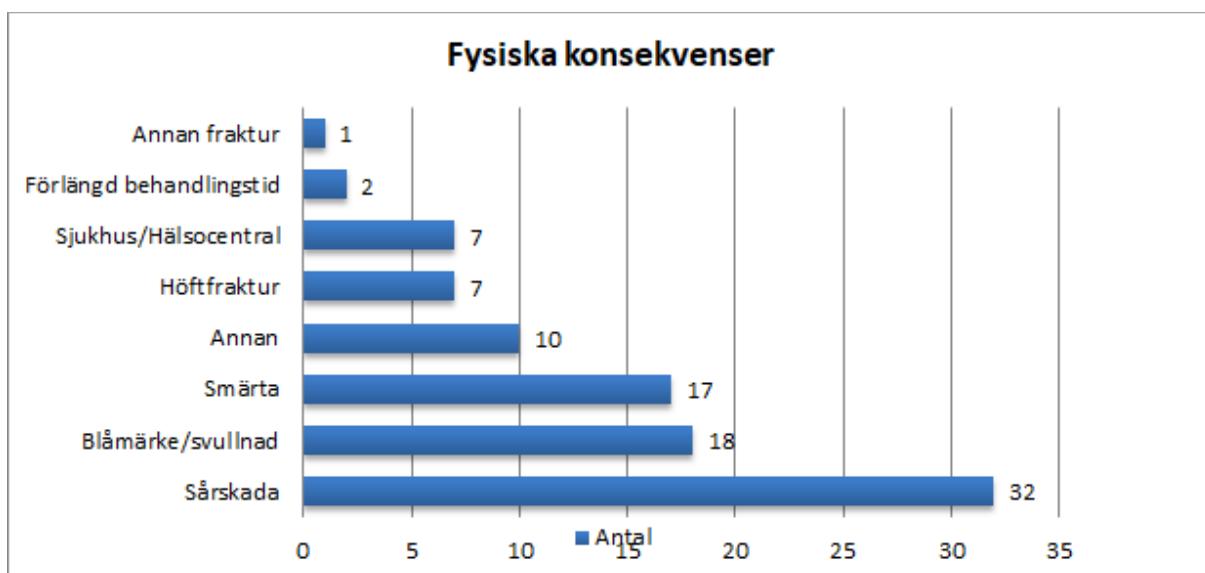
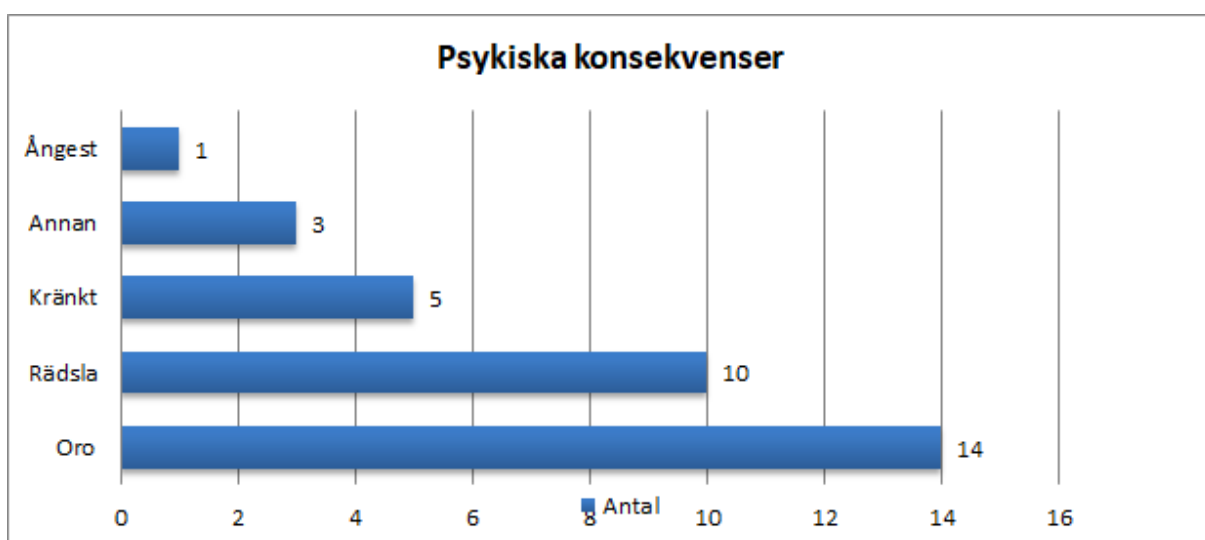
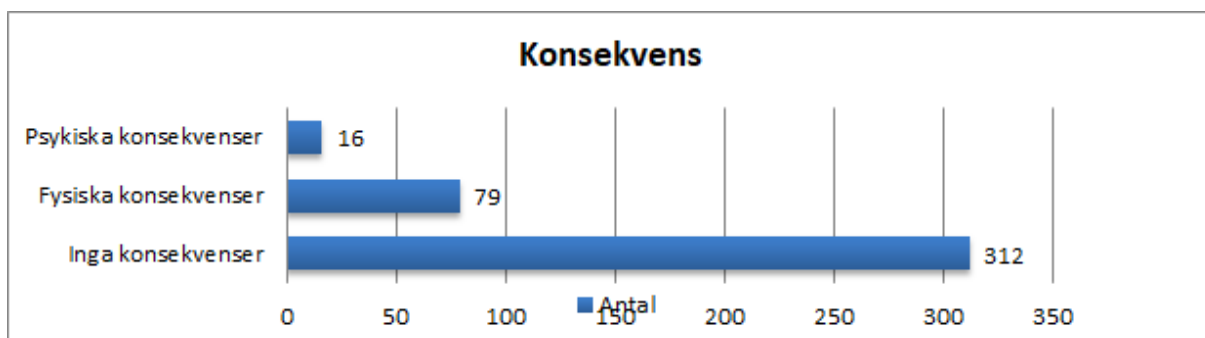
Allvarlighetsgrad	Antal	%
1. Mindre	312	75,0%
2. Måttlig	82	19,7%
3. Betydande	21	5,0%
4. Katastrofal	1	0,2%
Totalt	416	100,0%

1.5.1 Analys allvarlighetsgrad

21 händelser är klassade som "*Betydande*" och en som "*Katastrofal*".

- 12 händelser rörde fall där samtliga gett fysiska konsekvenser för brukaren.
- Fem händelser hände i ordinärt boende, fyra på särskilt boende och tre på korttid/närvårdsenhet.
- I sju av fallen ledde händelsen till trolig höftfraktur.
- Sannolikheten för att det ska hända igen är angett som mycket liten alternativt liten i samtliga fall.
- Bakomliggande orsak har bland annat angetts vara att brukaren överskattat sin förmåga och glömt att använda sitt hjälpmedel.
- Ingen dag eller tid på dygnet sticker ut mer än nån annan i de här fallen.

1.6 Konsekvenser av händelsen



1.6.1 Analys konsekvenser

I de fall brukaren känner oro eller rädsla har avvikelserna de flesta gånger handlat om att brukaren har fallit eller ej fått sin personliga hygien ombesörjd. Det sistnämnda gäller för de brukare som känner sig kränkta. I majoriteten av ärendena har ansvarig chef haft grupp- eller enskilda samtal med personalen.

Samtliga händelser med de fysiska konsekvenserna sårskada, blåmärke och smärta handlar om att brukaren har fallit. I majoriteten av händelserna har individen överskattat sin fysiska förmåga och/eller glömt att använda sitt hjälpmedel.

1.7 Orsak till att avvikelserna inträffade

Notera att en avvikelse kan ha flera orsaker, därav högre totalsumma än antalet rapporterade avvikelser som var 589 för perioden.

Orsak	Antal	Fördelning
[Orsak ännu inte fastställd]	179	26,5%
Den enskilde överskattar sin fysiska förmåga	173	25,6%
Omgivningsfaktor	107	15,9%
Ej följt gällande rutin	60	8,9%
Övrigt	49	7,3%
Den enskilde glömde att använda rekommenderade gånghjälpmedel	32	4,7%
Otillräckliga resurser	17	2,5%
Den enskilde använder läkemedel som påverkar balans/gångförmåga	11	1,6%
Brist i samverkan/rapportering	7	1,0%
Oklar ansvarsfördelning	7	1,0%
Gällande rutin har följts men fungerar inte	6	0,9%
Brist i information internt	5	0,7%
Planering (schemaläggning etc)	4	0,6%
Otillräckliga kunskaper	4	0,6%
Rutin saknas	3	0,4%
Handhavandefel avseende hjälpmedel eller larm.	3	0,4%
Bristfällig dokumentation	2	0,3%
Fel delat i dosett eller brist i annat iordningsställande	2	0,3%
Personalbrist	1	0,1%
Trasig eller felaktigt hjälpmedel eller larm	1	0,1%
Bristfälliga hjälpmedel	1	0,1%
Brist i information externt	1	0,1%
Totalt	675	100,0%

1.7.1 Analys av orsak

En stor brist är att 179 händelser inte har orsak angiven. Av dessa är 157 händelser fortfarande öppna vilket kan vara en förklaring. Dock är 22 st avvikelser utredda och avslutade där orsak till varför avvikelserna inträffade borde framgå. Detta är ett moment som ska kryssas i under den utredning som ansvarig chef gör. En förbättring framöver kan vara att vi ser över själva

systemet för att hantera avvikelser och gör t ex det här steget tvingande.

I 60 av ärendena anges det att man inte följt gällande rutin. I 48 fall rörde sig det om läkemedelshändelser varav fyra stycken bedömdes vara av allvarlighetsgrad 3. Sjuksköterska är kontaktad i samtliga fall.

1.8 Åtgärder som vidtagits

Notera att flera åtgärder kan vidtagas, därav högre totalsumma än antalet rapporterade avvikelser som var 589 st för perioden.

Åtgärd	Antal	Fördelning
[Ingen åtgärd vidtagen]	215	30,5%
Kontakt med berörd sjuksköterska	175	24,8%
Annan åtgärd	73	10,4%
Gruppsamtal med personal	53	7,5%
Enskilt samtal med personal	48	6,8%
Extra tillsyn	47	6,7%
Kontakt med berörd fysioterapeut	39	5,5%
Kontakt med berörd Arbetsterapeut	31	4,4%
Kontakt med berörd läkare	14	2,0%
Skapat ny rutin	3	0,4%
Förtydligat/ändrat i befintlig rutin	3	0,4%
Utbildning	2	0,3%
Hjälpmedel utbytt	2	0,3%
Totalt	705	100,0%

1.8.1 Analys av åtgärder

Det är rimliga åtgärder som genomförts i förhållande till de händelser som rapporterats.

Av de 215 där det står att ingen åtgärd är vidtagen är det fortfarande 192 st som är öppna vilket gör att åtgärder fortfarande kan tillkomma.

23 händelser är avslutade utan att åtgärder är angivna. Händelserna är av ringa karaktär och kan hanteras utan åtgärder.

2 Synpunkter

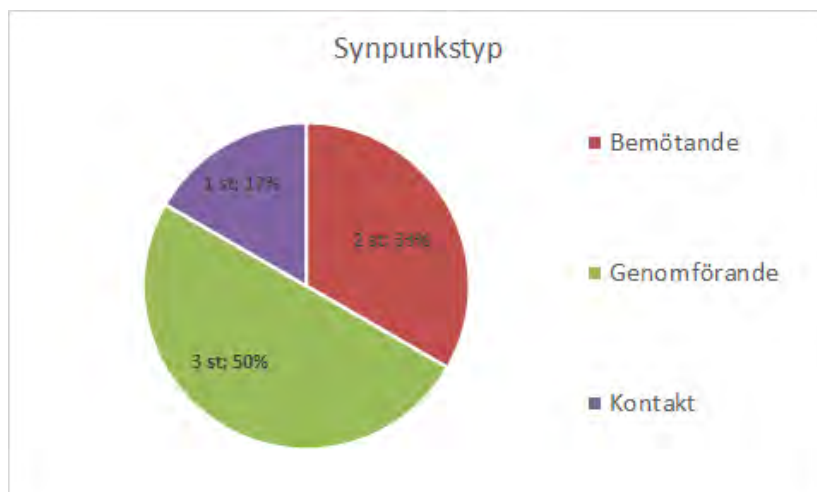
Synpunkter är åsikter eller förslag till förbättringar från bland annat brukaren om våra tjänster. Dessa kan vara positiva eller negativa. Syftet med att utreda synpunkter är för att se systematiska brister och möjliga förbättringar.

Totalt inkom det 37 synpunkter för socialförvaltningens olika verksamheter under första kvartalet.

2.1 Individ- och familjeomsorg

Totalt inkom det 6 synpunkter gällande individ- och familjeomsorgens verksamheter. Synpunkterna berörde i huvudsak ekonomiskt bistånd, kontaktpersoner och handläggning.

2.1.1 Fördelning synpunktstyper

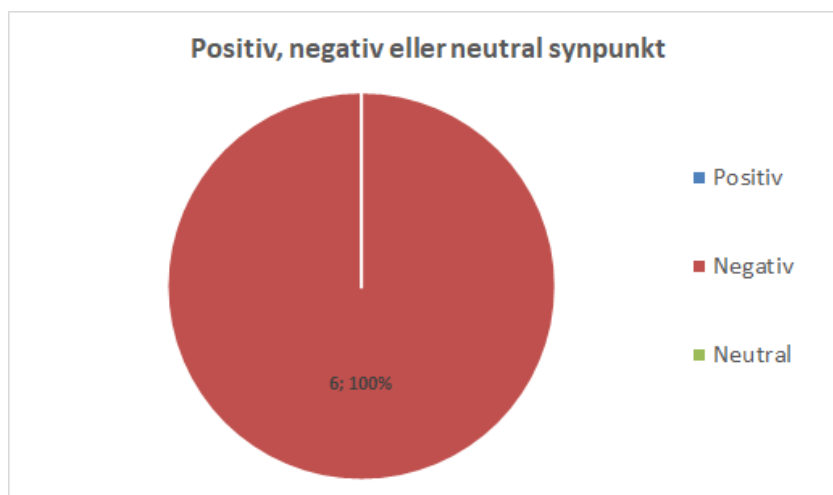


Synpunkterna kring genomförande rörde beslut om ekonomiskt bistånd missnöjda synpunktslämnare. En av synpunkterna inkom från IVO och behandlade synpunktslämnarens oro över att utredningsadministratörer handlägger ärenden.

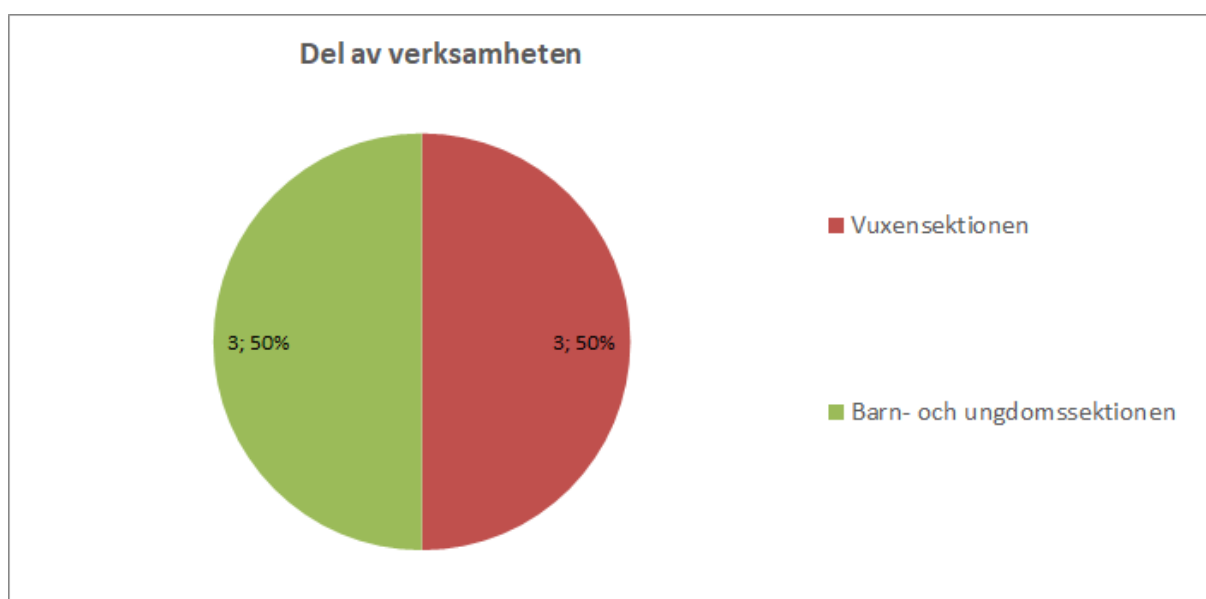
Inom kategorin bemötande och kontakt har synpunktslämnare upplevt att handläggare varit otrevliga och svåra att få kontakt med.

2.1.2 Positiv, negativ eller neutral

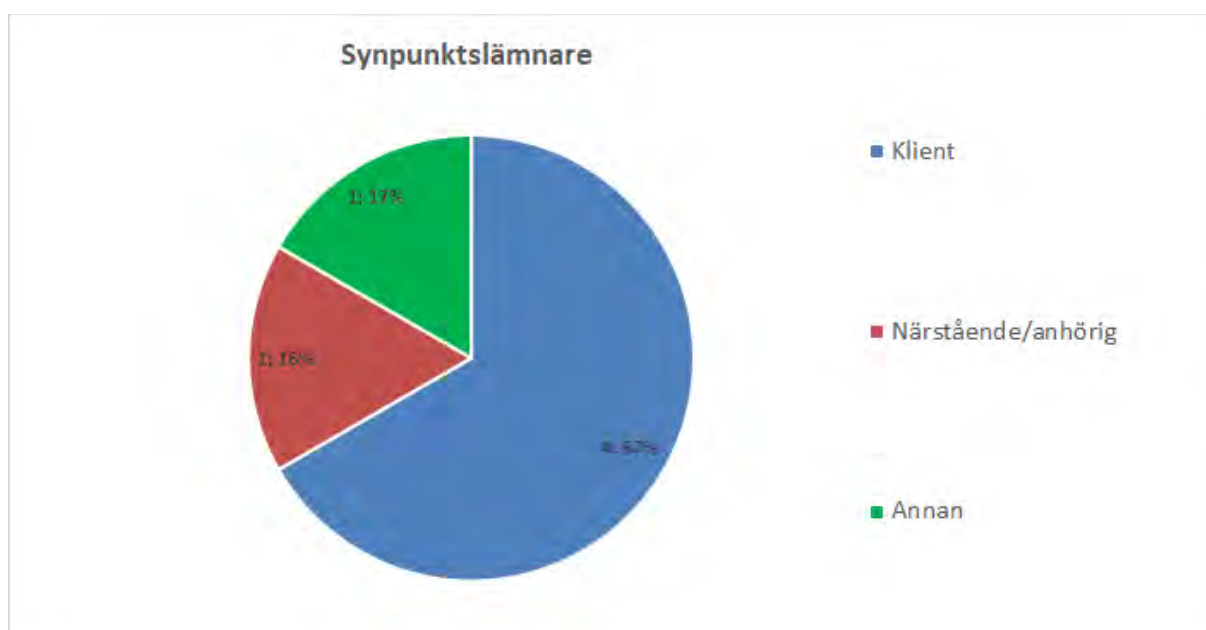
Alla registrerade synpunkter var negativa.



2.1.3 Synpunkter per verksamhet



2.1.4 Synpunktslämnare



2.1.5 Åtgärder, svar & utredningar

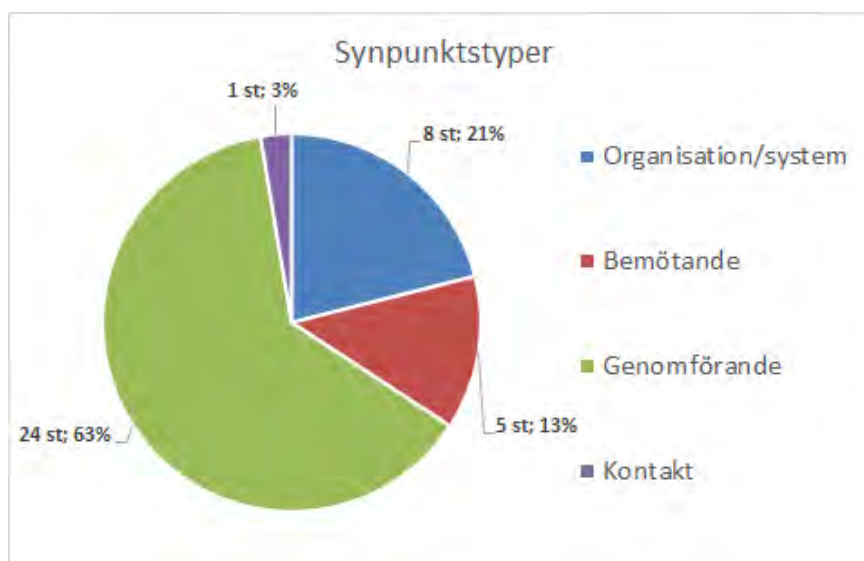
Fyra av synpunktslämnarna har uppgivit att de vill bli kontaktade. Tre av synpunktslämnarna har fått ett svar och i ett fall pågår utredning.

2.2 Vård och omsorg

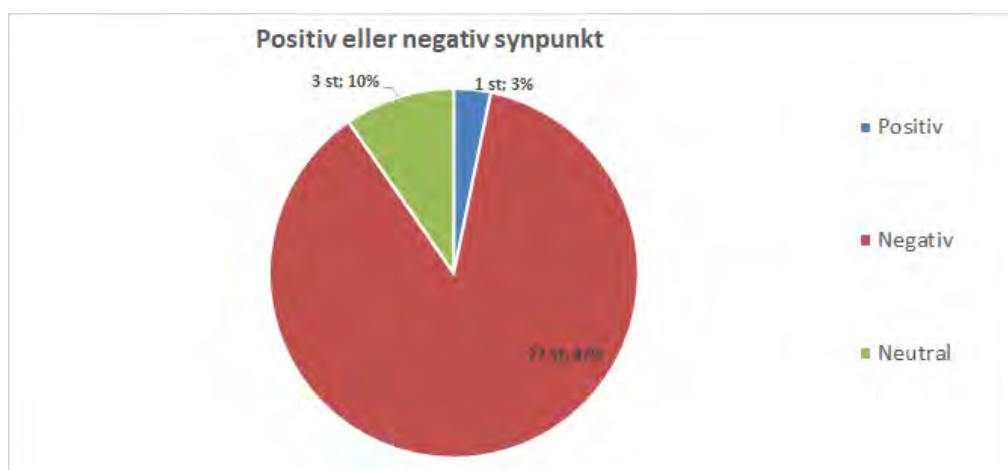
Under första kvartalet inkom det totalt 30 synpunkter avseende vård och omsorgs verksamheter.

Flera av synpunktslämnarna berör både positiva, negativa eller neutrala aspekter av sina upplevelser. Därutöver är i vissa fall upplevelserna riktade gentemot flera synpunktstyper varav en högre andel synpunktstyper än den totala andelen inkomna synpunkter.

2.2.1 Fördelning synpunktstyper



2.2.2 Positiv, negativ eller neutral

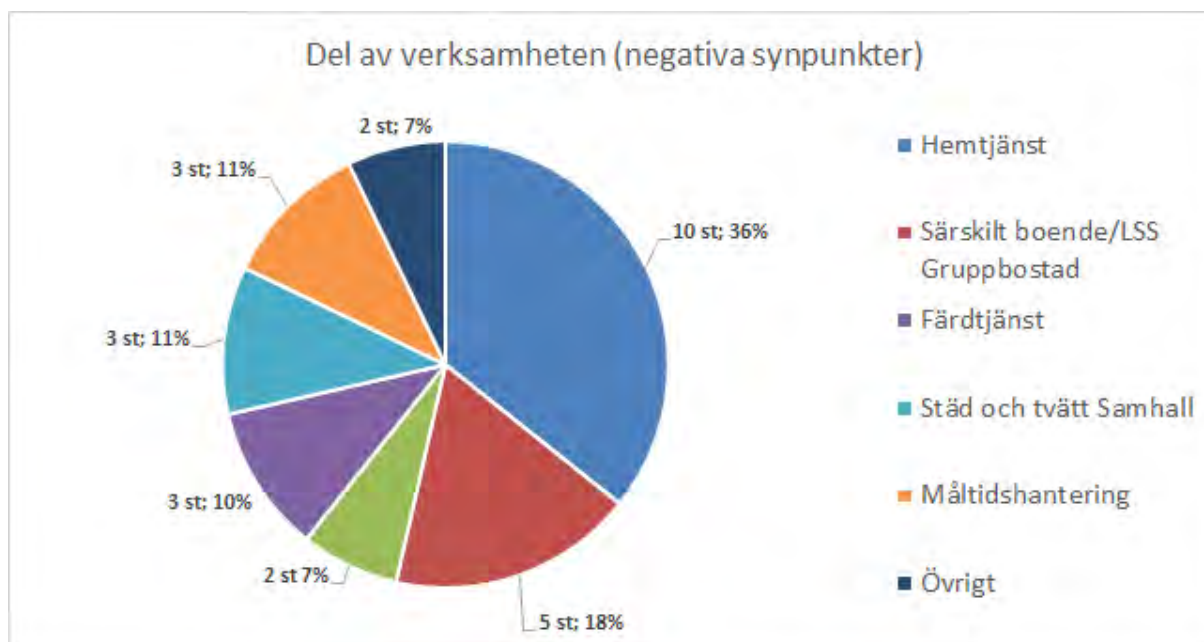


2.2.3 Synpunkter per verksamhet

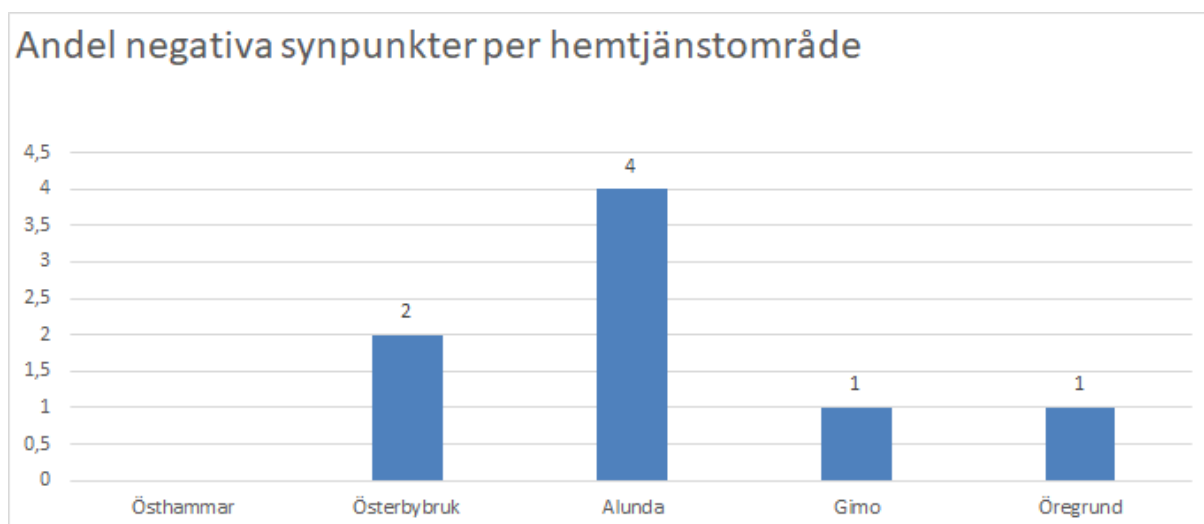
Synpunkterna rörande måltidshantering rör brukare som varit missnöjda med matlådor.

Synpunkter om färdtjänst rör mestadels handläggning och synpunktslämnare som är missnöjda med beslut.

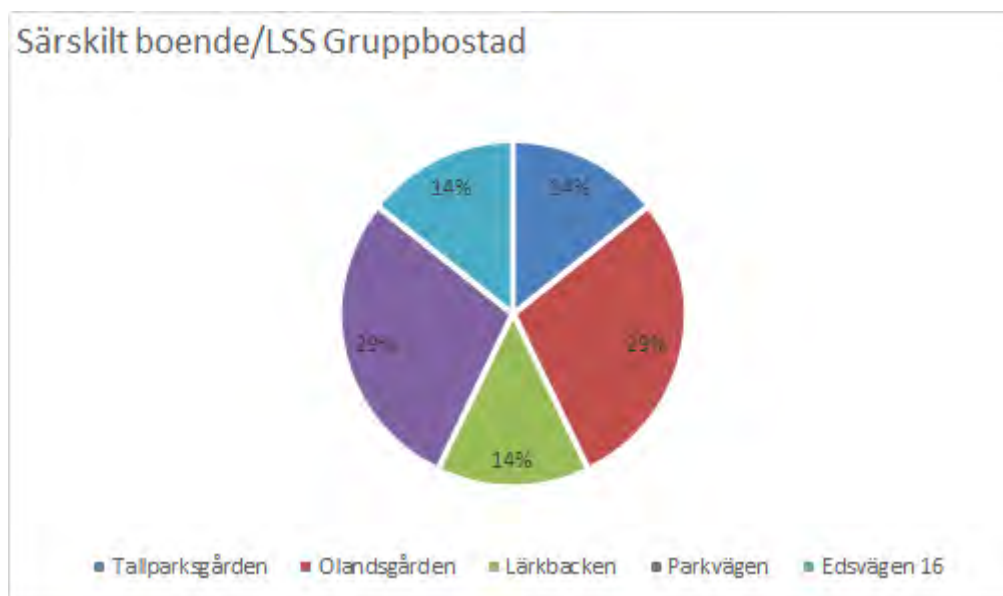
Rörande Samhall rör synpunkterna städ och tvätt samt brister i planeringen.



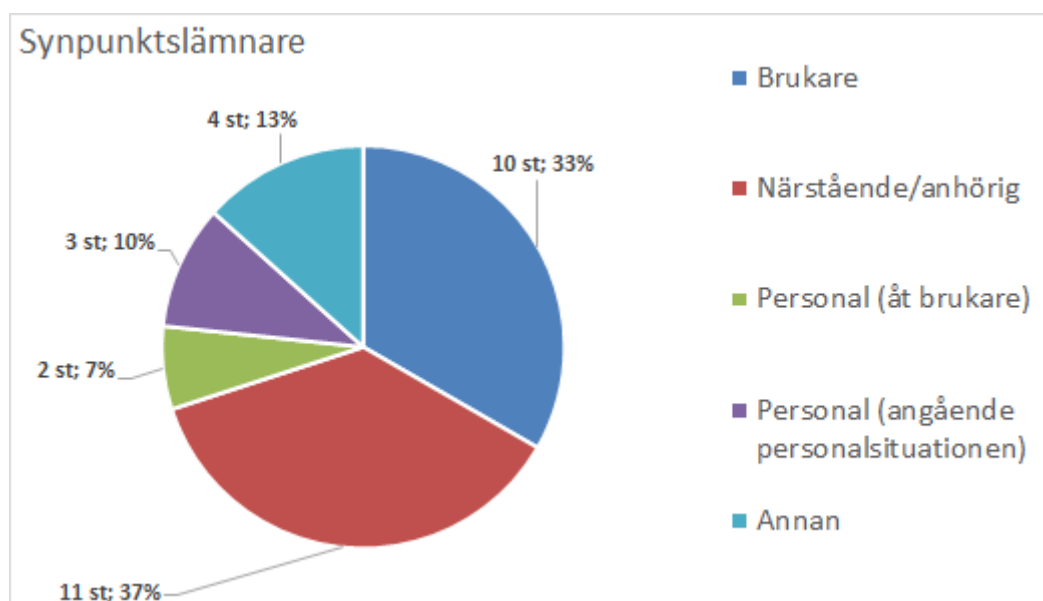
Hemtjänsten har fått in den högsta andelen negativa synpunkter. Nedan redovisas synpunkterna per hemtjänstområde. Synpunkterna rörde, hygien, smittspridning, fortkörning, fel medicinutdelning, bristande kontakt till anhöriga, hög personalomsättning och brister i bemötande från personal.



Synpunkter rörande särskilt boende /LSS gruppboendestad rör i de flesta fall närstående som är missnöjda med genomförande av vård, där man upplever att brukare inte får vistas ute tillräckligt, att hygien inte sköts på boenden, dålig förståelse hos personal om olika sjukdomar samt att personal försvinner från arbetet under längre tider.



2.2.4 Synpunktslämnare



2.2.5 Åtgärder, svar & utredningar

I tio av synpunkterna har synpunktslämnarna uttryckt att de vill bli kontaktade. I fem fall har synpunktslämnare blivit kontaktade av verksamheten. Två utredningar pågår och resterande synpunktslämnare har blivit kontaktade av chef för daglig verksamhet och Samhall.