

KALLELSE

Nämnd Socialnämnden

Datum och tid 2016-06-22 Kl. 09.00

Plats Gröna rummet, Socialförvaltningen, Östhammar

Besök	Nr	ÄRENDELISTA	Föredragande
	1	Tillkommande ärenden	
	2	Redovisning av delegationsbeslut	
	3	Information	
	4	Information från socialkontoret	
	5 A	Budgetuppföljning 2016	
	6	Kostnader för framtagande av äldreplan	
	7	Löneökningar utöver tilldelad budgetram	
10.00	8 B	Utvärdering av projekt; Servicetjänster	Eva A Lindholm
10.30	9 C	Rapport; Organisation för biståndshandläggning, vård och omsorg	Konsulter från KPMG
11.00	10 D	Revidering; Riktlinje för handläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) inom vård och omsorg	Agneta Rönnkvist Josefin Larsson
	11 E	Skrivelse angående hemtjänsten	
13.40	12 F	Plan för personalförsörjning	Gabriella Westerberg
	13 G	Internkontroll	
	14 H	Yttrande; Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet mellan Landstinget i Uppsala län och lärens kommuner	
	15	Kurser och konferenser	
	16 I	Rapporter	
	17	Tillkommande ärenden	

Sekreterare Rebecka Modin

Ordförande Kerstin Björck-Jansson

p. 1

Tillkommande ärenden

p. 2

Dnr SN-2016-67
Dnr SN-2016-68
Dnr SN-2016-165

Dpl 904
Dpl 904
Dpl 904

Redovisning av delegationsbeslut

Föreligger delegationslistor.

1. Arbetsutskottets protokoll 2016-06-08.
 2. Beslut i äldre- och funktionshindervalsomsorgsärenden 160501 – 160531
 3. Beslut i individ- och familjeomsorgsärenden 160501 – 160531
 4. Beslut i övriga ärenden registrerade 160501 – 160531
-

p. 3 Dnr SN-2016-11 Dpl 904

Information

- 1) Dnr SN-2016-40 Dpl 019
Minnesanteckningar från samtal mellan barn- och utbildningsnämndens arbetsutskott och socialnämndens arbetsutskott den 4 maj 2016.
- 2) Dnr SN-2016-51 Dpl 274
Protokollsutdrag från kommunstyrelsens arbetsutskott § 177/2016: KSAU tar del av informationen gällande bostadsbehovsprognos.
- 3) Dnr SN-2016-139 Dpl 709
Rapport från Inspektionen för vård och omsorg (IVO): *Blev det någon verkstad? Bidrar lex Maria och lex Sarah till säkrare vård och omsorg?*

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden tar del av informationen.

p. 4 Dnr SN-2016-12 Dpl 904

Information från socialkontoret

- Arbetet med att införa Östhammar Direkt på socialförvaltningen pågår och förvaltningen räknar med att verksamheten startar den 1 oktober.
- Östhammarshem arbetar på alternativa lösningar för att tidsplanen för att bygga servicebostäder (LSS) i Gimo ska hållas.
- Implementeringen av verksamhetssystemet Pulsen Combine går enligt tidsplan.
- Socialchef samt vård och omsorgschef har besökt korttidsenheten för dialog om verksamheten.
- En översyn av alla typer av larm som förvaltningen använder har genomförts. Uppföljningar utifrån översynen pågår.
- Pågående rekryteringar.

Socialchef Håkan Dahlqvist samt individ- och familjeomsorgschef Mikael Sjöberg föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden tar del av informationen.

p. 5

Dnr SN-2016-95

Dpl 042

Budgetuppföljning 2016

Handling A

Kompletterande handlingar skickas ut inför sammanträdet.

Föreligger kostnadsutveckling för försörjningsstöd och personalkostnader inom vård och omsorg.

Administrativ chef Margaretha Borgström föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden tar del av redovisningen.

p. 6

Dnr SN-2016-173

Dpl 049

Kostnader för framtagande av äldreplan

Socialnämnden hemställde i februari 2015 om att kommunstyrelsen skulle fatta beslut om att igångsätta en process för en ny äldreplan i och med att nuvarande äldreplan har giltighetstid 2008 – 2018. Kommunstyrelsen fattade beslut § 73/2015-04-07:

- Kommunstyrelsen uppdrar till Socialnämnden att ta fram förslag till en ny äldreplan att gälla från och med 2018.
- Kostnaden anslagstäcks ur socialnämndens budget.
- En återkoppling av arbetets gång ska ske till kommunstyrelsen var 6:e månad.

I projektbeskrivningen för framtagande av förslag till ny äldreplan görs följande förslag till kostnadsfördelning:

Konsultkostnader	Kommunstyrelsen
Projektstöd samt adm.	Socialförvaltningen
Personalkostnader	Resp. förvaltning

Kommunstyrelsen tog del av projektbeskrivningen § 59/2016-03-22.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden lämnar skrivelse till kommunstyrelsen i enlighet med nedanstående:

Syftet med en äldreplan är att skapa en långsiktig handlingsberedskap för att möta utveckling av de äldres livssituation i kommunen. Detta gäller inte enbart inom socialnämndens ansvarsområde utan även inom andra nämnder. De förvaltningar som berörs mest är bygg- och miljöförvaltningen, tekniska förvaltningen samt kultur och fritidsförvaltningen. Några viktiga områden som berör andra nämnder är frågor som rör boende, mötesplatser, trafikplanering, tillgänglighet och kulturarrangemang.

Eftersom äldreplanen ska utgöra ett styrande dokument för hela kommunens verksamhet och gagna samtliga kommunens äldre invånare anser socialnämnden att konsultkostnaden under projektperioden för framtagandet av planen ska bäras av kommunstyrelsen. Detta uppgår till 625 000 kr. Övriga nämnder står för sina personalkostnader i och med faktainsamling. Socialnämnden bekostar utöver det även projektstöd.

p. 7

Dnr SN-2016-172

Dpl 024

Löneökningar utöver tilldelad budgetram

Centrala avtal med fackförbundet Kommunal har tagits om löneökningar utöver avtal på 500 kr/person/månad gällande personalkategorin undersköterskor. Det extra påslaget kommer att gälla från och med 2016-05-01 för ca 350 personer och kommer för Socialförvaltningen år 2016 att innebära en merkostnad på ca 1,9 mnkr.

Då denna merkostnad inte beräknas rymmas inom tilldelad budgetram för året redovisas förslag att åska medel för detta ändamål.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden åskar 1,9 miljoner kronor för att täcka löneutökningar utöver tilldelad budgetram.

p. 8

Dnr SN-2014-375

Dpl 709

Utvärdering av projekt
Servicetjänster

Handling B

Diskussionsärende.

Servicetjänster innebär städ, inköp och tvätt för brukare.

Redovisas förslag att starta ett projekt inom hemtjänsten där annan utförare anlitas för att utföra servicetjänsterna. Om projektet faller väl ut sker fortsättning genom ordinarie upphandlingsförfarande.

Arbetsutskottets beslut 14-09-29

Socialförvaltningen får i uppdrag att utarbeta ett förslag till projekt för att låta annan utförare hantera servicetjänster inom hemtjänsten, med inriktning att starta våren 2015.

Redovisas lägesrapport för uppdraget. Samtal förs med möjlig samverkanspart Samhall.

Socialchef Kenneth Lindholm och vård- och omsorgschef Mojgan Alimadad föredrar ärendet.

Arbetsutskottets beslut 14-11-05

Socialförvaltningen får i uppdrag att fortsätta arbetet för att skapa ett förslag till projekt. Uppdraget ska redovisas i december.

Redovisas förslag till projektavtal avseende servicetjänster.

Socialchef Kenneth Lindholm, verksamhetscontroller Eva A Lindholm och vård och omsorgschef Mojgan Alimadad föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 14-11-26

Projekt startas med Samhall AB avseende servicetjänster enligt föreslaget projektavtal.

Socialchef Kenneth Lindholm och vård och omsorgschef Mojgan Alimadad föredrar ärendet.

Redogörs för samverkan med arbetstagarorganisationer.

Ärendet diskuteras.

Socialnämndens beslut 2014-12-10

Projekt startas med Samhall AB avseende servicetjänster enligt föreslaget projektavtal.

Diskussion angående utvärdering av projektet. En möjlighet är att ta hjälp av "utvärderingsverkstaden" vid Uppsala universitet. En egen utvärderare håller då i arbetet och tar hjälp av universitetet. Detta är svårt att ta del av i och med tidsplanen för projektet. Enligt avtalet sköter Samhall en del av utvärderingen och förvaltningen en del. En enkätstudie inleds inom kort och ska redovisas i juni. Enkäten går till brukare, chefer och ett stickprov av personal.

Om projektet övergår i ordinarie verksamhet ska upphandling ske. En annan möjlighet är att undersöka möjligheterna för brukare att i högre utsträckning köpa servicetjänster med stöd av RUT.

Socialchef Håkan Dahlqvist, vård och omsorgschef Mojgan Alimadad samt administrativ chef Margaretha Borgström föredrar ärendet.

Arbetsutskottets beslut 2016-02-15

Utvärderingen genomförs enligt ursprunglig plan i samarbete mellan Samhall och socialförvaltningen.

Utvärderingen ska omfatta alternativen: upphandling av servicetjänster, undersöka möjligheterna för brukare att i högre utsträckning köpa servicetjänster med stöd av RUT samt att förvaltningen själv utför servicetjänsterna. Utvärderingen ska inriktas på det ekonomiskt bästa alternativet för brukaren.

Ärendet återupptas i juni 2016.

Representanter från Samhall områdeschef [REDACTED], affärschef [REDACTED] och NAM (National Account Manager) [REDACTED] deltar i ärendet och berättar om sin utvärdering av projektet. Samhall berättar även om sitt arbete generellt.

Föreligger Utvärdering av projekt mellan socialförvaltningen och Samhall AB.

Socialchef Håkan Dahlqvist samt vård och omsorgschef Mojgan Alimadad föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialförvaltningen får i uppdrag att ta fram ett beslutsunderlag till nämndens sammanträde i augusti.

p. 9

Dnr SN-2014-432

Dpl 001

Rapport
Organisation för biståndshandläggning, vård och omsorg

Handling C

Redovisas förslag att genomföra en genomlysning av biståndshandläggareorganisationen på vård och omsorg, i syfte att kunna föreslå en förbättrad organisation.

Arbetsutskottets beslut 14-11-05

Socialförvaltningen får i uppdrag att genomföra en genomlysning av organisationen för biståndshandläggning inom vård och omsorg.

Uppdraget ska redovisas för socialnämnden i mars 2015.

Föreligger rådgivningsrapport: genomlysning biståndshandläggning, som färdigställdes under april 2015.

Redovisas förslag till åtgärder:

- Att säkerställa likabedömning och rättssäkerhet (behovsbedömning, beslut och uppföljning) vilket ska resultera i ett strukturerat och gemensamt arbetssätt. En projektledare anställs för implementeringen av arbetssättet äldres behov i centrum (ÄBIC).
 - Att tydliggöra handläggarens uppdrag, biståndsenhetens organisation och ledningsstöd i vardagen.
 - Att utveckla målformulering och tydliggöra beställning till verkställigheten.
 - Att tydliggöra ansvar och roller vilket ska leda till en mer strukturerad kommunikation och samverkan mellan handläggare och utförare.
-

Vård och omsorgschef Mojgan Alimadad och områdeschef för biståndshandläggning Helena Molarin föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 15-06-03

Socialnämnden tillstyrker förslaget till åtgärder.

Redovisas att utöver ovanstående förslag till åtgärder pågår arbete med att revidera riktlinjerna för handläggning enligt socialtjänstlagen inom vård och omsorg samt utforma tillämpningsanvisningar utifrån tidigare uppdrag. Det pågår även internt arbete för revidering av olika styrdokument, skapa tydligare resursfördelningssystem för att utförare inte ska ersättas för utförd tid utöver beviljat bistånd samt skapa tydligare ledning och styrning.

Vård och omsorgschef Mojgan Alimadad föredrar ärendet.

Socialnämndens beslut 15-06-17

Socialnämnden tillstyrker förslaget till åtgärder.

Konsulter från KPMG: [REDACTED] och [REDACTED] föredrar ärendet.

KPMG berättar om det arbete som bedrivs för att identifiera åtgärder som behöver genomföras inom organisationen utifrån genomförd genomlysning. Åtgärder inkluderar arbete med riktlinjer för handläggning, pågående införande av arbetssättet ÄBIC (äldres behov i centrum) samt förbättringar i länken mellan handläggning och verkställighet. En viktig del i KPMG:s arbete är att stötta verksamheten i de förändringar som redan börjat genomföras.

Arbetsutskottet tar del av informationen. 2015-12-02

Föreligger rapport: Genomlysning av handläggning inom biståndsbedömningen Östhammar.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden tar del av rapporten.

p. 10

Dnr SN-2016-49

Dpl 730

Revidering

Riktlinje för handläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) inom vård och omsorg

Handling D

Diskussion inför framtagande av nya riktlinjer. Redovisas utkast till riktlinje och förändringar från tidigare riktlinje. Diskussion angående parboende och frågor gällande hyresavtal, brukare med behov av insatser från missbruksvård och psykiatri, arbete med att motivera brukare att ansöka om insatser som de behöver, öppen verksamhet samt bilaga med tidsschabloner. Redogörs för fortsatt tidsplan för arbetet med riktlinjen.

Vård och omsorgschef Mojgan Alimadad, områdeschef biståndshandläggning Helena Molarin, verksamhetsutvecklare Josefin Larsson och tillträdande områdeschef biståndshandläggning/utredare Agneta Rönnkvist föredrar ärendet.

Arbetsutskottets beslut 2016-02-10

Socialförvaltningen får i uppdrag att fortsätta arbetet med riktlinjen utifrån förda diskussioner.

Ärendet återupptas i juni 2016.

Föreligger förslag till riktlinjer för handläggning enligt socialtjänstlagen (SoL) inom vård och omsorg.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden antar Riktlinje för biståndsbedömning och utförande av insatser inom vård och omsorg, utifrån socialtjänstlagen. Riktlinjen ska implementeras succesivt i tillämpliga delar och börja tillämpas helt när nya verksamhetssystemet Pulsen Combine är installerat, dock senast 1 januari 2018. Detta eftersom nuvarande verksamhetssystem inte stödjer IBIC.

För vård och omsorg upphävs Riktlinje för dokumentation för genomförande av insatser inom Vård och omsorg samt boendestöd från och med verksamhetssystemet Pulsen Combine är infört hos utförarna.

p. 11 Dnr SN-2016-136 Dpl 734

Skrivelse angående hemtjänsten

Handling E

Representanter från PRO och SPF har ställt frågor angående hemtjänsten i en skrivelse. Försliger förslag till svar på skrivelsen.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden ställer sig bakom svar på skrivelsen.

p. 12 Dnr SN-2015-353 Dpl 020

Plan för personalförsörjning

Handling F

Diskussion angående plan för personalförsörjning för alla personalgrupper inom socialförvaltningens område.

Arbetsutskottets beslut 2015-10-14

Socialförvaltningen får i uppdrag att utarbeta förslag till plan för personalförsörjning.

HR-generalist Gabriella Westerberg föredrar ärendet.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden godkänner personalförsörjningsplan för socialförvaltningen i Östhammars kommun år 2016-2018.

Socialförvaltningen får i uppdrag att ta fram en personalstrategi för perioden 2017-2020.

p. 13

Dnr SN-2015-403

Dpl 701

Internkontroll

Handling G

Föreligger internkontroll av:

- Rättssäkerhet IFO och vård och omsorg (kontroll 1 av 3)
- Beslutsföljsamhet inom hemtjänst (kontroll 1 av 3)
- Dokumentation i verksamhetssystem angående handläggning IFO och vård och omsorg (kontroll 1 av 3)

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden godkänner internkontrollerna av

- Rättssäkerhet IFO och vård och omsorg (kontroll 1 av 3)
- Beslutsföljsamhet inom hemtjänst (kontroll 1 av 3)
- Dokumentation i verksamhetssystem angående handläggning IFO och vård och omsorg (kontroll 1 av 3)

Socialförvaltningen får i uppdrag att till kontroll 2 av Dokumentation i verksamhetssystem angående handläggning IFO och vård och omsorg redovisa resultat av översyn av rutin.

p. 14

Dnr SN-2016-36
Dnr KS-2016-50

Dpl 738

Yttrande

Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet mellan Landstinget i Uppsala län och länets kommuner

Handling H

Bakgrund

Patientnämnden i Uppsala län har den 22 december 2015 efterfrågat att länets kommuner deltar i finansieringen av Landstingets Patientnämnd. Det är klarlagt

att samtliga huvudmän som bedriver hälso- och sjukvård har ett lagstadgat ansvar att bedriva patientnämndsverksamhet, så även kommunerna. Det finns också lagstadgad möjlighet att ha en gemensam patientnämnd mellan huvudmännen som utför Hälso- och sjukvård. I samband med en tidigare överföring av Hälso- och sjukvårdsverksamhet (ÄDEL) till kommunerna upprättades en gemensam patientnämnd som en del av den lösningen. I samband med detta hantverades de ekonomiska konsekvenser i den skatteväxling som ligger till grund för överföringen av verksamheten. Från och med 1 januari 2017 kommer patientnämnden få ett förändrat uppdrag i och med att tidigare lagstiftning upphör (Lag 1998:1656)

Ärende

Patientnämnden i Uppsala län anför i sin begäran om att kommunerna ska ekonomiskt bidra till den gemensamma patientnämnd utifrån förändrat uppdrag. Patientnämnden anför att arbetsbelastningen kommer att öka i samband med att ny lagstiftning införs. Patientnämnden påtalar också att kommuner i andra län ekonomiskt bidrar till patientnämndens verksamhet med ersättning baserad på innevånarantal. Patientnämnden önskar diskutera om bidrag till verksamheten från kommunen.

Kommunkansliet har begärt yttrande från socialnämnden i ärendet.

Socialförvaltningens yttrande

Socialförvaltningen har blivit informerad om att denna fråga har löst i samband med den skatteväxling som förelåg en tidigare överföring av Hälso- och sjukvård till kommunerna. Efter att övergången av verksamheten genomförts har många förändringar av lagstiftningen skett som påverkat kommunerna ekonomi negativt. I inget fall har den grundläggande ekonomiska uppgörelsen förändrats utifrån omvärldens förändringar. Inte heller har landstinget bidragit till de ekonomiska förändringar som skett inom det skatteväxlade området och som påverkar kommunerna.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen att lämna fråga om ekonomisk ersättning till patientnämnden från och med den 1 januari år 2017 utan bifall.

Socialnämnden anser att ändringar gällande skatteväxling ska behandlas mellan landstingsfullmäktige och kommunfullmäktige.

p. 15

Dnr SN-2016-13

Dpl 027

Kurser och konferenser

Regionförbundet i Uppsala län inbjuder i samarbete med FUB i Uppsala län och Riksförbundet FUB:s projekt "Med delaktighet i sikte" till: "inspirationsdag om delaktighet mitt liv – jag bestämmer" den 16 juni kl. 9.00-12.00.

Arbetsutskottets förslag 2016-06-08

Kurser och konferenser lämnas utan åtgärd.

p. 16

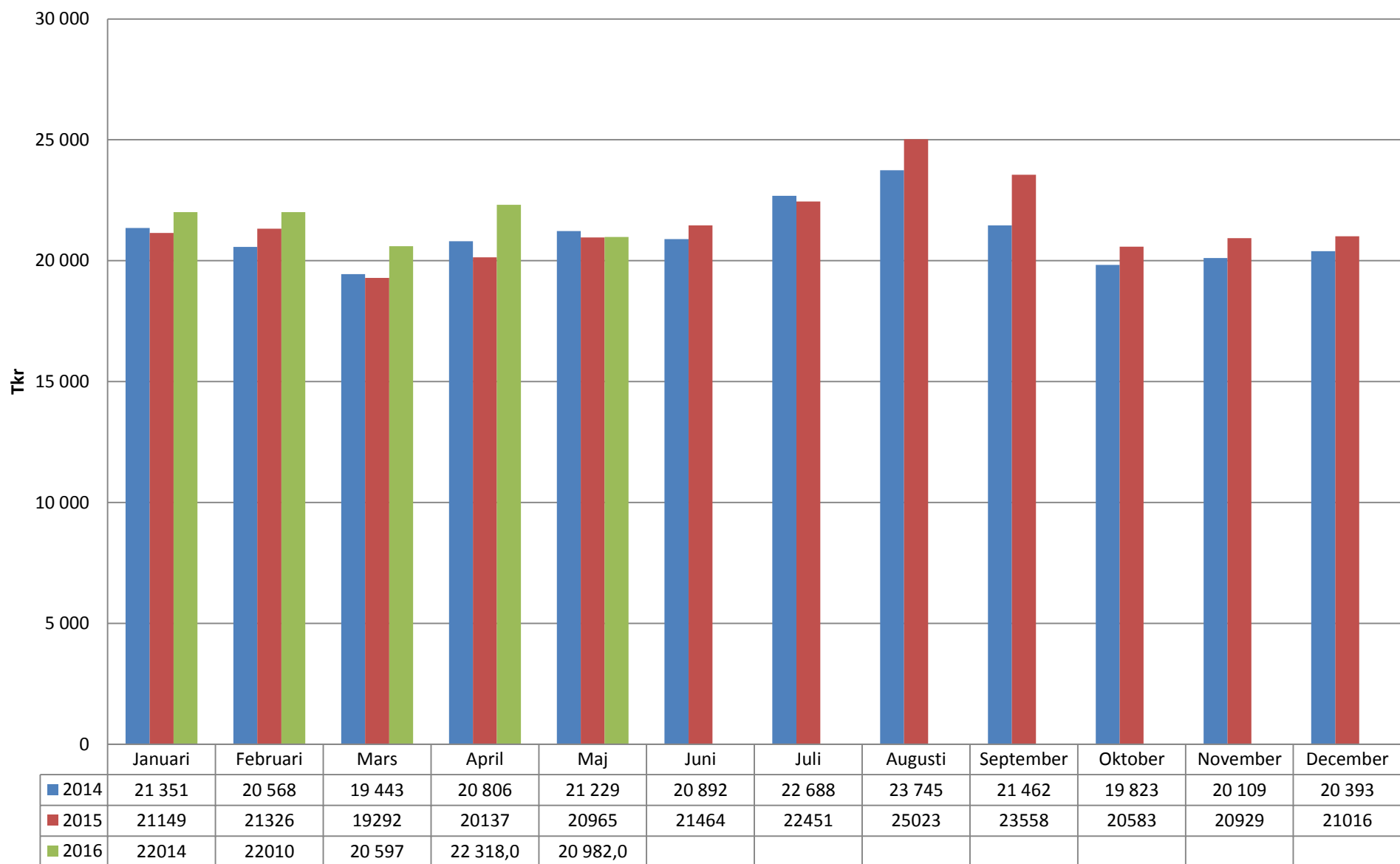
Rapporter

Handling I

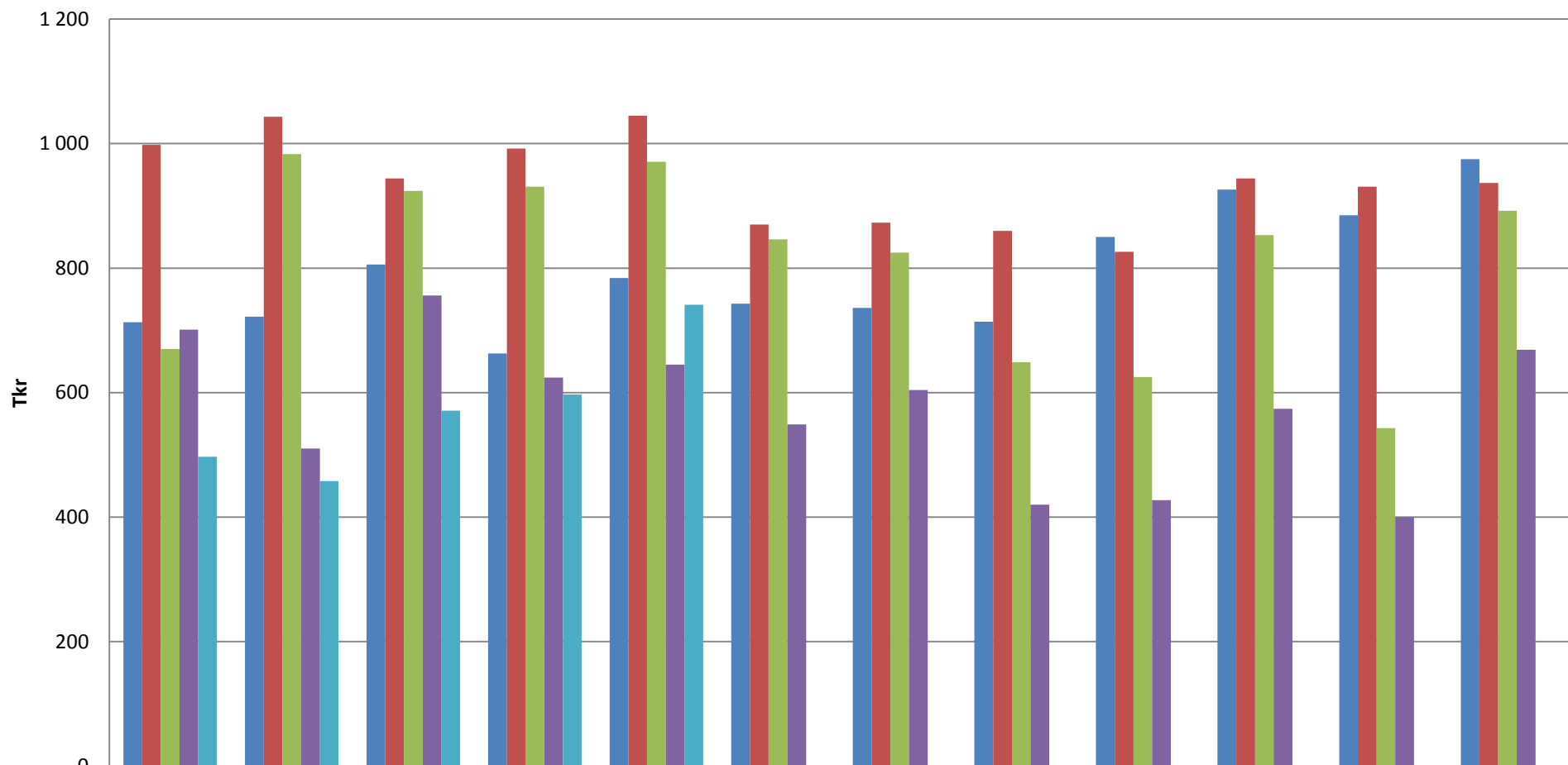
p. 17

Tillkommande ärenden

Personalkostnader i V o O (exkl myndighetsutövning)



Kostnadsutveckling Försörjningsstöd 2012 - 2016



	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
■ 2012	713	722	806	663	784	743	736	714	850	926	885	975
■ 2013	998	1 043	944	992	1 045	870	873	860	826	944	931	937
■ 2014	670	983	924	931	971	846	825	649	625	853	543	892
■ 2015	701	510	756	624	645	549	604	420	427	574	400	669
■ 2016	497	458	571	597	741							

Utvärdering av projekt mellan socialförvaltningen och Samhall AB

Bakgrund

Sedan 2015-03-01 pågår ett projekt mellan socialförvaltningen och Samhall AB avseende servicetjänsterna inköp, tvätt och städ. Huvudsyftet för socialförvaltningen är att klara framtidens behov av personalförsörjning och att bibehålla kvaliteten i omvårdnadsarbetet genom att överlåta arbetsuppgifter av servicekaraktär till andra utförare. Projektet beräknas pågå under ca 19 månader och i god tid före projekttidens utgång skall en utvärdering genomföras för att ta ställning till om tjänsterna i framtiden ska upphandlas.

Planering för projektets genomförande startade i januari 2015. Skriftlig information lämnades till samtliga brukare med hemtjänstinsatser samt till berörd personal. Första servicetjänsten – tvätt – startade upp 1 mars och följdes av inköp 1 april och städ 1 maj. Efter några intensiva månader med en del kommunikationsmissar mellan Samhall AB och hemtjänsten samt en hel del inkomna brukarsynpunkter gick projektet efter sommaren in i ett lugnare skede. Problem i samarbetet och klagomål från brukarna har hela tiden noggrant följts upp av projektgrupp/styrgrupp och åtgärder har vidtagits för att undanröja störningarna. Det har inneburit att endast enstaka synpunkter/klagomål inkommit under 2016.

Under april 2016 genomförde Samhall städ till 176 brukare, tvätt till 139 brukare och inköp till 74 brukare Totalt 257 brukare och 749 ”brukartimmar”, vilket motsvarar ca 8 årsarbetare inom hemtjänsten.

Uppdrag

2016-02-15 beslutade socialnämndens arbetsutskott att utvärderingen ska omfatta alternativen: upphandling av servicetjänsterna eller att förvaltningen själv utför dessa, samt undersöka möjligheterna för brukare att i högre utsträckning köpa tjänster med stöd av RUT. Utvärderingen ska inriktas på det ekonomiskt bästa alternativet för brukaren.

Metod

Samhall sköter en del av utvärderingen och förvaltningen en del. Två enkäter har gått till brukare via Samhall. En enkät har gått till samtliga berörda chefer och en enkät till ett stickprov av tillsvidareanställda undersköterskor inom hemtjänst (ca 30 %).

Enn enkel genomgång av ekonomiska förutsättningar och antal vikarietimmar har gjorts.

Vidare redovisas förutsättningar för våra brukare att använda sig av hushållsnära tjänster/rut-avdrag.

Vidare har det gjorts en enkel genomgång av ekonomiska förutsättningar och antal vikarietimmar,

Sammanfattning av enkätresultaten

Brukarenkät

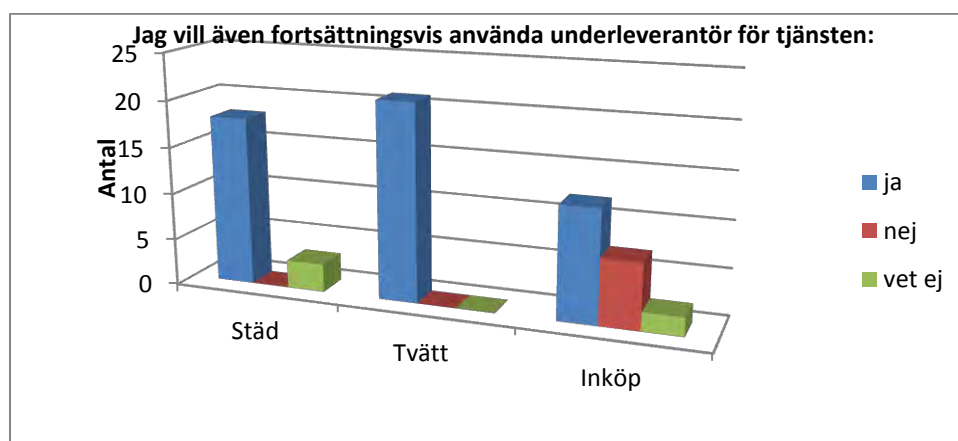
Samhall har genomfört en brukarenkät vid 2 tillfällen som redovisas på olika sätt. Den första genomfördes under september 2015 och resultatet (Bilaga 1) användes för att förbättra arbetet. Under februari 2016 genomförde Samhall nästa enkät (Bilaga 2). 161 enkäter delades ut och 118 svar kom in (73%). Av svaren framgår att 88 % upplever sig nöjda med den hjälp de fått av Samhall. Av de som svarat på respektive fråga är 86 % nöjda med tjänsten inhandling, 86 % nöjda med städ och 92 % nöjda med tvätt. Resten är nöjda med tjänsterna ibland och några enstaka aldrig.

Personalenkät

Enkäten genomfördes i april 2016. 21 svar (62 %) inkom från 34 slumpmässigt utvalda tv.anställda undersköterskor inom hemtjänst (Bilaga 3).

Drygt hälften av personalen tycker att det som helhet fungerat bra att använda underleverantör. Samtliga anser att tvätt fungerat bra. Städ och inköp har ett betydligt sämre resultat. (Av kommentarerna framgår det som troligt att man snarare svarat på hur man bedömer att tjänsterna utförts istället för hur det fungerat att använda sig av underleverantör.) Resultatet är nästan detsamma som ovan för hur de upplever att våra brukare är nöjda med tjänsterna.

En övervägande del av personalen är positiva till att fortsättningsvis använda underleverantör för samtliga tjänster. Se nedanstående diagram:



Många tycker att projektet bidrar till att omvårdnadsarbetet påverkas positivt, stressen i arbetet minskar och att de får arbeta mer med det de är utbildade för.

Enkät chefer

Enkäten genomfördes i april 2016. Samtliga enhetschefer och områdeschefer för utförande av hemtjänst besvarade enkäten, sju personer (Bilaga 4).

Alla tycker att det som helhet fungerat bra att använda underleverantör. Samtliga anser att tvätt fungerat bra. Städ och inköp har ett något sämre resultat. Resultatet är liknande för hur de upplever att våra brukare är nöjda med tjänsten. Samtliga önskar fortsättningsvis använda underleverantör för tjänsterna städ och tvätt och alla utom en för tjänsten inköp.

Deras uppfattning är att ingen t.v. anställd personal slutat pga arbetsbrist och att projektet bidrar till att omvårdnadsarbetet påverkas positivt. Uppfattningen varierar om projektet bidragit till att stressen i arbetet minskar och att antalet vikarier har minskat.

Vikarietimmar

En önskad bieffekt av projektet är att behovet av antalet vikarietimmar minskar inom hemtjänsten. En jämförelse har gjorts mellan sista halvåret 2014 (då projektet inte pågick) och sista halvåret 2015 (då projektet kommit igång till fullo)

Antal vikarietimmar per hemtjänstområde

Område	Juli till dec 2014	Juli till dec 2015	Förändring	Förändring %
Alunda	5 206	3 639	-1 567	-30%
Österbybruk	3 304	2 740	-564	-17%
Östhammar	11 184	10 602	-582	-5%
Öregrund	7 297	6 745	-552	-8%
Gimo	1 751	1 422	-329	-19%
Summa	28 742	25 148	-3 594	-13%

Det har skett en minskning av vikarietimmar mellan ovanstående perioder. Om projektet eller något annat varit bidragande kan den här utvärderingen inte uttala sig om. Det kan dock konstateras att flera enhetschefer anser att antalet vikarietimmar minskat pga projektet.

Ekonomi

Tanken med projektet har inte varit att ”spara pengar” utan att det ska vara kostnadsneutralt. Varje hemtjänstområde beställer de insatser som ska utföras, står för kostnaden och får en intäkt motsvarande ersättningen för utförd tid.

Kostnad/intäkt per insats och hemtjänstområde kvartal 1 2016

Kvartal 1 2016 Område	Tvätt		Inköp		Städ		Summa	
	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt	Kostnad	Intäkt
Alunda	29 040	23 588	19 159	25 075	69 355	84 575	117 554	133 238
Österbybruk	29 215	23 794	8 855	11 633	64 437	56 048	102 507	91 474
Östhammar	130 255	111 454	87 423	88 409	124 712	191 483	342 390	391 346
Öregrund	50 265	45 045	21 735	28 743	82 589	95 882	154 589	169 670
Gimo	59 915	49 994	11 431	14 946	68 348	83 990	139 694	148 929
Summa	298 690	253 874	148 603	168 805	409 441	511 977	856 734	934 656

Det kan konstateras att insatsen tvätt medför något fördröjade kostnader för hemtjänsten medans insatserna inköp och främst städ kompenserar detta. Totalt är kostnaden något lägre än intäkten. Överkottet täcker då vissa merkostnader för projektet i form av administration etc. Bedömningen är att projektet i sin helhet är kostnadsneutralt för socialförvaltningen.

Rut-avdrag

Rut-avdrag innebär att privatpersoner kan få skattereduktion för vissa s.k. hushållsnära tjänster med 50 procent av arbetskostnaden. Den som har fyllt 65 år kan få som mest 50 000

kronor i rutavdrag, inkomst och andra avdrag styr. Möjlighet att uppskatta rot- och rutavdrag finns på skatteverkets webbplats.

Brukaren betalar idag en avgift för utförd hemtjänststimme med 354 kr/tim. Vid fem utförda timmar uppnås den s.k. ”maxtaxan”. Ska hushållsnära tjänster med rut-avdrag vara ett ekonomiskt bättre alternativ för den enskilde brukaren krävs att brukaren inte uppnår ”maxtaxan”.

Under januari 2016 hade 404 brukare beslut om hjälp i hemmet. Ca 60 av dessa hade beslut som understeg 5 timmar/mån med någon/några av insatserna städ, tvätt och inköp. För brukaren kan det då vara ekonomiskt fördelaktigt att anlita någon som utför hushållsnära tjänster.

Att använda sig av hushållsnära tjänster är inget alternativ till av vem beslut om serviceinsatser skall utföras. Det är i så fall en process inom biståndbedömningen innan beslut om hjälp i hemmet fattas. Ett komplement som ekonomiskt skulle kunna gynna både brukare och socialnämndens verksamhet.

Övrigt

Socialnämnden har fattat beslut att införa arbets sättet ÄBIC vilket bla innebär att äldre personer ska få stöd och hjälp utifrån sina behov, inte utifrån utbudet av existerande insatser. Detta överensstämmer väl med dagens riktlinjer om ett rehabiliterande förhållningssätt. Ett intensifierat arbete med ÄBIC kan medföra att brukarunderlaget till en ev. upphandling minskar.

Andelen brukare som väljer ett företag enligt LOV påverkar också brukarunderlaget. I enkärsvaren framkommer att nästan alla chefer skulle vilja använda underleverantör till matdistribution medans övervägande del av personalen ej önskar detta. Andra förslag på tjänster för en underleverantör är avlösning/ledsagning och städ i särskilt boende.

Sammanfattning/Bedömning

Huvudsyftet med projektet för socialförvaltningen är att klara framtidens behov av personalförsörjning och att bibehålla kvaliteten i omvårdnadsarbetet. Idag utför Samhall AB servicetjänster i en volym som uppskattningsvis motsvarar ca 8 årsarbetare. Av enkätsvaren framgår att 88 % av brukarna upplever sig nöjda med den hjälp de fått av Samhall.

En övervägande del av personal och chefer tycker projektet fungerat bra, att omvårdnadsarbetet påverkas positivt och vill även fortsättningsvis använda underleverantör. Under projektperioden har antalet vikarietimmars minskat inom hemtjänsten och bedömningen är att projektet är kostnadsneutralt.

Utifrån ovanstående framkommer inget som hindrar att underleverantör även används framtiden.

Alternativen upphandling av servicetjänster eller att förvaltningen själv utför dessa påverkar inte brukarens ekonomi. För en del brukare kan det vara ekonomiskt fördelaktigt att anlita någon som utför hushållsnära tjänster med Rut-avdrag. Det är i så fall en process inom biståndbedömningen innan beslut om hjälp i hemmet fattas. Ett komplement som ekonomiskt skulle kunna gynna både brukare och socialnämndens verksamhet.

2015-10-02

Sammanställning av kund undersökning om Samhalls tjänster i Östhammars kommun

Vi har delat ut över 200 enkäter och fått tillbaka 98 st. Av dessa delade vi in dem i grupper av positiva och positiva/negativa, då svaren inte var genomgående negativa på de som hade dessa åsikter.

18 st var det då som hade kommenterat med negativa svar.

Efter det tittade vi på vad det var som de var missnöjda med!

Städ:

- att vi inte våt moppar golven
- att vi är stressade
- att vi inte tar ut sopor
- att mattorna inte tas ut
- att toaletterna inte städas ordentligt
- varierat resultat av städ beroende på personal
- för lång tid mellan städningar
- att de får vänta på städ och inte vet när vi kommer exakt, samt att vi kommer för tidigt

Inhandling:

- att det är för långt mellan skrivning av inköpslista och själva inhandlingen
- tinad glass
- att vi använder kassar som kostar pengar, borde ha ett backsystem!

Tvätt:

- skjortor som ej tvättas rätt, knapp saknas
- bättre fläckborttagning
- nattlinne saknas och att örngott som tillhör någon annan hamnat fel

På dessa enkäter stod också genomgående att vårt bemötande var bra, att vi var kunniga, att vi kommer på utlovad tid, att de var nöjda med städ och det är lätt att nå Samhall vid problem.

80 st var genomgående positiva

Det som var positivt:

- att vi är lätta att få kontakt med och att de ringer då de har något de undrar över
- att de är nöjda med tjänsterna de har
- att de är mycket nöjda med vårt bemötande
- att vi är kunniga
- att vi kommer på utlovad tid

Brukarnas önskemål:

- fönsterputs
- att få skriva inhandlingslistan senare då ICA-bladet kommer senare
- att få mer tid med vår personal som är så trevliga
- att samma personer kommer i den mån det går
- att vi skaffar backar istället för påsar vid inhandling

Sammanfattning:

Att vi inte våt moppar, ej tar ut sopor och ej heller mattor har vi diskuterat på mötena, samt Annelie och Helen genomför just nu medverkan på APT-träffar för att förklara hur och varför vi städar som vi gör. Med detta hoppas vi uppnå att personal på plats kan förklara till brukarna om vår städmetod.

Tid är svår att sätta men vi säger förmiddag eller eftermiddag och ringer brukaren dagen innan så de är beredda på att vi kommer. Stressade är vi men vi försöker hitta stunder ändå att prata lite och vara sociala.

Problemet att vi kommer för tidigt har vi tagit till oss och ingen får besök innan kl.9.00. Dessutom har vi brukare där vi ringer hemtjänsten innan, så vi kan bli insläppta. Vi måste få börja kl.9.00 för att hinna med det städ vi har men vi avvaktar naturligtvis med dem som behöver mycket hjälp på morgonen.

Städ på toaletter har vi fått några enstaka klagomål på. Vi kommer nu att uppdatera all vår städpersonal igen om städmetoden och vad som är viktigt att tänka på. Förhoppningsvis försvinner detta problem då.

Vi försöker ha samma personal till samma brukare så gott det går. Vid sjukdom och ändrade arbetsvillkor för de anställda, kan det dock bli annorlunda.

För lång tid mellan städningar är det ju bistånd som har hand om. Vi meddelar dock hemtjänst om vi anser att de inte har tillräckligt med hjälp.

Inhandlingen har vi funderat om att ha backsystem men praktiskt var detta för arbetsamt och tungt för våra medarbetare. Däremot kommer vi tillhandhålla tygkassar till dem som inte vill att vi köper kassar.

Vi vet att djupfrysta maten i vissa fall har varit halvtinad. Vi har införskaffat kylbox och försöker ta kunder som har frysvavar i första hand. Detta kan förbättras och något vi jobbar vidare på.

Kunderna som får sina listor skrivna på måndagar och som vi levererar till torsdag/fredag önskar att listorna skrivs närmare leverans kan vi inte påverka. För oss räcker det med att listorna till torsdagen är inne onsdag och fredagens inhandling är inne på torsdag. [REDACTED] kan skicka ut vilka som har vilken dag om detta underlättar planerarnas arbete.

Tvätten skriver avvikelser och vi dubbelkollar vad brukarna lämnat in när vi hör att något saknas. Hittills har det varit så att de trott att de lämnat in något som de inte har lämnat över huvudtaget. Fallet nattlinne som skulle vara lila och silktigt var ett blommigt bomulls nattlinne. Örngott är inget vi hört om men detta stod på kundenkäten. Vi hoppas den brukaren kontaktar oss så vi kan kolla i våra listor vad det handlar om. Vi ersätter naturligtvis om något kommit bort och söker efter rätt mottagare om det kommit fel.

Skjortorna som saknar knapp, inte hängs rätt samt inte är bra avfläckade är en brukare vi haft kontakt med. Där beror fläckarna på att de är gamla, slitna skjortor som är totalt nikotinförstörda. De går inte att få renare. Knappen kan vi ersätta och sy dit om han hör av sig om detta.

Önskemålen om fönsterputs är på gång. Vi kommer att ha en fönsterputskurs för våra anställda och så snart detta är gjort kommer vi kunna hjälpa dem även med detta. Då kan de byta ut städet mot fönsterputs när de önskar. Vi tvättar då endast fönster som öppnas inåt!

Det stora i enkätundersökningen var de lovord, beröm och förtroende vi lyckats bygga upp under denna korta tid som vi faktiskt jobbat med detta projekt. Detta är en pågående process som vi hela tiden utvecklar under resans gång. Vi tar till oss kritiken och gör det bästa för att uppnå bra resultat. Vi bär också med oss allt beröm och vilken betydelse vi har för de gamla varje dag vi arbetar med detta. Det viktigaste för att detta projekt ska fungera är samarbetet mellan planerare och Samhall. Detta värnar vi om och kommer vi även i fortsättningen jobba på för att kunna uppnå bästa möjliga resultat.

Enkätundersökningen är sammanställd av driftledare [REDACTED]

Projekt Äldre Service Östhammar 2015-2016

samha

samhall

Bakgrund

Socialförvaltningen i Östhammar har under tiden 20150301-20161231 inlett ett samarbetsprojekt tillsammans med Samhall angående arbetsuppgifter av servicekaraktär.

Detta för att bibehålla kvaliteten i omvårdnadsarbetet där arbetsuppgifter som kräver särskild kompetens behövs, tillgången på utbildade undersköterskor kommer att minska framöver.

De arbetsuppgifter som ingår i avtalet är städ i enskilt hem, inhandling av dagligvaror samt tvätt till brukare.

I god tid före projekt tidens utgång skall en utvärdering genomföras av båda parter, för att beslutande politiker skall kunna ta ställning till projektets framtid.

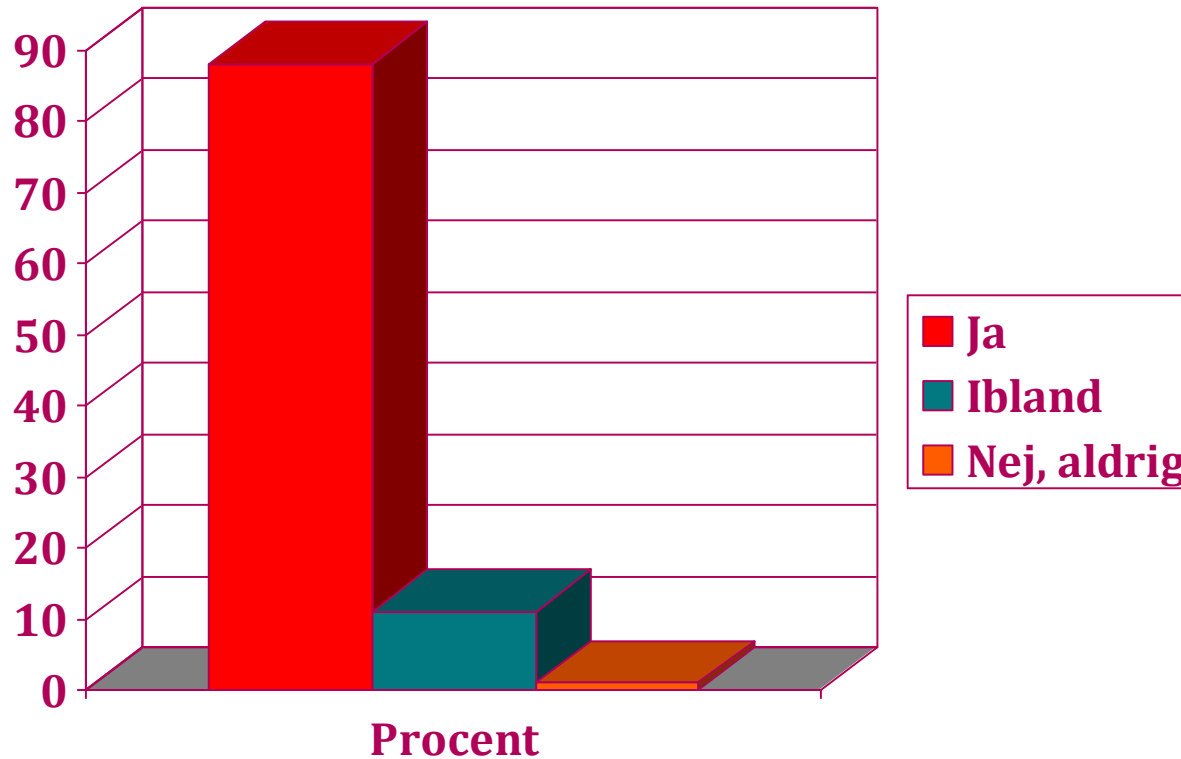
Denna enkät genomfördes under februari månad 2016 och var en uppföljning på enkät som gjordes under september 2015.

**Frågor och svar, 6 frågor riktade till alla.
En fråga på varje delområde.
161 utdelade enkäter – 118 inlämnade svar.**



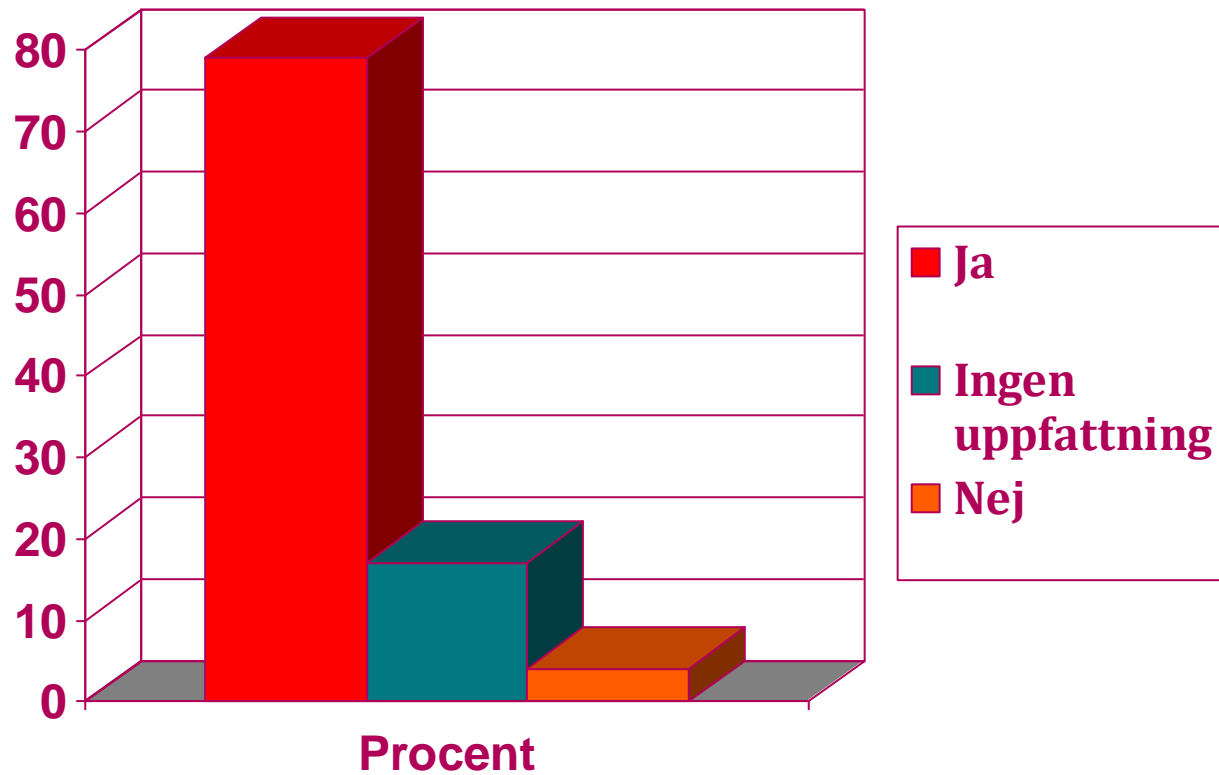
1. Är Ni nöjd med den hjälp Ni får av samhall?

115 svar



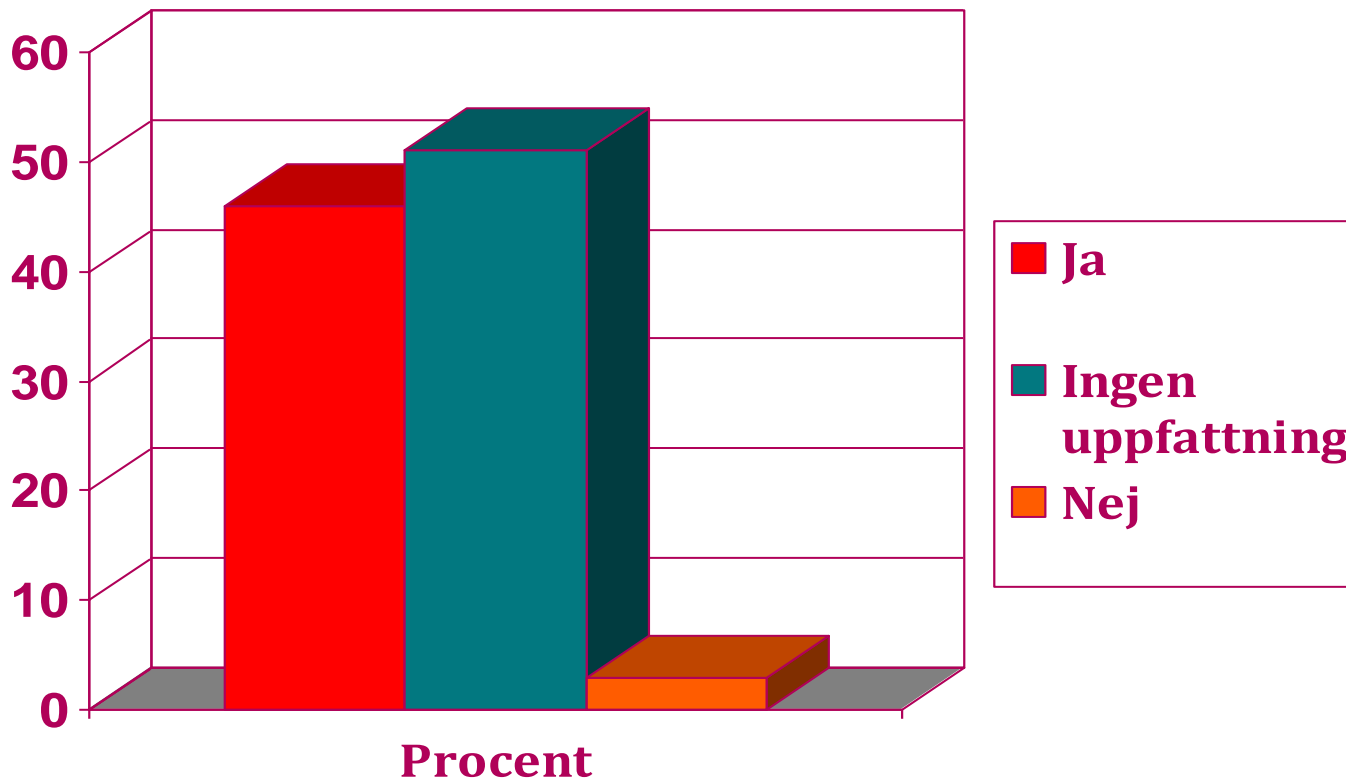
2. Upplever Ni Samhalls personal som kunniga?

114 svar



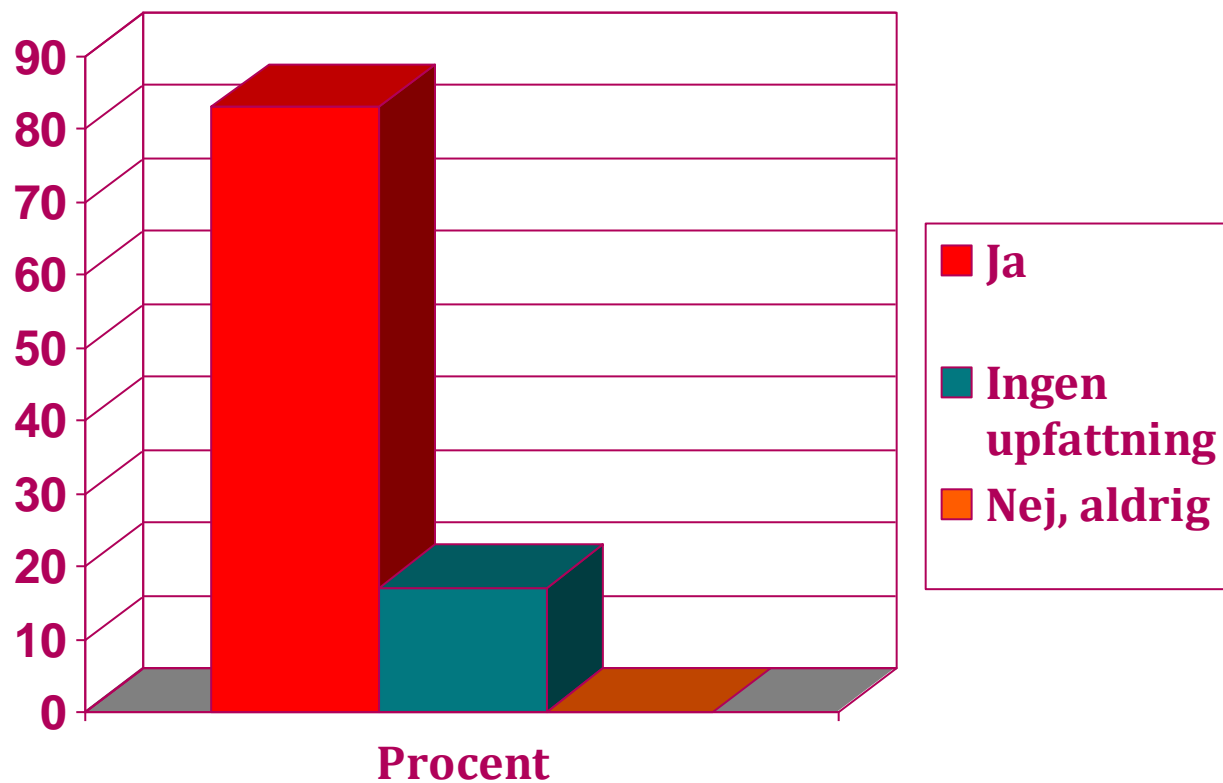
3. Ringer Ni Samhall om Ni inte är nöjd med den service Ni fått?

106 svar

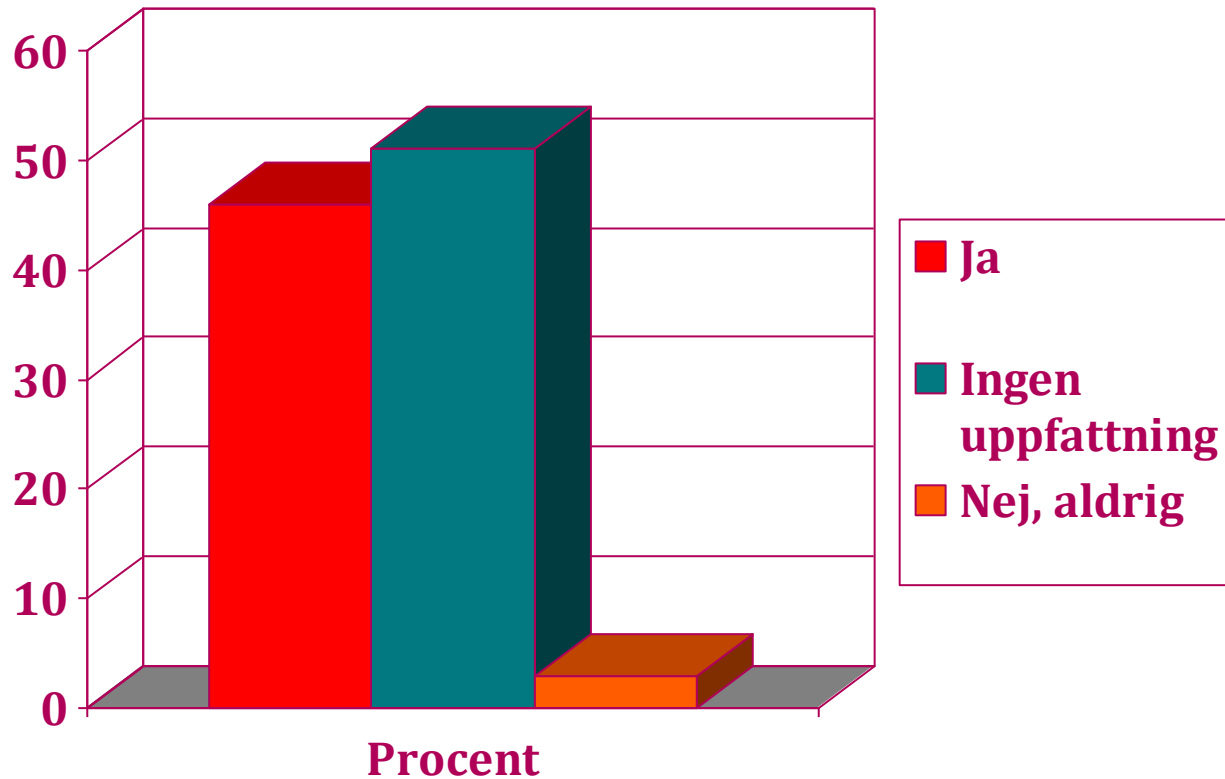


4. Kommer Samhall till Er på utlovad tid?

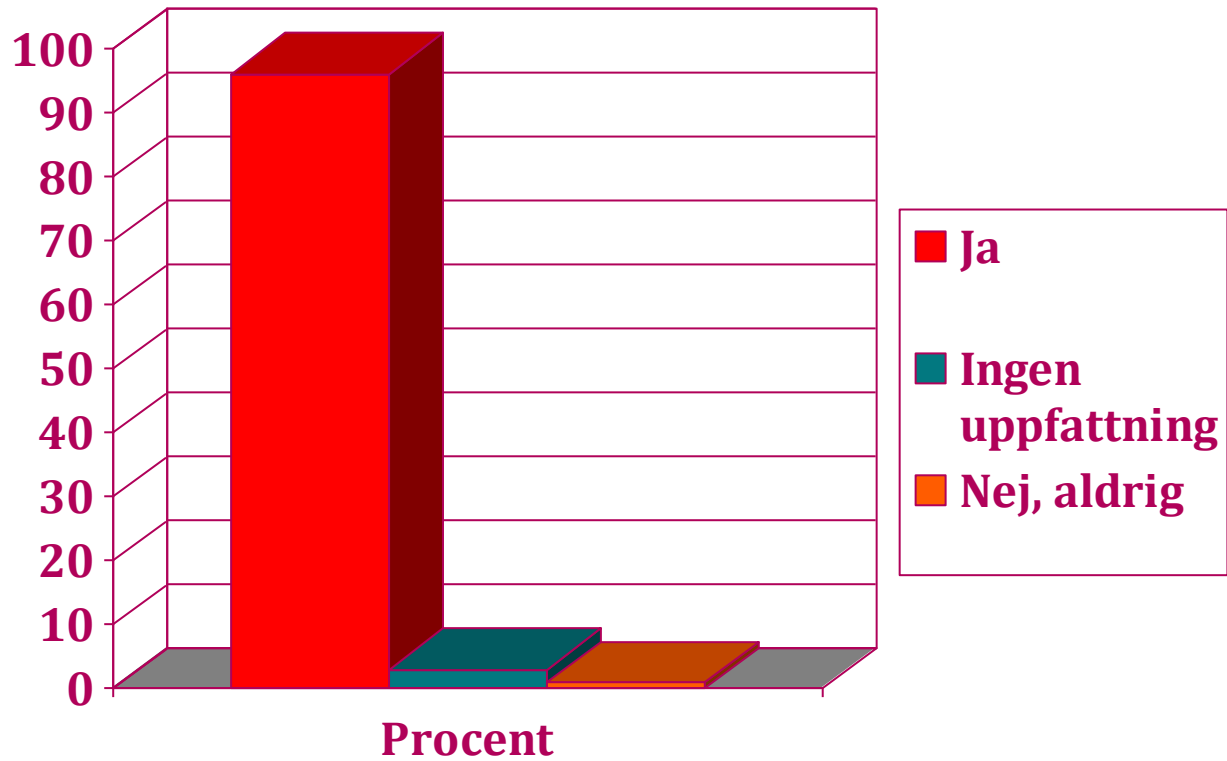
118 svar



5. Tycker Ni det är lätt att komma i kontakt med Samhall? 114 svar



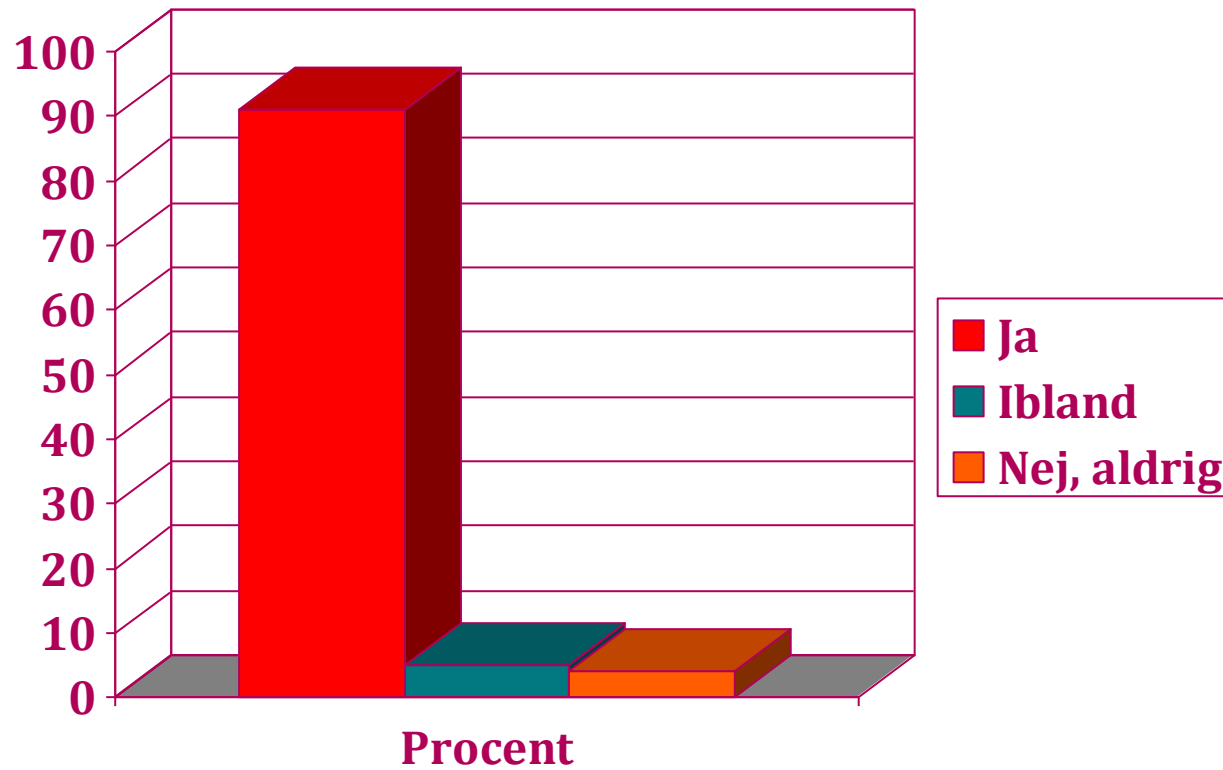
6. Är Ni nöjd med personalens bemötande/uppträdande? 115 svar



INHANDLING

Är Ni nöjd med tjänsten inhandling?

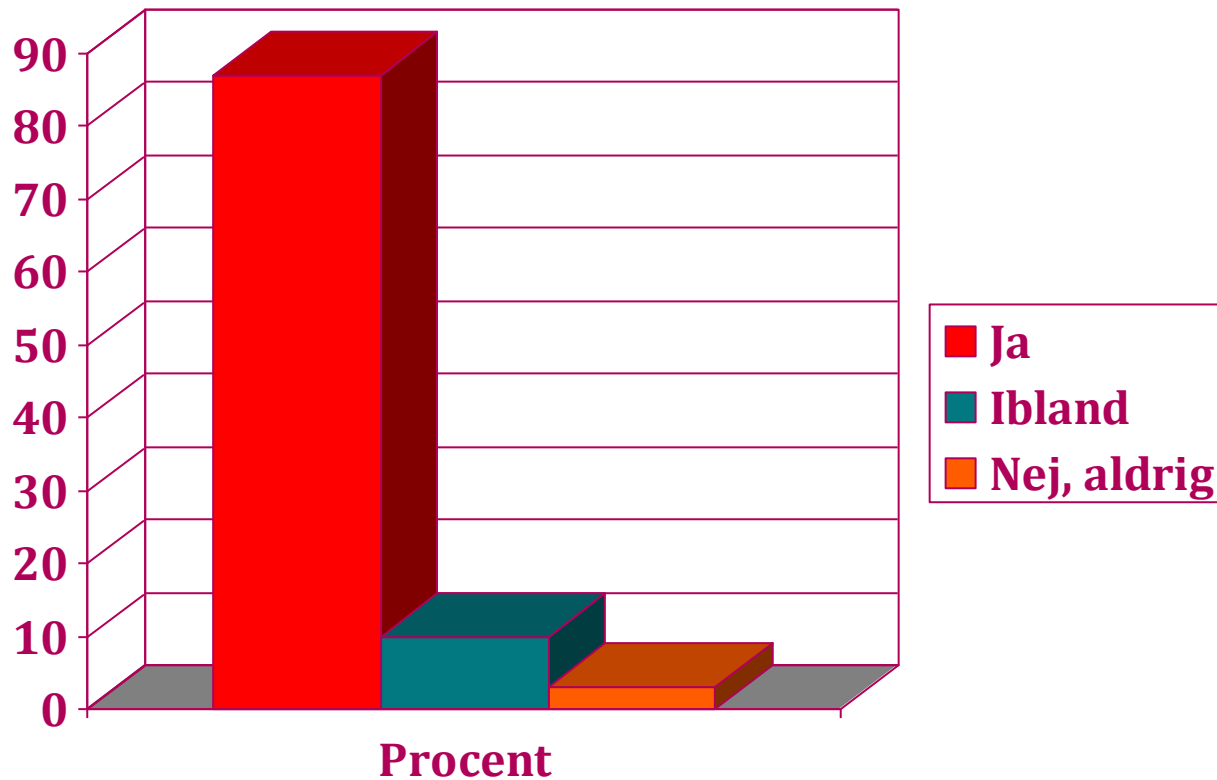
57 svar



HEMSTÄD

Är Ni nöjd med tjänsten hemstäd?

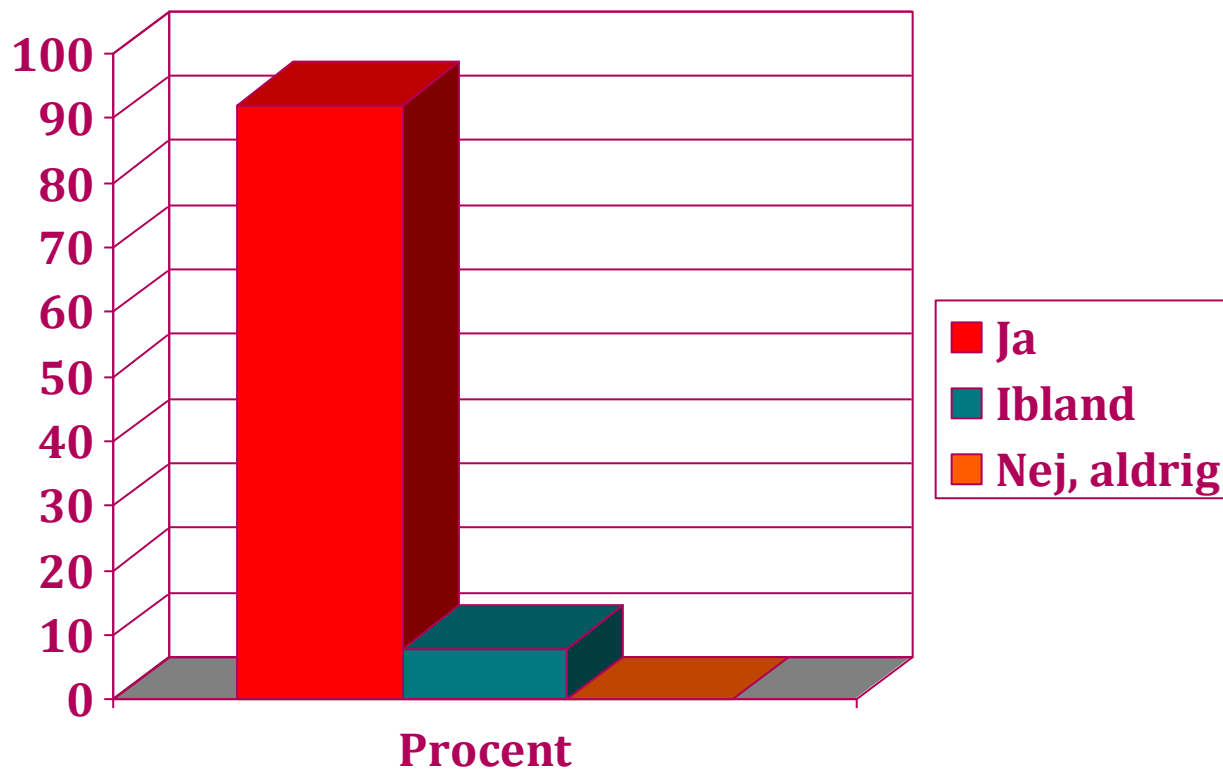
110 svar



TVÄTT

Är Ni nöjd med tjänsten tvätt?

36 svar



Kommentarer

**Tyckte först att det var bättre med
hemtjänsten,
fast nu får jag säga själv vad De skall
göra.**

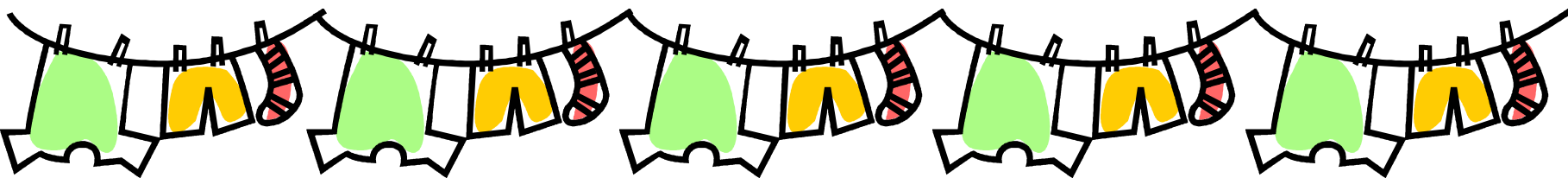


Jag tycker inte om när tvätten inte luktar något.

Att fläckar behandlas i tvätten.

Tvätten finns inget övrigt att önska.

Jag är så glad att dessa fina ungdomar fått chans att komma ut bland vårdragare. Så snälla, ändra inte på denna hjälp som vi fått nu!



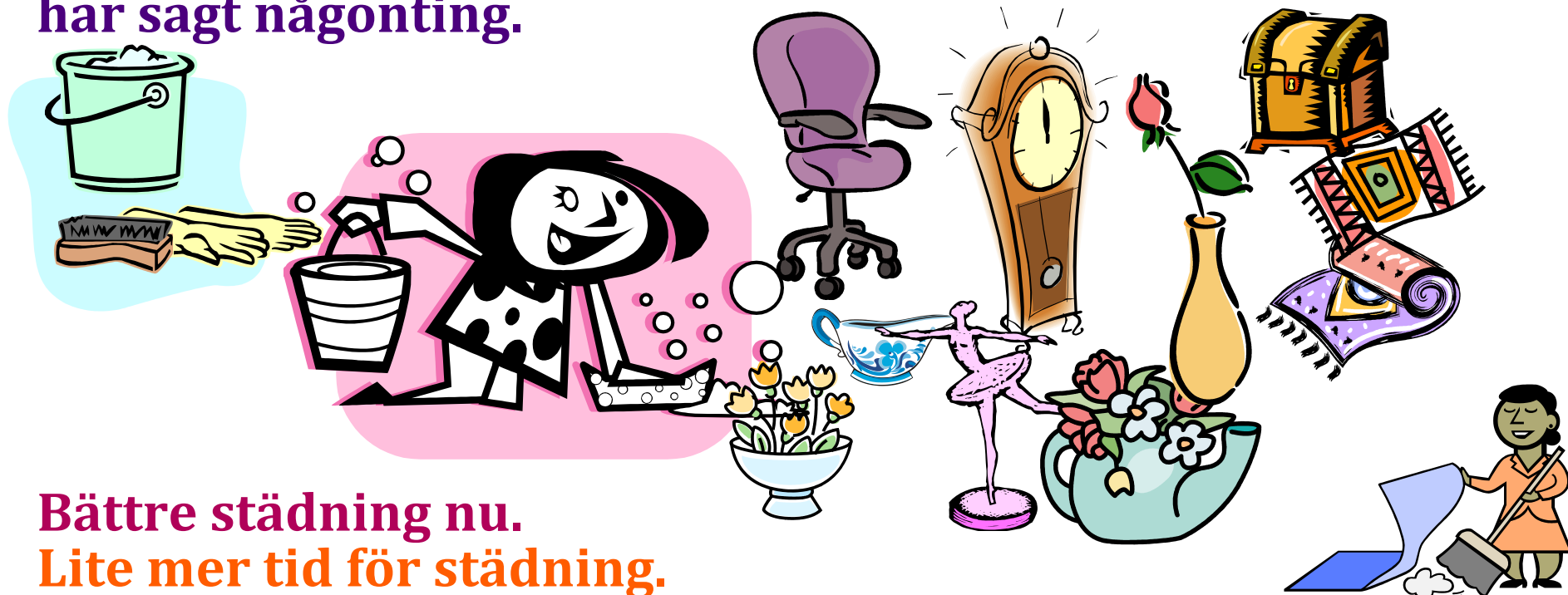
Det är rörigt. Ringt och meddelat att jag är på sjukhus,
kom överens att ringa vid hemgång.
Då kom två förvirrade herrar som inte vet hur det skall
städas.
Gången därefter var jag enligt Samhall på sjukhus för att
det missats något jag redan gjort åt de förvirrade
herrarna.



Vill ha hjälp med rengöring av spis och byta gardiner.

Positiva vänliga städare, trevliga när de kommer.

Har under åren samlat på saker och ting, de blir ivägen för rengöringspersonalen, men ingen av de från Samhall har sagt någonting.



Bättre städning nu.

Lite mer tid för städning.

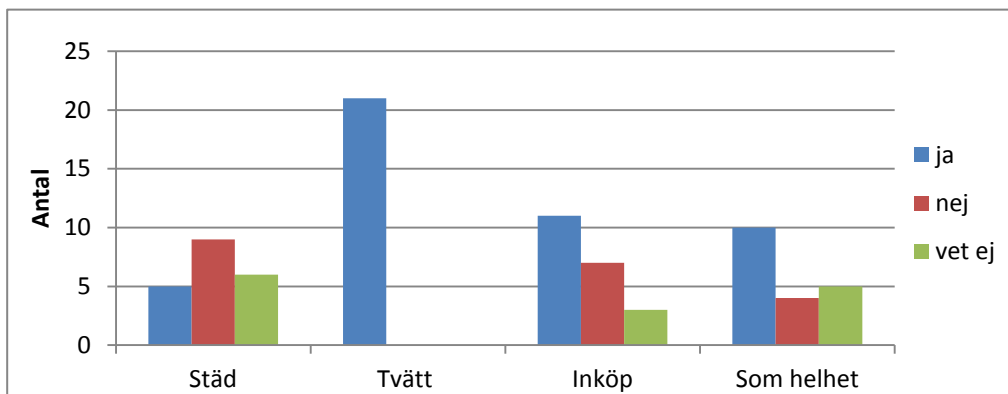
Jag föredrar gammal hederlig skurtrasa, hink och borste!!

Socialförvaltningen

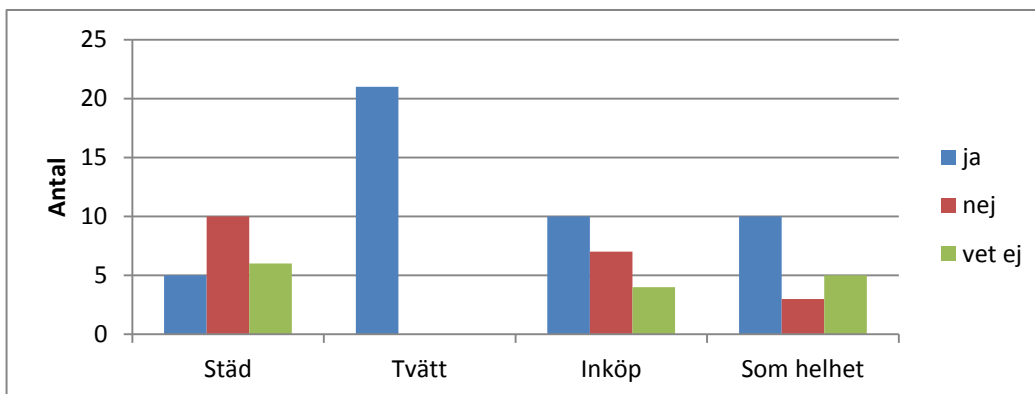
Resultat enkät personal

Under april 2016 skickades enkäten ut till 34 tv. anställda undersköterskor inom hemtjänst (urval ca 30 %). Urvalet skedde slumpmässigt per enhet. Enkäten besvarades anonymt. De skulle svara genom att kryssa i det alternativ som passade bäst. 21 enkäter kom in (ca 62 %). 8 svar är ikryssade mellan ja och nej och redovisas i resultatet som vet ej, totalt 8 svar saknas helt.

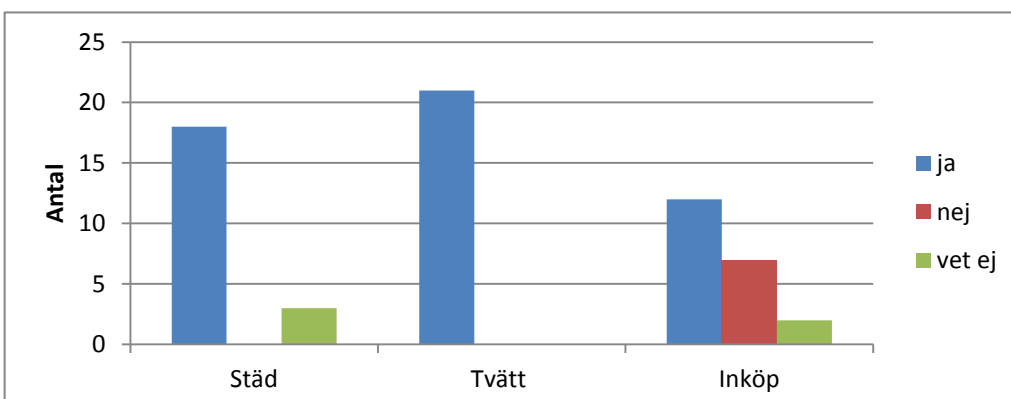
Jag tycker det har fungerat bra att använda underleverantör när det gäller tjänsten:



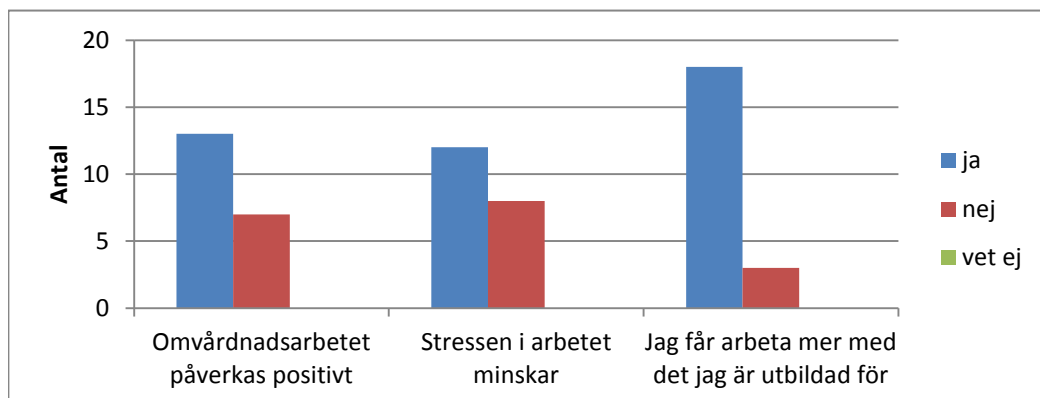
Jag upplever att våra brukare är nöjda med tjänsten:



Jag vill även fortsättningsvis använda underleverantör för tjänsten



Min uppfattning är att projektet bidragit till att:



Jag vill använda underleverantör till

andra tjänster såsom:

Matdistribution

Social aktivitet

Annan tjänst: _____

	ja	nej	Vet ej
Matdistribution	2	16	3
Social aktivitet	3	16	2

Sammanfattning synpunkter och kommentarer

Städen både ja och nej. Många kommentarer kring att städen fungerar dåligt, gäller slarv och städmetoden (golven behöver våttorkas). Många personer, kommer för tidigt på morgonen. Kan bli bättre. Städen fungerar bättre nu. Vi är glada att vi slipper städa.

Tvätten har fungerat jättebra/perfekt.

Inköp fungerar bra, fungerar bättre nu. Lång tid mellan beställning och leverans, ibland fel leverans. Dela ut coop-bladet. Ibland behöver brukare motiveras till inköp.

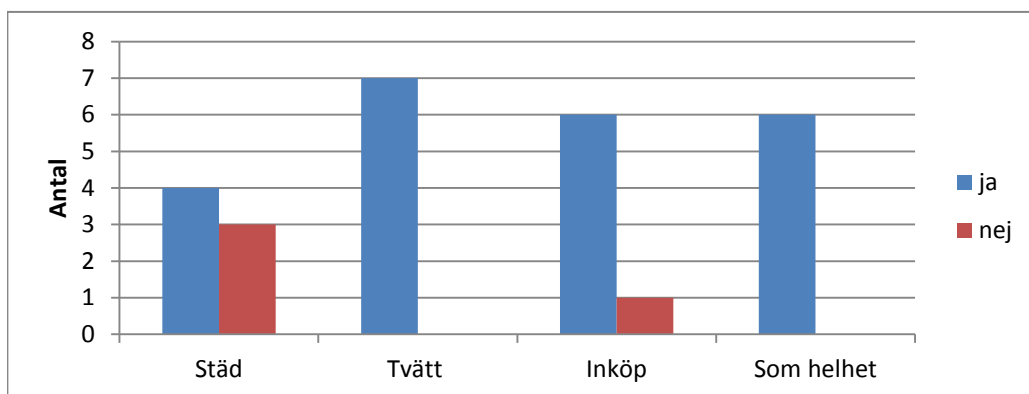
Det räcker, ofta medicin i samband med mat. Social aktivitet och mat ska ligga kvar på hemtjänst då hela människans mående är ett omvårdnadsbehov.

Vårdnaden av våra kunder blir bättre. Hemtjänsten ska lösa alla problem åt Samhall när något inte fungerar.

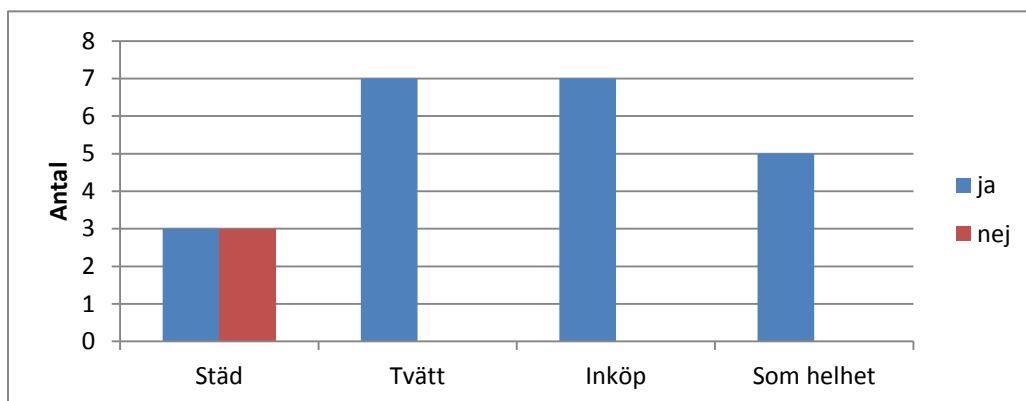
Resultat enkät chefer

Under april 2016 skickades enkäten ut till samtliga enhetschefer och områdeschefer som arbetar med utförande av hemtjänst, totalt sju personer. Enkäten besvarades anonymt. De skulle svara genom att kryssa i det alternativ som passade bäst. Samtliga (100%) har svarat på enkäten. Totalt sex svar saknas pga uteblivet svar eller pga att svaret inte går att knyta till ja eller nej.

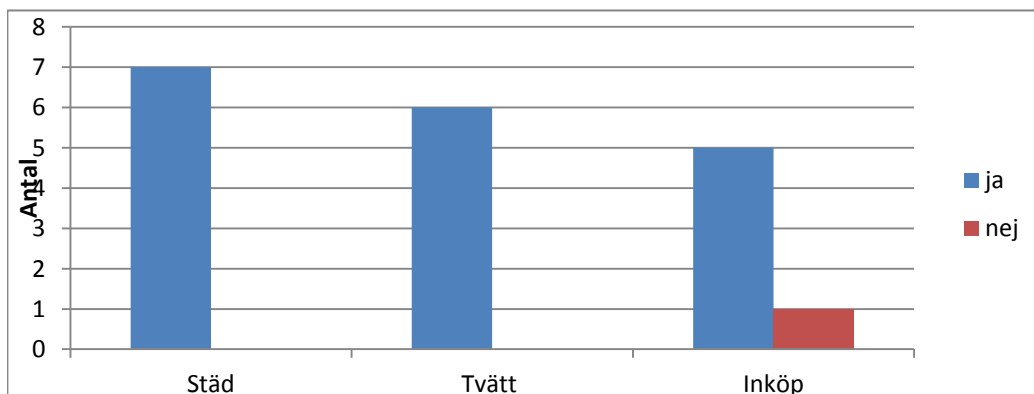
Jag tycker det har fungerat bra att använda underleverantör när det gäller tjänsten:



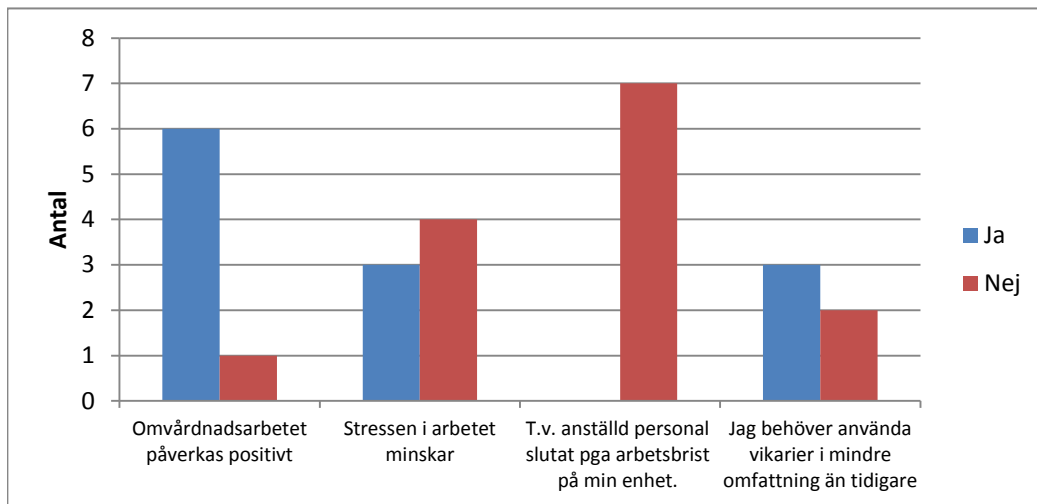
Jag upplever att våra brukare är nöjda med tjänsten:



Jag vill även fortsättningsvis använda underleverantör för tjänsten:



Min uppfattning är att projektet bidragit till att:



Jag vill använda underleverantör till andra tjänster såsom:

matdistribution

social aktivitet

Annan tjänst:

avlösning/ledsagning,

städ särskilt boende

	ja	nej	Vet ej
matdistribution	6	1	0
social aktivitet	0	7	0

Sammanfattning synpunkter och kommentarer

I stort sett alla brukare nöjda, de synpunkter som inkommit gäller städ.

Personalen vill inte ha tillbaka städ i sitt uppdrag.

Svårt med fullmakt, kort vid inköp.

Matdistribution skulle om den försvann minska behovet av timanställda.

Minska det administrativa arbetet ex. vid månadsskiftet.



cutting through complexity™

Rapport

Genomlysning av handläggning
inom biståndsbedömningen

Östhammar

[REDACTED], konsult

[REDACTED], konsult

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Uppdrag och bakgrund	3
1.2	Metod	3
2	Utgångsläge	4
2.1	Organisation	4
2.1	Resultat av tidigare analys	4
3	Kartläggning	5
4	Riktlinjer	6
4.1	Riktlinjer SoL	6
4.2	Riktlinjer LSS	7
5	Sammanfattning av SWOT-analys	8
6	Sammanfattande analys och bedömning samt rekommendationer	9

1 Inledning

1.1 Uppdrag och bakgrund

Socialförvaltningen i Östhammars kommun har begärt en genomlysning av biståndshandläggningen då det framkommit brister som behöver åtgärdas efter en tidigare granskning.

I vår genomlysning har den övergripande målsättningen varit att belysa biståndsbedömningen utifrån följande områden:

- Säkerställa likabedömning och rättssäkerhet (behovsbedömning, beslut och uppföljning) vilket ska resultera i ett strukturerat och gemensamt arbetssätt.
- Tydliggöra handläggarnas uppdrag, biståndsenhetens organisation och ledningssystem i vardagen.
- Utveckla riktlinjer gällande SoL¹, målformulering och att tydliggöra beställning till verkställigheten.
- Tydliggöra ansvar och roller vilket ska leda till en mer strukturerad kommunikation och samverkan mellan handläggare och utförare.

Redovisning av arbetet sker genom muntlig presentation den 22 juni 2016.

1.2 Metod

Vi har genomfört uppdraget genom att inleda med en processkartläggning av verksamhetens aktuella situation och status. Kartläggningen genomfördes i form av en fokusgrupp där alla biståndsbedömarna medverkade. Efter kartläggningen följde vi upp arbetsprocesser, riktlinjer mm för att säkerställa ett strukturerat och gemensamt arbetssätt. För att tydliggöra roller och ansvar genomfördes en SWOT-analys² i syfte att tydliggöra handläggarnas uppdrag och i syfte att skapa en strukturerad kommunikation och samverkan mellan handläggare och utförare. Under hela genomlysningsprocessen har vi arbetat nära arbetsgruppen för maximal delaktighet och samsyn.

Vårt arbete har varit processinriktat vilket innebär att vi har följt och stöttat de processer som pågått. Som exempel kan nämnas den process som pågått av framtagande av nya riktlinjer för biståndshandläggning.

Vi har träffat:
Biståndshandläggare.

¹ SoL, Socialtjänstlagen

² SWOT, Analysmodell

Områdeschefer inom verkställighet och myndighetsutövning.
Projektledare ÄBIC³.
Verksamhetsutvecklare vård och omsorg
Vård- och omsorgschef.

2 Utgångsläge

2.1 Organisation

Biståndsbedömningsenheten utför all myndighetsutövning enligt SoL och LSS⁴ och ansvarar för biståndsbedömningarna som sedan lämnas över till utförarsidan för verkställighet.

Under våren 2016 installeras en ny chef för biståndsbedömarens enhet då förevarande chef går i pension.

Enheten består av totalt 8 handläggare varav 6 i första hand arbetar med ärendehandläggning enligt SoL och 2 med ärendehandläggning enligt LSS.

Inom verksamheten pågår ett arbete med att införa IBIC⁵. Benämningen var tidigare ÄBIC men vi kommer fortsättningsvis i rapporten att använda benämningen IBIC. IBIC är ett behovsinriktat och systematiskt arbetsätt med strukturerad dokumentation av behov, mål och resultat i handläggningen, genomförandet och uppföljningen av vård och omsorg av äldre.

Därutöver har ett nytt verksamhetssystem upphandlats för att underlätta anpassning till det nya arbetssättet. Verksamhetssystemet kommer i drift tidigast hösten 2016. Införandet av verksamhetssystemet har blivit senarelagt vilket har inneburit att hela processen för införande av IBIC också försenats.

Under hösten 2015 pågick ett arbete med att kartlägga arbetsprocesser inom verksamheten samt att revidera och anpassa riktlinjer för att bättre överensstämmer med arbetssättet enligt IBIC. Vi följde och stöttade arbetet under processen. I och med att ett arbete pågår har vårt uppdrag blivit att följa processen. Vissa delar har vi ej kunnat följa fullt ut då förseningar i processen, verksamhetssystem och IBIC, har gjort att vi enbart kunnat diskutera och ge förslag och goda råd.

2.1 Resultat av tidigare analys

En analys av biståndsgruppen gjordes av externa konsulter år 2015. Bakgrunden till att en extern utredning gjordes var att säkra socialförvaltningens myndighetsutövning inom äldre- och

³ ÄBIC, Äldres Behov I Centrum

⁴ LSS, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

⁵ IBIC, Individens behov i centrum

funktionsomsorgen. Resultatet av analysen var att de riktlinjer som då fanns inte gav tillräckligt stöd i tolkningen av bl.a. vad skälig levnadsnivå i Östhammar innebär. Dessutom ifrågasattes flera av de riktlinjer som fanns, dess struktur och status. Vidare konstaterades en stor spridning i den genomsnittliga bedömningen handläggarna emellan. En önskad skillnad mellan handläggare i bedömningsnivå innebär också i regel en önskad hög volym och ett högt kostnadsläge.

Utredningen saknade också resursfördelningssystem samt system som säkrar att utförare ej ersätts för tid utöver beviljat tillstånd. Bristande uppföljning av beslut konstaterades och organisationen når ej fastställd målsättning med uppföljning.

En viktig fråga som kom fram i utredningen var gränsdragning och ansvar mellan handläggning och verkställighet, stora brister upplevdes i otydliga roller och detta innebar att organisationen upplevdes ostrukturerad. Handläggarna efterfrågade ett tydligare ledningsstöd och upplevde stress i sitt arbete.

3 Kartläggning

Med ovan nämnda utredning som underlag har förvaltningen påbörjat ett förändringsarbete i syfte att få en väl fungerande organisation och funktion. Vårt uppdrag har sin grund i detta och vi inleder vårt utvecklingsarbete med en kartläggning. Detta sker tillsammans med biståndshandläggarna och enhetens tidigare chef. En sammanfattning av kartläggningen presenteras nedan.

Organisation

Inom organisationen finns handläggare med bred yrkeserfarenhet. Det upplevs som en styrka att biståndsenheten handlägger beslut enligt både LSS och SoL i samma enhet men att det skett en specialisering inom gruppen. Det förekommer att ärendefördelningen mellan handläggare är ojämn. Det finns en otydlighet mellan biståndsbedömningen och verkställigheten. Detta illustreras av att biståndshandläggarna ibland arbetar med verkställighetsfrågor och verkställigheten kan begära ändring av beslut alternativt ej utföra det som biståndsbedömaren beslutat.

Tillgänglighet

Biståndshandläggarna har hög tillgänglighet då telefonen vanligtvis hålls öppen för inkommande samtal från vårdtagare och medarbetare inom biståndsbedömningen och verkställigheten. Trots detta upplever vårdtagare och medarbetare att biståndshandläggaren kan vara svår att nå.

Styrdokument

Det finns beslutade politiska mål för verksamheten samt utarbetade riktlinjer, rutinbeskrivningar och checklistor. Det upplevs som att det finns behov av att se över riktlinjerna då gamla rutiner förekommer parallellt med reviderade rutiner.

Metoder i arbetet

Ett viktigt instrument i metodarbetet anses vara morgonmöte som hålls två gånger/vecka. Mötet är ett tillfälle för nya att lära sig. Verksamheten håller på att utveckla en strukturerad handläggning genom IBIC. Nytt verksamhetssystem upphandlas för att vara kompatibelt med IBIC och

hemtjänstens arbetssätt. Genomförandeplaner kan saknas eller vara av skiftande kvalitet. Generellt ser genomförandeplanerna bättre ut på LSS sidan. Inom hemtjänsten klockas inte den utförda tiden på riktigt sätt.

Enhetlighet

Biståndshandläggarna har långtgående delegation, samsyn krävs för att nå en enhetlig biståndsbedömning. IBIC anses kunna bidra till likabedömning. LSS-frågorna kan bli undanträngda till förmån för SoL-frågorna och kan behöva en egen tid.

Uppföljning

Vissa beslut är tidsbestämda och följs upp via omprövning andra beslut följs upp via uppföljning.

Genomförandeplan ska följs upp i verkställigheten en gång per år, men så ser det inte alltid ut. Det händer att genomförandeplanen och uppföljningen av den inte kommer till biståndshandläggarens kännedom.

Det är svårt att följa upp statistik via verksamhetssystemet. Det nuvarande verksamhetssystemet har vissa begränsningar gällande vissa uppföljningar, vilket leder till att biståndshandläggarna gör pinnstatistik för hand samtidigt som det finns en möjlighet att ta ut statistik men som inte utnyttjas.

Stödfunktioner

Det finns stödfunktioner i form av verksamhetsutvecklare, projektledare avseende införande av IBIC, samt IT-stöd. För att hitta domar att ta stöd av i bedömningar finns INFOSOC. Chefen har en viktig roll.

4 Riktlinjer

4.1 Riktlinjer SoL

Nya riktlinjer har arbetats fram av socialförvaltningen under tidsperioden för vårt uppdrag. Vi har varit delaktiga som stöd och bollplank.

Riktlinjerna är fastställda i Socialnämnden 2010-04-10 och de reviderade riktlinjerna ska fastställas under våren 2016.

Riktlinjerna är enligt vår uppfattning väl genomarbetade och tydliga. De omfattar de områden där riktlinjer är viktiga.

Riktlinjernas innehåll bygger på socialnämndens lokala värdegrund som bygger på att verksamhetens kontakter med den enskilde kännetecknas av trygghet, meningsfullhet och värdighet. Riktlinjerna bygger också på gällande lagstiftning samt rådande riktlinjer och handlingsprogram.

Syftet med riktlinjerna är att säkerställa en rättssäker, effektiv och likvärdig handläggning av ansökningar om bistånd enligt SoL och utförande av beviljade insatser. Riktlinjerna ska även fungera som vägledning för biståndshandläggarna vid utredning och bedömning av behov. Riktlinjerna utgör ingen ram för vad den enskilde kan ansöka om utan är en politisk vägledning i handläggningen av ärenden och i genomförandet av beviljade insatser.

När ett beslut är fattat om bistånd skickas beställningen till utförande verksamhet. Fastställd information skickas till utföraren. Mål med insatsen ska formuleras. I och med den process som inletts med införandet av IBIC kommer också arbetet med att formulera mål att intensifieras. I den beställning som kommer att göras i och med införandet av IBIC kommer den enskildes behov att skrivas på ett utförligare sätt vilket i kombination med tydligare målleder till att utföraren får en tydligare beställning och ett bättre underlag för planering och utförande av uppdraget samt ger ett bättre underlag för verksamheternas genomförandeplaner som ska göras med den enskilde.

I och med att utbildningen för handläggarna just nu, vid tidpunkten för att detta uppdrag genomförs, så går hela processen igenom varav målformulering och beställning är en del. Vår uppfattning är att detta är viktiga moment i handläggningen. I och med att uppstarten av verksamhetssystemet blivit försenat har också igångsättandet av handläggning enligt IBIC blivit försenat.

Generellt vad avser målformuleringar är det vår uppfattning att man bör tänka på att tydligt formulera vad som är målet med insatsen. När man beskriver ett mål ska det beskriva ett tillstånd inte en riktning, det ska vara tydligt vem som förväntas göra vad och när målet ska vara uppnått (vad, vem, när).

Till riktlinjerna finns en förteckning med tidsschabloner.

Vår bedömning av riktlinjerna vid tidpunkten för färdigställande är att de är strukturerade och tydliga och bör innebära ett hjälpmedel för biståndshandläggare och verksamheter. Att utarbeta tillämpningsanvisningar utifrån riktlinjerna och IBIC kan vara ett sätt att ytterligare säkerställa likabedömningar.

4.2 Riktlinjer LSS

Riktlinjer finns för verksamhetsområde LSS antagna av socialnämnden 2014-04-01. "Riktlinje för insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)".

Riktlinjerna utgår ifrån lagstiftning och föreskrifter samt socialnämndens värdegrund. LSS är en rättighetslagstiftning riktad till vissa grupper med stora och varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder. Syftet med riktlinjerna är att möjliggöra likartad bedömning och att möjliggöra rättssäkra beslut samt ge en jämn kvalitet i genomförandet.

I vårt uppdrag har ingått att vara delaktiga i framtagandet av nya riktlinjer för insatser enligt SoL. Vi har dock tagit del av riktlinjerna enligt LSS och kan konstatera att det finns riktlinjer och att de är kända av handläggarna och även används i det dagliga arbetet.

5 Sammanfattning av SWOT-analys

Ur kartläggningmaterialet som inledde vårt arbete framträdde några områden som visade sig särskilt viktiga och som vi valde att arbeta vidare med i en SWOT-analys (styrkor svagheter möjligheter och hot):

Dessa områden var:

- Biståndsbedömarrollen
- Samverkan inom och utom organisationen
- Likvärdig och rättssäker handläggning

Syftet med att göra en SWOT-analys var att lyfta och processa viktiga frågor som vi bedömde som viktiga för en fungerande organisation framåt.

Biståndsbedömarrollen

-Hur gör vi för att förbättra/bibehålla styrkor?

Vi försöker lära av varandra och dela med oss av erfarenheter i samband med kurser och utbildningar, på ett strukturerat sätt. Det gör vi genom att ta upp information om kursen på morgonmöten till exempel, för att bli en lärande organisation

-Hur gör vi för att eliminera/minimera risker?

Vi tydliggör roller och ansvar genom att veta vad var och en är ansvarig för. Chefen har ansvar för att förtydliga biståndsbedömarnas roll och ansvar inför verkställigheten och andra samverkansparter. IBIC och det nya arbetssättet som IBIC innebär bidrar med ny förutsättning att tydliggöra biståndsbedömarrollen och verkställighetsrollen.

-Hur gör vi för att tillvarata möjligheter?

Vi arbetar i professionella team (biståndsbedömare, arbetsterapeut, distriktssköterska m fl.)

-Hur göra för att förebygga och neutralisera hot/risker?

Vi prioriterar rätt saker och fokusera på vårt uppdrag ("det är skillnad på bråttom och viktigt") Hjälpa och stötta varandra.

Samverkan inom och utom organisationen

-Hur gör vi för att bibehålla/förbättra styrkor?

Biståndsmötet kan förbättras, fungerar på vissa håll men inte alla vet vad syftet med mötet är. Vi behöver förtydliga vad det innebär att arbeta i team

-Hur gör vi för att minimera/eliminera svagheter?

Biståndsmötets syfte behöver förtydligande och vi bör uppdatera telefonlistor på samverkanspersoner, ex sjuksköterskor för att förenkla samverkan.

-Hur gör vi för att tillvarata möjligheter?

Vi behöver se målet, sträva åt samma håll, vara ödmjuka inför varandras professioner och att hålla konstruktiva effektiva möten.

-Hur gör vi för att förebygga/neutralisera risker/hot?

Det är viktigt att personen som är med på mötet har mandat att fatta eventuellt beslut alternativt föra vidare frågor. Möten behöver styras upp gärna i enlighet med så kallade SIP-möten (samordnad individuell plan).

Rättssäker likvärdig handläggning

-Hur gör vi för att bibehålla/förbättra styrkor?

Känna till och använda beslutade styrdokument såsom riktlinjer, delegationslista mm. Vi behöver diskutera hur innehållet i styrdokument ska tolkas. Det är viktigt att vi introducera nya medarbetare i riktlinjer och rutiner.

-Hur gör vi för att minimera/eliminera svagheter?

Vi kan behöva ärendehandledning. Vid hög arbetsbelastning är det viktigt att vi kan ta upp frågan med ledning. För att ändra bedömning av biståndsinsats behöver vi ha grund för ändringsbeslutet och inte falla för påtryckningar utifrån. Vi kan se över om rutin för handläggning och uppföljning av trygghetslarm går att förenkla.

-Hur gör vi för att tillvarata möjligheter?

Introduktionen av arbetsmetoden IBIC är en möjlighet. Det finns en fastställd plan för införande av IBIC som går enligt plan. Det verksamhetssystem som upphandlats och kommer i drift senare under året samt översynen av riktlinjerna mm avser att hjälpa till i processen med det nya arbetssättet.

-Hur gör vi för att förebygga/neutralisera risker/hot?

Våga diskutera var riktlinjerna innebär och komma fram till hur vi ska förhålla oss/tolka innehållet insatserna (t ex daglig översyn) och utveckla tillämpningsanvisningar. Vi behöver följa upp det som är beslutat.

6 Sammanfattande analys och bedömning samt rekommendationer

Vi kan konstatera att arbetsgruppen är inne i en intensiv utvecklingsfas där flera utvecklingsprocesser är i gång samtidigt. Ett projektarbete att införa det systematiska arbetssättet IBIC pågår och beräknas vara klart under hösten 2016. Verksamhetens riktlinjer och arbetsprocesser har reviderats och anpassats till ovanstående metodik. I linje med projektet att införa IBIC har ett nytt verksamhetssystem införskaffats för att integreras med arbetssättet. Därtill leds verksamheten från och med våren 2016 av en nyutnämnd verksamhetschef.

Mot dessa bakgrunder kan konstateras att arbetet med att lyckas med målsättningen att vara en "riktigt skicklig" biståndshandläggargrupp krävs ett tydligt engagemang från biståndsenheten och dess chef men även från närliggande verksamheter. Vi bedömer att det finns stor enighet och målmedvetenhet inom enheten för att tillgodogöra sig ett strukturerat och gemensamt arbetssätt där ansvar och befogenheter är tydligt beskrivet.

Utmaningen är att arbeta med de delar som man vet är av avgörande betydelse och verkligen se till att det fungerar. Avgörande för att det ska lyckas är att det finns en tydlig vilja och ett tydligt ledarskap. Avgörande är också att implementera och tydliggöra biståndsenhetens arbete och ansvar för de verkställande enheterna. I vårt uppdrag har ej ingått att kartlägga och analysera verkställighetens uppfattning och uppdrag men vi kan konstatera att förvaltningen måste arbeta även med dessa verksamheter i syfte att få en väl fungerande helhetssyn på verksamheten.

Nedan följer ett antal rekommendationer på delar som kommit fram som viktiga att fortsätta fokusera på. Vår bedömning är att de delar som kommit fram i tidigare rapporter som viktiga att åtgärda är på gång i flera delar och att andra delar måste arbetas vidare med.

Nya riktlinjer finns framtagna och med dessa som grund kan arbetet med förändringar fortgå. Förseningen med införande av nytt verksamhetssystem innebär att hela processen försenas och den kanske viktigaste förseningen är här att införandet av IBIC i och med detta fördröjs. IBIC och de rutiner som följer med det kommer att innebära en tydligare struktur och en säkrare handläggning.

Utifrån vårt uppdrags övergripande målsättning och utifrån de områden vi har belyst så konstaterar vi följande:

Säkerställa likabedömning och rättssäkerhet (behovsbedömning, beslut och uppföljning) vilket ska resultera i ett strukturerat och gemensamt arbetssätt:

I och med införandet av IBIC är det vår bedömning att en större likabedömning och rättssäkerhet kommer att uppnås. Dessutom har nya riktlinjer arbetats fram. Dessa delar sammantaget kommer att bidra till en bättre process.

Det som blir viktigt nu är att i alla delar implementera arbetssättet i biståndshandläggargruppen.

Några rekommendationer:

- Prioritera frågor om likabedömning och rättssäkerhet vid biståndsgruppens interna möten.
- Fortsätt se över hur uppföljning av beslutade och införda insatser ska ske.

Tydliggöra handläggarnas uppdrag, biståndsenhetens organisation och ledningssystem i vardagen.

Handläggarnas uppdrag är viktigt att fortsätta diskutera. Även om uppdraget är tydligt i biståndshandläggarorganisationen måste det också vara tydligt för verksamheterna. Vi bedömer att organisationen är ändamålsenlig med alla biståndshandläggare i en organisation och med en verksamhetschef för verksamheten. Verksamhetens ledningssystem kan utvecklas, mycket av detta sker i samband med införande av nytt verksamhetssystem samt införande av IBIC. Ledningssystemet ska utgöra en trygghet i det dagliga arbetet.

Vid intervjuer framkommer en avsaknad av en egen hörna, eller "soffa", för ett kollegialt enkelt dagligt utbyte. Gruppen uttrycker tydligt en vilja att samarbeta nära, därav behovet.

Några rekommendationer:

- Fortsätt förtydliga handläggning och dokumentation i ledningssystemet.
- Se över arbetsrutiner:
 - Telefontider/kontakttider bör fastställas där det framgår när biståndshandläggaren är tillgänglig.
 - Se över rutiner och riskbedömning inför hembesök.
 - Revidera och nyintroducera rutin för introduktion för nyanställda.
- Se över rutiner för mötesstruktur:
 - Skriv ner rutin för innehållet/dagordning i biståndsgruppens interna möten (2 ggr/vecka).
 - Definiera syfte och innehåll i möten med samverkansparter (internt och externt). Behövs alla möten?
- Se över och fundera över hur ett nära kollegialt dagligt samarbete kan ske på ett enkelt sätt. Begreppet "soffan" kommer upp vid ett flertal diskussioner. Vi bedömer det som viktigt med ett nära kollegialt samarbete.
- Vid begäran om underlag för beslut – ange tidsangivelse när underlaget bör vara handläggaren tillhanda.
- Se över beslutens tidslängd. (Trygghetslarm kan eventuellt vara tillsvidarebeslut).

Utveckla riktlinjer gällande SoL, målformulering och att tydliggöra beställning till verkställigheten.

Riktlinjer är framtagna och beslut kommer att tas i socialnämnden under våren. Vår bedömning är att de riktlinjer som nu föreslås är tydliga och ändamålsenliga. Målformuleringar samt en tydlig beställning till verksamheterna arbetas med i det utvecklingsarbete som pågår vid införandet av IBIC. Adekvata och uppföljningsbara mål är nödvändiga för en väl fungerande process. Detta gäller också för att möjliggöra relevanta genomförandeplaner som verkställigheten ska kunna göra med den enskilde brukaren.

Några rekommendationer:

- I samband med förändringsprocessen vid införandet av IBIC klargör hur målformuleringar ska se ut samt hur beställningen ska se ut till verksamheten.
- Diskutera och ta fram tillämpningsanvisningar utifrån de reviderade riktlinjerna.

Tydliggöra ansvar och roller vilket ska leda till en mer strukturerad kommunikation och samverkan mellan handläggare och utförare.

Här har förvaltningen den stora utmaningen. Här finns en inbyggd svårighet utifrån olika professioner. Vid våra intervjuer och vid workshop med biståndshandläggarna och dess chef framgår tydligt att det finns en medvetenhet om svårigheten med roller. Biståndshandläggarnas mening och vilja är att arbeta vidare för att tydliggöra rollen. Det som blir viktigt är också att arbeta med verkställigheten i syfte att tydliggöra även deras uppdrag samt respektera deras uppdrag.

Några rekommendationer:

- Förtydliga ansvar och befogenheter för biståndsbedömare och verkställare på utförarsidan.

KPMG 2016-06-22

██████████

██████████

Missiv, Riktlinje för biståndsbedömning och utförande av insatser enligt socialtjänstlagen inom vård och omsorg

I denna revidering har riktlinjen kompletteras med rätten till parboende samt införande av ÄBIC/IBIC-modellen.

Nämnden har tidigare beslutat att handläggning av ärenden inom vård och omsorg ska utgå från Socialstyrelsens modell Äldres behov i centrum (ÄBIC). Socialstyrelsen har kompletterat modellen till att även omfatta personer med funktionsnedsättning och kallar det för IBIC. Förvaltningen föreslår att modellen istället ska benämnas Individens behov i centrum (IBIC) och att modellen används i handläggning av alla ärenden inom vård och omsorg, oavsett ålder på den enskilde.

I revideringen har förenklad biståndsbedömning och utbytbara serviceinsatser tagits bort.

Den reviderade riktlinjen berör inte längre handläggningen avseende glesbygdsfärdtjänst eftersom den inte längre utreds och bedöms av handläggare inom vård och omsorg.

Förslag till beslut

Socialnämnden antar Riktlinje för biståndsbedömning och utförande av insatser inom vård och omsorg, utifrån socialtjänstlagen. Riktlinjen ska implementeras succesivt i tillämpliga delar och börja tillämpas helt när nya verksamhetssystemet Pulsen Combine är installerat, dock senast 1 januari 2018. Detta eftersom nuvarande verksamhetssystem inte stödjer IBIC.

För vård och omsorg upphävs Riktlinje för dokumentation för genomförande av insatser inom Vård och omsorg samt boendestöd från och med verksamhetssystemet Pulsen Combine är infört hos utförarna.

 ÖSTHAMMARS KOMMUN - EN DEL AV ROSLAGEN Socialförvaltningens ledningssystem	Dokumenttyp:		
	Riktlinje		
	Titel:		
Biståndsbedömning och utförande av insatser utifrån Socialtjänstlagen inom Vård och omsorg			
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
Socialförvaltningens ledningsgrupp	Socialnämnd	2010-04-10	2016-mm-dd

Inledning

För äldreomsorgen finns en nationell värdegrund antagen. Värdegrunden bygger på att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande 5 kap. 4 § socialtjänstlagen (SoL). För att uppnå det behöver äldreomsorgen respektera den enskildes rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. För att tydliggöra nämndens arbete har en lokal värdegrund tagits fram. I nämndens värdegrund ska verksamhetens kontakter med den enskilde kännetecknas av trygghet, meningsfullhet och värdighet. Med trygghet menas att personalens förhållningssätt ska skapa tillit och förtroende samt att insatserna ska vara av god kvalitet. Information från verksamheten ska vara lättillgänglig, tydlig och lätt att förstå. Med meningsfullhet avses att den enskilde ska känna sig delaktig i planeringen och att insatserna i möjligaste mån utformas efter den enskildes vilja, förmåga och integritet. Med värdighet avses att få ett gott bemötande i kontakten med verksamheten och att få möjlighet att vara delaktig i planeringen av stödinsatser. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning samt rådande riktlinjer och handlingsprogram för att främja en rättssäker handläggning.

Syfte

Syftet med riktlinjerna är att säkerställa en rättssäker, effektiv och likvärdig handläggning av ansökningar om bistånd enligt socialtjänstlagen och utförande av beviljade insatser. Riktlinjerna ska även fungera som en vägledning för biståndshandläggaren vid utredning och bedömning av behov. Riktlinjerna utgör ingen ram för vad den enskilde kan ansöka om utan ska vara en politisk vägledning i handläggningen av ärenden och i genomförandet av beviljade insatser.

Hälsofrämjande och rehabiliterande förhållningssätt

Utredning, beslut och genomförandet av beviljade insatser ska genomsyras av ett förebyggande och hälsofrämjande arbetssätt. Det innebär bland annat att handläggaren i sin utredning ska utgå från den enskildes egna förmågor. Beslutet ska möjliggöra att

genomförandet av insatser kan utformas så att den enskildes förmåga behålls eller utvecklas. Utföraren ansvarar för att insatserna utförs tillsammans med den enskilde utifrån dennes förutsättningar och förmågor. Utföraren ska motivera den enskilde att göra egna val, behålla egna intressen och vanor samt att ta ansvar för sin vardag. Insatserna ska vara stödjande och utvecklande till sin karaktär.

God kvalitet

Handläggning innebär att det görs en individuell behovsbedömning där biståndshandläggaren utreder behovet och därefter beslutar vilken insats som kan tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. Handläggningen av ärenden och genomförande av insatser ska vara av god kvalitet vilket innebär;

- en professionell och rättssäker bedömning baserad på den enskildes behov
- uppmärksamhet på behov av insatser som kan underlätta den dagliga livsföringen och ett värdigt liv
- information om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns att tillgå
- tydliga mål med beslutet och utförandet
- kontinuerliga uppföljningar av beslut och genomförande av insatser
- inflytande över insatsernas utformning och genomförande för den enskilde
- systematisk och strukturerad dokumentation vid uppföljning av beslut samt genomförande av insatser
- utgår från ett kunskapsbaserat och motiverande arbetssätt
- personal med relevant utbildning

Lex Sarah

Socialnämndens beslutade riktlinje för lex Sarah ska följas.

Öppna insatser

Socialnämnden erbjuder öppna insatser d.v.s. insatser som inte kräver biståndsbeslut. Öppna insatser som erbjuds är;

- stöd till anhöriga
- stöd och hjälp syn- och hörsel
- mötesplatsverksamhet
- kultur i vården samt

- uppsökande verksamhet i form av hälsofrämjande hembesök till medborgare över 80 år som inte har några beviljade biståndsinsatser

Samverkan

I handläggningen av ärenden gällande t.ex. barn och unga, äldre med missbruksproblematik eller äldre med psykiska funktionsnedsättningar ska samverkan ske med socialförvaltningens individ- och familjeomsorg, skolan och landstinget.

Vägledning i handläggning av ärenden

Rätten till insatser

Bistånd är ett samlingsbegrepp för de stöd- och hjälpinsatser som samhället kan erbjuda. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har enligt 4 kap 1 § SoL rätt till bistånd för sin livsföring. Genom biståndet ska den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Stöd till anhöriga

I handläggningen ska anhörigas situation särskilt beaktas. Enligt socialtjänstlagen ska anhöriga som vårdar eller stödjer närstående som är långvarig sjuk, äldre eller har funktionsnedsättningar erbjudas stöd. Stödet kan utformas på olika sätt och kan vara riktat till den som vårdas men som också kan utgöra stöd till den anhöriga. Det ska i utredningen framgå på vilket sätt en anhörigs behov tillgodosetts eller hur hänsyn tagits till anhörigs behov. Anhöriga kan själva alltid ansöka om insatser enligt 4 kap. 1 § SoL.

Våld i nära relationer

Socialnämndens beslutade riktlinje för handläggning av ärenden gällande våld i nära relationer ska följas.

Barnperspektiv

I ärenden där barn är inblandade ska särskilt barns bästa beaktas och verksamheten ska följa FN:s barnkonvention. Minderåriga barns inställning ska så långt som möjligt klarläggas och hänsyn ska tas till barnets vilja med beaktande av dess ålder och mognad. Barnets önskemål och synpunkter ska begäras in genom samtal med barnet eller dess vårdnadshavare och handläggaren ska alltid träffa barnet. Barnet ska ges information om vad som händer och varför, så att situationen upplevs trygg.

Jämställdhetsperspektiv

Vård och omsorg ska även beakta att kvinnor och män ska ha lika rättigheter, möjligheter och skyldigheter inom livets alla områden. Kommunens strategi för jämställdhetsintegrering ska följas.

Företrädare för den enskilde

Vid handläggning av ärenden som gäller vuxna är det den enskilde som företräder sig själv om det inte finns någon annan som har uppdrag som god man, förvaltare eller har fullmakt.

Dokumentation vid handläggning och genomförande

Dokumentationen gällande ett ärende ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentation vid genomförande av insatser ska ske löpande. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.

Dokumentationen ska utformas så att den enskildes vilja och önskemål framkommer tydligt både i handläggning och i genomförande. Beskrivningen av den enskildes förhållanden ska präglas av saklighet och objektivitet. Den enskilde ska hållas underrättad om den löpande dokumentation som förs och om andra dokument som rör denne. Dokumentation ska kunna läsas av den enskilde. Om den enskilde i fråga anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas. Handlingar som rör den enskildas förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem. Handlingar som avser enskilda som är eller har varit aktuella för utredning eller insats ska hållas samman i en personakt. När ett ärende avslutas sker gallring i enlighet med aktuell lagstiftning samt utifrån socialnämnden fastställda dokumenthanteringsplan.

Behovsriktad och systematiskt arbetssätt

Handläggningen inom vård och omsorg ska utgå från ett behovsriktat och systematiskt arbetssätt. För att säkerställa detta har nämnden beslutat att införa Socialstyrelsens modell Äldres behov i centrum. Modellen innebär fokus på den enskildes behov istället för existerande insatser. För att arbeta behovsriktat krävs att utredningen tydligt beskriver den enskildes behov innan handläggaren föreslår insatser till den enskilde. Behoven ska styra insatsen och inte tvärtom. Den enskildes egen uppfattning om sina hinder och möjligheter ska lyftas fram. Det är viktigt att vid beviljande av insatser att målen är tydliggjorda. De beslutade insatser ska tillgodose de klarlagda behoven med tränande/stödande insatser eller genom kompenserande insatser. Syftet med insatsen eller insatserna ska vara tydligt för den enskilde så att den

enskilde vet vad denne kan förvänta sig av utförarna samt vad utförarna kan förvänta sig av den enskilde. Att syftet med insatserna är tydliga är även viktigt för att utförarna inte medverkar till att den enskilde blir mer hjälpberoende än vad som är nödvändigt samt för att kunna utföra insatserna med god kvalitet.

Individens behov i centrum (IBIC)

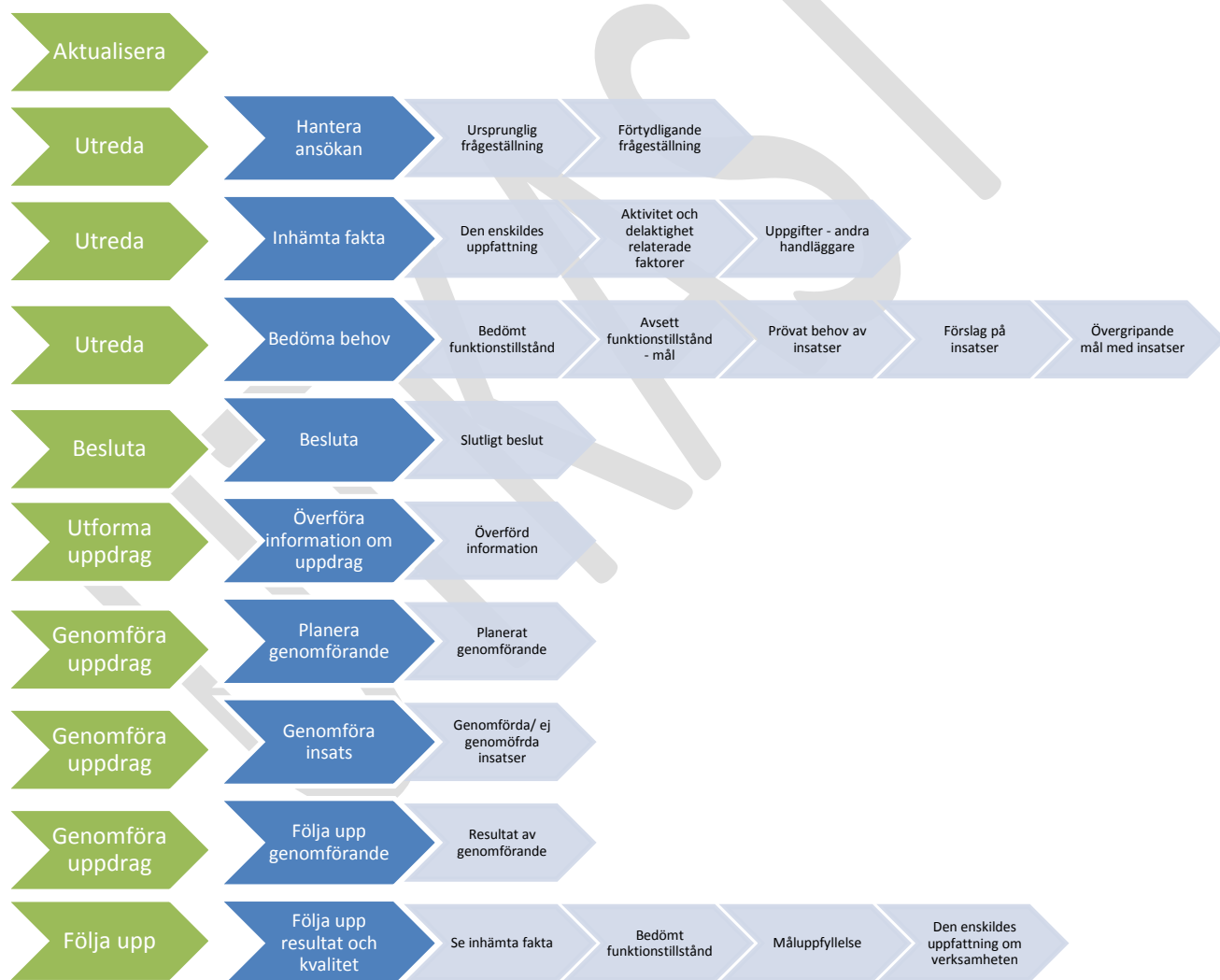
Vid utredning och bedömning av behov enligt socialtjänstlagen ska biståndshandläggaren tillämpa modellen IBIC oavsett ålder på den sökande. Även dokumentation vid genomförandet av beviljade insatser ska ske utifrån modellen. Utförarna ska dokumentera utifrån IBIC i genomförandeplan och i dokumentation kring ärenden. Utredning av ansökningar genomförs utifrån den enskildes behov inom följande 11 livsområden;

- **Lärande och tillämpa kunskap** (till exempel att lösa problem, att fatta beslut)
- **Allmänna uppgifter och krav** (till exempel att genomföra daglig rutin, att hantera stress och andra psykologiska krav)
- **Kommunikation** (till exempel att ta emot meddelanden på olika sätt, att uttrycka sig på olika sätt, att konversera, att använda kommunikationsutrustning och kommunikationstekniker)
- **Förflyttning** (till exempel att ändra grundläggande ställning, att behålla en kroppsställning, att lyfta och bära föremål, handens finmotoriska användning, att gå, att röra sig omkring på olika platser, att använda transportmedel)
- **Personlig vård** (till exempel att tvätta sig, sköta kroppsvård, sköta toalettbehov, att klä sig, att äta, att dricka, att sköta sin egen hälsa)
- **Hemliv** (till exempel skaffa varor och tjänster, utföra hushållsarbete, att ta hand om hemmets föremål, att bistå andra)
- **Mellanmänskliga interaktioner och relationer** (till exempel att skapa och bibehålla formella, sociala och familjerelationer)
- **Viktiga livsområden** (till exempel utbildning, arbete och sysselsättning, grundläggande ekonomiska transaktioner)
- **Samhällsgemenskap, socialt och medborgerligt liv** (till exempel samhällsgemenskap, rekreation och fritid, religion och andligt liv, att rösta vid allmänna val)
- **Känsla av trygghet** (till exempel känna sig trygg i sin egen bostad)

- **Personligt stöd från personer som vårdar eller stödjer en närstående** (*en omgivningsfaktor som också avser indirekt stöd eller avlösning till den som vårdar eller stödjer den enskilde*)

Handlägningsprocess

Biståndshandläggarna ska utreda ansökningar utifrån socialstyrelsens utredningsmodell som ska användas i alla ärenden oavsett ålder (figur 2). Det finns inga begränsningar vad den enskilde kan ansöka om. Den enskilde har alltid rätt att få sin ansökan prövad utifrån sitt behov.



Figur 1 Socialtjänstens övergripande process

Figur 2 Socialstyrelsens ÄBIC process

Aktualisering av ärenden

Ett ärende kan aktualiseras hos nämnden genom anmälan, ansökan eller på annat sätt.¹

Nämnden är skyldig att öppna ett ärende vid ansökan från enskild eller när andra myndigheter, där nämnden har skyldighet att yttra sig till, begär nämndens yttrande. Vid anmälan eller på annat sätt görs en förhandsbedömning som avslutas med ett beslut om att inleda utredning eller inte.

Hantera ansökan

Den enskilde erbjuds samtal för att förtydliga den ursprungliga ansökan/frågeställningen och få information om sina rättigheter. Avslutas med en förtydligad frågeställning som stöd för den fortsatta utredningen. Samtalet kan ske i olika former och på olika platser.

Inhämta fakta

För att kunna utreda ansökan behöver fakta inhämtas från den enskilde och vid behov från andra som t.ex. anhöriga, legitimerad personal, läkare eller egna observationer. För att handläggaren ska få inhämta fakta från andra måste den enskilde lämna samtycke. Information om den enskildes svårigheter och resurser i sin livsföring, önskat tillstånd och mål samt relaterade faktorer inhämtas.

Bedöma behov

Handläggaren ska göra en samlad bedömning av de aktuella livsområdena utifrån inhämtad fakta samt väga in hur den enskilde påverkas av stödjande respektive hindrade omgivningsfaktorer och personliga faktorer. Behov av stöd bedöms och förslag på insatser tas fram. Aktuella mål ska dokumenteras.

Besluta

Beslut fattas genom att pröva rätten till insats. Hantering av underrättelse om beslut och överklagande av beslut ingår också i detta steg.

Överföra information om behov

När beslut har fattats ska beställning skickas till utförare för genomförande. Information som ska föras över till utföraren är bedömt och avsett funktionstillstånd, relaterade faktorer, inriktning på insats och mål.

¹ Socialstyrelsens Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, 2015, s.364

Planera genomförande

Överförd information om behov och mål samt relaterade faktorer används som grund för planering av genomförande tillsammans med beslut om insatser. Hur insatserna ska genomföras ska planeras tillsammans med den enskilde och dokumenteras i en genomförandeplan. Den enskilde ska så långt det är möjligt vara delaktig angående när och hur beviljade insatser ska utföras. En genomförandeplan ska vara upprättad inom 14 dagar efter att insatserna påbörjats och ska lämnas till biståndshandläggare. Undantag från upprättande av genomförandeplan kan göras av ansvarig chef om det bedöms som uppenbart obehövt. Inom hemtjänst och vård- och omsorgsboendena ska den enskilde även få en särskild utsedd personalkontakt i personalgruppen, en kontaktman.

Genomföra insats

Utförarna ska löpande journalföra händelser gällande genomförda/ej genomförda insatser. Betydande förändringar i verkställandet och genomförandet av insatser ska meddelas till biståndshandläggare.

Följa upp genomförande

Utföraren ska fortlöpande följa upp utförda insatser och mål samt revidera genomförandeplan vid behov. Genomförandeplanen ska följas upp vid behov eller årligen. Vid förändrade behov hos den enskilde ska detta meddelas till biståndshandläggare. Ny ansökan ska göras om den enskilde önskar utökade insatser.

Följa upp resultat och kvalitet

Syftet med biståndshandläggarens uppföljning är att kontrollera om målet med insatsen uppnås, om de bedömda behoven tillgodoses, om det var rätt insats som beviljades, hur insatsen fungerade, om det är rätt kvalitet på insatsen. Vid uppföljning ska ny fakta inhämtas om den enskildes aktuella livsområden och ev. förändrade relaterade faktorer. Ny bedömning av funktionstillstånd görs och jämförs med avsett funktionstillstånd vilket ger mått på måluppfyllelse. Bedömning av måluppfyllelse och mål samt att den enskildes uppfattning om kvalitet inhämtas. Beslut om nya insatser ska följas upp inom två månader efter att insatserna startat. Uppföljning ska sedan göras årligen eller vid behov.

Avgränsning till hälso- och sjukvårdsinsatser

Åtgärder som utförs av legitimerad personal eller på delegering av vård och omsorgspersonalen betecknas som hälso- och sjukvård och kan inte vara omvårdnadsinsatser

enligt socialtjänstlagen och omfattas därför inte av biståndsbeslut. Om ansvarig läkare eller legitimerad personal inom hälso- och sjukvården bedömer att hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård kan insatser beviljas av biståndshandläggare som egenvård. Förutsättningen är att den enskilde klarar av att ta ansvar för uppgiften men behöver praktisk hjälp och att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. För att kunna bevilja egenvård ska underlag i form av en bedömning från legitimerad personal inhämtas. Underlaget ska vara skriftligt. Det är den enskilde själv som ansöker om insatser enligt Sol om den enskilde behöver hjälp för att utföra egenvården. Om den enskilde får vänta på ett beslut ligger ansvaret för åtgärden kvar på hälso- och sjukvården.

Val av utförare

Östhammars kommun har infört eget val inom hemtjänst enligt lagen om valfrihet, LOV. Det innebär att den enskilde har möjlighet att välja utförare av sina beviljade hemtjänstinsatser under förutsättning att utföraren har godkänts av nämnden. Biståndshandläggaren är skyldig att informera om möjligheten att välja utförare.

Avgifter

I 8 kapitlet i socialtjänstlagen regleras kommunens rätt att ta ut avgifter för insatser som beviljas enligt socialtjänstlagen. Avgifter tas ut efter särskild prövning enligt socialtjänstlagen och enligt regler som fastställs av kommunfullmäktige.

Vägledning i bedömningsfrågor

Hushållsgemenskap

Vuxna personer som lever i hushållsgemenskap har ett gemensamt ansvar för praktiska sysslor i hemmet. Makars ansvar för detta regleras i äktenskapsbalken. Kommunen ska inte överta maka/makes ansvar för det gemensamma hushållet. Däremot anses inte personliga omvårdnads behov inte rymmas inom maka/makes ansvar. Samma principer ska tillämpas för sammanboende par eller om det finns hemmavarande barn över 18 år. Detta innebär att om fler personer delar hushåll förutsätts att de efter förmåga bidrar till skötseln av hushållet. Om fler personer delar hushåll men har behov av stöd med praktiska sysslor för hushållet bör samtliga personer i hushållet ansöka om stöd. I dessa fall ska biståndsbeslutet delas mellan personerna i hushållet.

Vårdnadshavare

Vårdnadshavare till barn med funktionshinder har, liksom andra vårdnadshavare, ansvar enligt föräldrabalken för barnets personliga förhållanden och ska se till att barnets behov blir tillgodosedda. Det hjälpbehov och de insatser som går utöver vad som är normalt för ett barn i aktuell ålder utgör grunder för bedömningen av stödinsatser.

Parboende

Enligt socialtjänstlagen har par, som stadigvarande har bott tillsammans och båda uttrycker vilja att fortsätta bo tillsammans, rätt till detta även om endast ena parten har behov av att bo på särskilt boende. Den som är medboende har inte rätt till hjälp och stöd på boendet utan biståndsbeslut. Om den medboende ansöker och bedöms ha behov av insatser beviljas den enskilde hemtjänstinsatser. Parboende kan innebära att bo i en gemensam lägenhet eller i varsin lägenhet.

Ansökan om insatser i annan kommun

Ur kap. 2a § 8 och 9 SoL:

En den enskilde som önskar flytta till en annan kommun, får ansöka om insatser i den kommunen om den enskilde

1. till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av omfattande vård- eller omsorgsinsatser och därför inte kan bosätta sig i den andra kommunen utan att de insatser som den enskilde behöver lämnas, eller
2. på grund av våld eller andra övergrepp behöver flytta till en annan kommun men inte kan göra det utan att de insatser som den enskilde behöver lämnas.

En sådan ansökan ska prövas som om den enskilde är bosatt i inflyttningkommunen.

Skälig levnadsnivå

Den enskilde har rätt till bistånd enligt SoL om behov föreligger och behovet inte kan tillgodoses på annat sätt och insatserna behövs för att den enskilde ska tillförsäkras en skälig. Skälig levnadsnivå enligt SoL anger vad som krävs för att den enskilde ska klara sig utifrån sina individuella behov och förutsättningar. I dessa riktlinjer anges vad som i normalfallet ska ses som en skälig levnadsnivå när det gäller de vanligt förekommande insatserna.

Bedömning och beslut

Vid ansökan om insats ska biståndshandläggaren göra en bedömning av den enskildes behov. I utredningen ska handläggaren utreda vilka behov som finns samt om de aktuella behoven

kan tillgodoses genom den enskilde själv eller på annat sätt. En sammanvägd bedömning ska göras av behovet, de egna resurserna och omständigheterna i övrigt.

Tidsbegränsning av beslut

Tidsbegränsning av beslut om bistånd ska, av hänsyn till den enskildes behov av trygghet och för att undvika administrativt merarbete, inte ske schablonmässigt. Tidsbegränsning av beslut ska dock ske när särskilda skäl föreligger som t.ex.

- biståndsbehovet bedöms vara kortvarigt eller
- biståndsbehovet antas kunna variera över tiden eller
- biståndsbehovet är svårbedömt och tillräcklig utredning saknas vid tidpunkten för beslutet

Alla beslut fattas med omprövningsförbehåll.

Målformuleringar

Alla beslut ska ha ett tydligt mål och vara uppföljningsbara.

Tillfällig utökning

Tillfällig utökning från beslut kan ske vid akuta situationer eller enskilda händelser. En akut situation kan t.ex. vara om en den enskildes närstående som ger vård och omsorg, hastigt blir sjuk eller inlagd på sjukhus. Stödinsatser kan då utföras tillfälligt till dess att biståndshandläggare utrett behoven som ska ske inom 14 dagar. En enskild händelse kan t.ex. vara när den enskilde får feber och inte själv kan tillreda mat den dagen och behöver ha hjälp med detta för just det enstaka tillfället. De tillfälliga insatserna utförs på enklast sätt.

Bedömning av vanligaste förslagen på insatser

När den enskildes ansökan om behov har utretts ska biståndshandläggaren presentera förslag på insatser till den enskilde som kan tillgodose dennes behov. Syftet med insatserna är att tillgodose de bedömda behoven. Behoven kan tillgodoses genom stödjande/tränande insatser eller genom kompensande insatser. Insatser kan inte beviljas mot den enskildes vilja. Nedan beskrivs de vanligaste förekommande insatserna och vad nämnden uttryckt är skäligen levnadsnivå. Ibland kan endast vissa moment vara aktuella för att behov ska tillgodoses och ibland kan flera insatser behövas för att täcka hela det bedömda behovet. Det kan hända att nämnden behöver bevilja en insats som inte finns beskriven nedan. Till insatserna kopplas en

schablontid som används av utförarna som ett underlag för att planera och utföra beviljade insatser (se bilaga Tidsschabloner).

Hemtjänst service

Med hemtjänst i form av service avses:

Städning

Målgrupp är personer som inte har förmåga att själva klara städning eller delar av städning och som inte kan få behovet tillgodosett på annat sätt. Städning avser två rum och kök, samt hall, badrum/dusch och toalett. Den enskilde får inte hjälp med de moment som denne själv kan utföra. I städning ingår dammtorkning, dammsugning, torkning av golv samt uttagning av mindre mattor. Utöver detta utförs även utifrån behov rullande under året; avtorkning/borttagning av fläckar på köksmålning, avtorkning av spis och fläkt, uttorkning av kyl, avfrostning av frys, uttagning av tidningar, glasflaskor etc. till miljöstation som finns i nära anslutning till bostaden. I generell städning ingår ej storstädning, tak- och väggtvätt, källar-, trapp-, vind- eller flyttstädning, vädring av stora mattor, trädgårdsarbete. Funktionella redskap tillhandahålls av den enskilde. Fönstertvätt ingår inte i insatsen.

Bäddning

Insatsen beviljas till personer som behöver hjälp med att lägga tillrädda sängkläder och överkast. Renbäddning ingår vid behov. Sänglinne ska tillhandahållas av den enskilde.

Tvätt och klädvård

Målgrupp är de personer som saknar förmåga att själva klara av tvätt eller delar av tvätt. I insatsen ingår strykning av kläder i rimlig omfattning. Tvätt utförs i den enskildes bostad eller i gemensam tvättstuga i fastigheten. Tvätt utförs endast av kläder, sänglinne eller dylikt för den personligt bruk. Tvätt vid inkontinens utförs vid behov. Insatsen innefattar inte matttvätt. Tvättmaskin och tork möjligheter, tvättmedel, strykjärn och strykbräda tillhandahålls av den enskilde.

Inköp

Målgrupp är personer som saknar förmåga att själva klara inköp av dagligvaror. Med dagligvaror menas bland annat hygienartiklar och livsmedel (t ex basvaror och färdiglagade maträtter). Inköp sker i den för utföraren mest lämpligaste butik med fullgott sortiment. Hjälps ges även till att planera den enskildes hela matsituation, planera inköpet, skriva inköpslista

samt plocka in varorna i skåp. Den enskilde har möjlighet att följa med till affären och vara delaktig i inköpen. Den enskilde ansvarar för att ha aktuellt betalkort med tillräckliga medel insatt för inköp eller kontanter för inköp då möjlighet inte finns att använda sig av betalkort.

Post och bankärenden

Målgruppen är personer som saknar förmåga att själv klara av att sköta bank-/postärenden. Den enskilde uppmanas att använda autogiro, person- eller bankkonto. Om den enskilde inte kan ta ansvar för sin ekonomi ska biståndshandläggare ansöka om god man. Personalen handhar inte den enskildes ekonomi och räkningar.

Bereda måltider

Insatsen beviljas till personer som inte har förmåga att laga eller värma mat. I insatsen ingår värmning av färdiglagad mat, delning av maten, uppläggnig på tallrik, dukning och diskning. Matlagning beviljas återhållsamt och då i rehabiliterande syfte, (d.v.s. att den person ska bibehålla eller utveckla sin förmåga att utföra vardagliga aktiviteter) eller motivationssyfte (d.v.s. att maten ges i ett sammanhang som ökar aptit och välbefinnande, t ex hos den enskilde med risk för malnutrition). Den enskilde ska vara delaktig i matlagningen.

Utevistelse/promenad

Målgrupp är den personer som inte har förmåga att på egen hand klara utevistelse eller promenad. I insatsen kan ingå vissa mindre inköp, den kan dock ej ersätta insatsen inköp (se ovan).

Social samvaro

Insatsen ska tillgodose den enskildes behov av social kontakt när inga eller få egna sociala kontakter finns. Den enskildes kontaktnät ska vägas in. Insatsen kan t.ex. omfatta samtal, gemensamt lösa korsord, högläsning.

Hemtjänst personlig omvårdnad

Med den personlig omvårdnad avses:

Förflyttning

Omfattar hjälp vid förflyttningar. Kan vara hjälp med alla förflyttningar eller vissa moment. Kan ske över hela dygnet. Behövs två personer ska utökad tid beräknas.

Personlig hygien

Omfattar daglig den personlig hygien vid uppstigning och sänggående. Den personlig hygien innefattar t.ex. morgontoalett med nedre och övre tvättning, okomplicerad tand/munvård, nagelvård, öronvård, kamning, smörjning, rakning och rengöring av glasögon/hörapparat. Rakning utförs endast med rakapparat. Hjälp med att sätta i hörapparat samt rengöring av protes och personliga hjälpmedel som exempelvis rullstol eller rollator).

På och avklädning

Omfattar hjälp att klä på eller av sig kläder. Avses främst på morgon och kväll men kan även vara aktuellt vid andra tillfällen under dagen. Kan vara samtliga klädesplagg eller endast vissa. Stödstrumpor som ej ordinerats omfattas av insatsen. Stödstrumpor som ordinerats är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som utförs som hälso- och sjukvårdsinsats eller egenvård om legitimerad den personal bedömt åtgärden som egenvård.

Toalettbesök

Kan omfatta toalettbesök, byte av intimitets-/inkontinensskydd, tömning av portabel toalett, byte av stomipåse, uridom och uribag.

Dusch

Hjälp i samband med dusch. I dusch ingår hårvård såsom kamning och rullning av hår samt nagelvård i okomplicerade fall. Uppsnygning av duschutrymmet efter dusch ingår. Klippning av naglar i komplicerade fall hänvisas till fotvårdare. Hygienartiklar och handdukar ska tillhandahållas av den enskilde.

Måltidsstöd

Omfattar stöd för att kunna äta och dricka. Kan omfatta social samvaro i samband med måltidssituationen för personer med minnesproblematik eller vid behov av motivation för att få måltiderna att fungera på egen hand.

Tillsyn

Målet är att erbjuda en känsla av trygghet i hemmet. Personalen besöker den enskilde vid ett eller flera avtalade tidpunkter under dygnet. Insatsen beviljas ej om behovet av trygghet kan tillgodoses genom trygghetslarm. Insatsen beviljas ej om den enskilde inte vill lämna nyckel/portkod. Tillsyn innebär oftast ett den personligt besök men kan även utföras i form av telefonkontakt.

Egenvård

Omfattar en hälso- och sjukvårdsinsats som legitimerad personal bedömt att den enskilde själv klarar att utföra eller kan utföras med hjälp av någon annan.

Matdistribution

Målgrupp är personer som saknar förmåga att själv laga mat, är i behov av specialmat eller när maten är en del av en medicinsk behandling. Insatsen beviljas när behovet ej kan uppfyllas genom insatsen inköp (i form av fryst eller färsk färdigmat). Insatsen ges varje dag, varannan dag eller måndag-fredag.

Avlösning

Målgrupp är personer i ordinärt boende, som till följd av sjukdom, ålder eller funktionshinder inte längre klarar av vardagen på egen hand och på grund av detta får hjälp av en anhörig. Insatsen ska göra det möjligt att bo kvar i sin bostad med det stöd som den anhörige ger. Insatsen ska ge den anhörige utrymme att göra något för egen del eller ge möjlighet för vila. De insatser som den anhörige normalt svarar för övertas i stället av personal från hemtjänsten. Insatsen syftar till att både den person och den anhörige ska känna sig trygg under tiden den anhöriga erhåller eget utrymme. Anhörigvårdarens upplevelse av vad som kan vara avkopplande är avgörande för tjänstens innehåll. Avlösning ges till den person, i hemmet, vid enstaka tillfällen, vid flera planerade angivna tillfällen eller kontinuerligt, d v s vid samma tidpunkt varje vecka. Avlösning ges under högst åtta timmar sammanhängande tid, vid ytterligare behov ska erbjudas korttidsplats. Outnyttjade timmar kan inte sparas till ny månad.

Ledsagning

Målgrupp är personer som behöver få stöd eller hjälp att ta sig till och från aktiviteter eller annat. Insatsen syftar till att den enskilde ska kunna delta i samhällslivet och förhindra social isolering. Ledsagning kan t ex ges för att besöka vänner, promenera, delta i kultur- och fritidsverksamheter samt för besök hos läkare, tandläkare, frisör eller fotvårdare. Vid behov kan insatsen omfatta omvårdnad i form av på- och avklädning, hjälp med matsituationer och toalettbesök. Insatsen beviljas då den enskildes behov inte kan tillgodoses genom frivilliginsatser eller anhöriga. Insatsen beviljas endast om den enskilde inte själv kan t.ex. genom färdtjänst eller sjukresa ta sig till och från aktiviteten. Outnyttjade timmar kan inte sparas till ny månad.

Anhöriganställning

Målgrupp är personer som inte har förmåga att själv tillgodose de behov som ej tillgodoses genom det ordinarie utbudet av insatser som nämnden tillhandahåller. Insatsen beviljas när behovet inte kan tillgodoses genom bistånd i form av hjälp i hemmet, korttidsvistelse eller i särskilt boende. Anhörigvård/närståendevård är en uppdragsanställning där kommunala riktlinjer för anställning i kommunen gäller. Den enskilde som beviljas anhörigvård/närståendevård betalar avgift på samma sätt som om den har hemtjänst. Anhörigas insatser ska stödjas och tillvaratas. Den enskildes önskemål och behov ska vara utgångspunkt för bedömningen om anhöriga ska utföra nödvändiga uppgifter och ha ekonomisk ersättning för detta. I första hand ska erbjudas och diskuteras stöd i form av t ex hjälp i hemmet, avlösarservice, trygghetslarm, bostadsanpassning m.m. För anställning gäller; att någon helt eller delvis avstår från förvärvsarbete (som kompensation för utebliven inkomst), högst 40 timmar/vecka, högst 5 vardagar/vecka. När föräldrar till barn under 16 med vårdbidrag anställs ska hänsyn tas till vårdbidragets omfattning. Anställningen ska avse viss tid, dock längst ett år i taget. Omprövning sker kontinuerligt. Anställningen upphör den dag då den enskilde avlider eller flyttar till boende för varaktig vård eller omsorg. Vid tillfällig vistelse dygnet runt, t.ex. på sjukhus eller korttidsplats, upphör lönen till den anställde efter 14 dagar räknat från intagningsdagen.

Dagverksamhet för personer med demenssjukdom

Målgrupp är personer med demenssjukdom, eller funktionsnedsättande minnesstörningar, vilka har behov av särskilt stöd, social samvaro och aktivering. Om diagnos saknas ska beslut om insatsen alltid inkludera en bedömning av demenssjuksköterska. Insatsen beviljas om den enskilde är i behov av stimulans och aktivitet eller den närstående behöver avlastning. Insatsen ska underlätta för den enskilde att bo kvar hemma.

Kontaktperson

Kontaktperson beviljas till enskilda som saknar ett eget socialt nätverk eller vilkas nätverk inte kan bistå med det stöd den enskilde behöver. Behov som tillgodoses genom insatsen kan vara att bryta social isolering, miljöombyte, stimulans etc. Ett beslut om bistånd ska alltid ha föregåtts av ett arbete med att finna stöd inom det egna nätverket. Befintligt nätverk ska inte formaliseras. Tillförordnande av en kontaktperson ska alltid föregås av en utredning av den tilltänkta uppdragstagarens förutsättningar att klara uppdraget. Kontroll i polis- och

socialregister ska ske regelmässigt. I skriftligt avtal med uppdragstagaren regleras uppdragets utformning och omfattning, arvode och omkostnadsersättning och vilken handledning och eventuell utbildning som ska erbjudas. Ersättning ska utgå enligt ”Sveriges kommuner och landstings” rekommendationer och betalas ut månadsvis i efterskott. Varje uppdragstagare ska erbjudas att delta i någon form av utbildning/information enskilt eller i grupp vid minst ett tillfälle beräknat efter ett sex månaders långt uppdrag.

Trygghetslarm

Insatsen beviljas till personer som på grund av fysiska eller medicinska orsaker har behov av att kunna tillkalla hjälp. Trygghetslarm ökar möjligheten till ett kvarboende i den invanda miljön, den enskilde känner sig trygg och kan få kontakt och hjälp vid akuta behov. Insatsen beviljas ej till enskild som ej förstår eller förmår använda trygghetslarmet. Insatsen beviljas inte om den enskilde inte vill lämna nyckel/portkod.

Korttidsplats

Med korttidsplats avses en bäddplats utanför det egna boendet avsedd för tillfällig vård och omsorg dygnet runt. Korttidsplatser används för bland annat rehabilitering, omvårdnad och avlösning av närstående.

- Kriterier korttidsplats för social svikt
 - I väntan på bostadsanpassning av sådan karaktär att bostaden inte lämpar sig som bostad under ombyggnation.
 - Ohållbar mathållning
 - Sanering
 - Situationen i hemmet sviktar vilket medför att den person inte kan vistas där
 - När anhörig blivit sjuk eller åkt akut in till sjukhus
 - Personer med tillfälligt behov av extra tillsyn t.ex. pga. ångest och oro

- Kriterier korttidsplats för rehabilitering med basal omvårdnad och omsorg
 - Den enskilde ska ha behov av rehabilitering med omvårdnad och omsorg under en begränsad tid. Avser mer träningsinsatser än som är möjligt i det ordinarie boendet
 - Den enskilde ska vara motiverad till träning och kunna tillgodogöra sig träning
 - Den enskilde ska, utöver ovanstående, ha behov av omsorg/omvårdnad under hela dygnet

- Tillgodose hälso-, sjukvårds och omvårdnadsbehov och mobilisering (inför att planering av insatser i ordinärt boende kan göras)
 - Återhämtning
 - Mobilisering
- Kriterier korttidsplats för omvårdnad i livets slutskede
För svårt sjuka med behov av lindrande vård och omvårdnad såsom smärtlindring och stöd för att hantera oro och ångest.
- Kriterier korttidsplats för trygghet
Korttidsplats för trygghet kan t.ex. beviljas när anhörig blivit sjuk eller åkt akut in till sjukhus. Biståndshandläggare eller tjänstgörande sjuksköterska kan fatta beslut om behov av korttidsplats för trygghet, uppstår akut. Kvarstår behovet efter tre dygn krävs biståndsbeslut.

Växelvård

Beviljas för behov av avlastning för anhöriga d.v.s. tillfälligt övertagande av närståendes vård och omsorg om berörd den enskilde. Kan ske i form av växelvård som innebär att man växelvis vistas hemma respektive på en korttidsplats. Eller vid tillfälligt behov av avlastning.

Särskilt boende

Särskilt boende är en boende- och vårdform där det finns omvårdnadspersonal dygnet runt. Målgruppen är personer som har omfattande och varaktiga behov av tillsyn, omvårdnad och vård som inte kan tillgodoses av hemtjänst eller hemsjukvård. Även psykosociala faktorer som behovet av trygghet ska beaktas i den totala bedömningen. Med omfattande och varaktiga behov menas kontinuerliga insatser som behöver ges dygnet runt för att tillgodose den persons behov av den personlig omvårdnad, tillsyn och sjukvård och som ej på ett tryggt och säkert sätt kan tillgodoses genom hemtjänst och hemsjukvård i det ordinära boendet. Vid bedömningen beaktas ej anhörigas behov av trygghet. Bistånd i form av särskilt boende beviljas ej då brister i den ordinära bostaden kan avhjälpas genom att den enskilde ser över sin bostadssituation, t ex bostadsanpassning eller bostadsbyte. Insatsen beviljas i de fall där alla möjligheter att bo kvar i det egna boendet prövats. Om kommunens kostnader för insatserna i hemmet inte är rimliga i förhållande till kostnaderna för ett vård och omsorgsboende så ska ett

sådant boende erbjudas. Den enskildes önskemål om ett namngivet boende ska beaktas så långt som det är möjligt med hänsyn tagen till tillgång på boendets inriktning, plats och omvårdnadsbehovets omfattning. Om ledig lägenhet inte finns i det önskade boendet ska annat boende erbjudas, om den enskilde då tackar nej ska biståndshandläggaren bevilja insatsen särskilt boende och ge avslag på namngivet boende. I insatsen ingår trygghetslarm, alla service- och omvårdnadsinsatser och ledsagning som den boende bedöms ha behov av samt den vård och rehabilitering som ordinerats av medicinsk och paramedicinskpersonal.

Servicelägenhet

En servicelägenhet är en lättillgänglig bostad som till viss del är anpassad till funktionshinder. I första hand ska möjligheten till en bostad på den allmänna bostadsmarknaden undersökas. För att den person ska beviljas servicelägenhet ska den person inte ha en bostad som är anpassad till funktionshinder. Den enskilde ska ej heller kunna få sina behov tillgodosedda genom bostadsanpassning eller andra hjälpmedel i sin bostad. Beviljas enligt 4 kap § 2 SoL.

Bilagor

- Tidsschabloner



**ÖSTHAMMARS
KOMMUN**
- EN DEL AV ROSLAGEN

Socialförvaltningens ledningssystem

Dokumenttyp:

**Bilaga Biståndsbedömning och utförande
av insatser utifrån Socialtjänstlagen inom
Vård och omsorg**

Titel:

Tidsschabloner

Granskad av:

Socialförvaltningens
ledningsgrupp

Fastställd av:

Socialnämnden

Fastställd datum:

2010-04-10

Reviderad datum:

2016-mm-dd

Insatser	Schablontid	Omfattning
Hemtjänst service		
Städning	2 tim/månad	Var 14:e dag
Bäddning	30 min/vecka	
Tvätt och klädvård	1 tim/månad	Var 14:e dag
Inköp	2 tim/månad	1 gg/vecka
Post och bankärenden	30 min/vecka	1 gg/mån
Bereda måltider	30 min/dag	
Utevistelse/promenad	1-2 tim/månad	1-2 ggr/vecka
Social samvaro	1-2 tim/månad	1-2 ggr/vecka
Hemtjänst personlig omvårdnad		
Förflyttning	15 min/tillfälle	
Förflyttning med dubbelbemanning	30 min/tillfälle	
Personlig hygien	30 min/dygn	
På och avklädning	30 min/dygn	
Toalettbesök	15 min/tillfälle	
Dusch	30 min-1 tim/tillfälle	
Måltidsstöd	15 min/tillfälle	
Tillsyn	15 min/tillfälle	
Egenvård	15 min/tillfälle	
Övriga insatser		
Matdistribution	Hel, halv, delabonnemang	
Avlösning	1-30 timmar/månad	
Ledsagning	1-20 timmar/månad	
Anhöriganställning		
Dagverksamhet	1-4 tillfällen/vecka	
Kontaktperson	1 gg/månad – 2 ggr/vecka	
Trygghetslarm		
Växelvård	1-14 dygn/månad	
Korttidsplats	1-21 dygn/månad	

Till Socialnämndens ledamöter,
vård och omsorgschef Mojgan Alipradad
omsorgschef Lena Nilsson Sääf
enhetschef Johan Göthberg

Vi är ett antal valda personer från SPF och PRO-s avdelningar i Östhammars kommun som träffas och diskuterar vilka frågor vi vill ha svar och information på under KPR-s möten.

En stor fråga har varit och är, hur hemtjänsten fungerar för våra brukare och dess personal i hela kommunen.

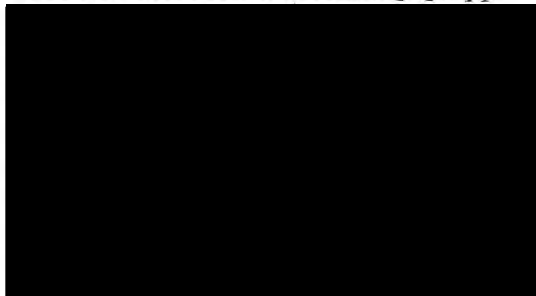
Frågan togs upp på KPR-s möte 2016-02-29.

Frågan besvarades inte tillfredsställande av Socialnämndens ordförande utifrån den muntliga information och skriftligt underlag som kommit oss tillhanda.

Socialnämndens ordförande informerades om att det skriftliga underlaget från hemtjänstens personal skulle skickas vidare och förhoppningen är att Socialnämndens och chefer tar till vara personalens kunskap om hur deras arbetssituation påverkar våra brukare till det sämre, isället för att hyra in dyra konsulter.

2016-03-29

För SPF och PRO-s beredningsgrupp



Bilagor 1-5

Hur det är!

- Dålig status - vem som helst får börja hos oss, du behöver inte vara lämplig alls. Den dåliga lönen gör att många väljer att åka till Uppsala istället där de får högre lön. Många ordinarie anställda och sen ett antal vikarier har försvunnit från Östhammars hemtjänst. Kontinuiteten blir obefintlig vilket både är en risk och väldigt jobbigt för de äldre. Om en del av personalgruppen bara ser det här arbetet som ett sätt att få in lite pengar tills man får något bättre så blir ju vi andra lidande. För bryr man sig inte mer om sitt arbete ser det som tillfälligt så struntar man i många saker och gör minsta möjliga ansträngning under ett pass. Så vi måste höja statusen för att det ska bli bra, ett sätt är att höja lönerna, Östhammars kommun ligger i botten när det gäller löner!

- Schema-byts var 4:e vecka och man kan få schemat 1 1/2 vecka innan det börjar gälla. Dålig chans att påverka schemat, man jobbar ofta till 22⁰⁰ och ska sen börja 07⁰⁰ igen. Då är man trött och ofokuserad dagen efter.

- Svårt sjuka som vårdas/kommer hem, vi får inte ordentlig information om dem. Det borde

även finnas mer platser på särskilt boende. Många äldre är oroliga och vill inte bo själva, många bor på landet och kan inte ta sig själva någonstans. De nekas ofta plats, ovärdigt!

Vi har nu ett uselt system, I-care som kanske fungerar på pappret men inte i verkligheten. I-care går ut på att se till att vi är upptagna varje minut och inte har ^{en}sekund över. Men det har många brister som vissa tydligen inte vill ta till sig. Vi får så kallad "grå tid" när vi inte är incheckade hos vårdtagarna. Men vi gör massor av arbete när vi inte är hemma hos brukarna men som inte syns. Och vi får ju bara betalt för tiden som vi är hemma hos brukarna. Men de som sitter "högre" upp måste ta till sig det här och inse att det är systemet det är fel på!
Se bilagan om våra gråtider!

Hur vi vill ha det!

Rimliga löner. Inte den här stressen och tidspressen varje minut.

Här är bilagan med "gråtidstjuvar" (315)

- Bilarna - vi måste tanka bilarna.
Ringa om trasiga lysen m.m. Det är äv
urdålig service på bilarna, vi får köra
omkring med halvtrasiga bilar för ingen har
riktigt ansvar för bilarna.

- Toaletten - Ja även vi kan vara tvungna
att gå på toaletten fast det inte är lunch-
rast. Även om de flesta håller sig tills man
nästan spricker! eller sätter sig i SKOGEN

• Körtider. I care räknar ut tiden mellan kunder fägelvägen! Hur ska vi kunna köra på den tiden? Eller ännu värre, i bland har man en dag där man inte får bil, då ska man i princip vara elitidrottare alternativt kunna teleportera sig! För tiden man på sig att ta sig till nästa är som ett skämt!

Nu kommer halhan, att då ha vår Idens tidpress att köra jättefort är livsfarligt! Vi har fått många klagomål att vi kör för fort och det gör vi. Hur kan kommunen tycka att vi ska riskera våra och andras liv? Vem tar ansvaret?

En arbetsdag är som sagt uträknad i minut vad vi ska göra.

Sen ska vi hinna med alla "ösynliga" punkter som inte "finns".

Och larm ovanpå det.

Ett larm i ett redan pressat schema innebär katastrof!

Våra dagar är i minut för minut uträknat vad vi ska göra utan tid för minsta avvikelser.

Vilka andra yrkesgrupper måste i minuter redovisa vad de gör?

Vilka andra yrkesgrupper kan inte ta en liten fika rast på f.m.?

Vilka andra yrkesgrupper får inte ha sin lunch? (Vi ska svara i telefon, SSK kommer upp och pratar om kunder m.m, så ser det ut.

- Telefon, det ringer anhöriga / ssk, terape m.m. Vi behöver ringa ssk om någon är sjuk det kan bli ett antal samtal per dag.
- x • Anhöriga Vi springer
ofta på anhöriga som vill ta upp någonting
- Dubbelgång - Vi måste vänta in någon med bil för att fäskjuts till kund där man måste vara två.
- Förråd, vi måste beställa, packa upp material vi behöver.
- Tvätt - vi måste lämna, packa upp tvätt. Vi behöver våra arbetskläder!
- Bemanningen! Är någon sjuk på morgonen måste vi beställa personal. Vi kan inte åka ut förrän vi vet om det kommer någon, annars måste vi försöka dela ut kunderna på våra redan fulla lappar!
- Apotek - hämta ut nödvändiga läkemedel.
Det kan ta extra lång tid. →

Handläggare: Mojgan Alimadad

Socialnämndens svar till SPF och PRO:s beredningsgrupp

Bakgrund

SPF och PRO's beredningsgrupp genom vice ordförande i Kommunala pensionärsrådet, [REDACTED] har riktat en skrivelse till Socialnämndens ledamöter, Vård- och omsorgschef Mojgan Alimadad, Områdeschef Lena Nilsson Sääf och Enhetschef Johan Göthberg.

Skrivelsen lyfter fram frågan om hur hemtjänsten fungerar för våra brukare och dess personal inom Östhammars kommun. Vid det Kommunala pensionärsrådets möte behandlades denna fråga. Skrivelsen beskriver ett missnöje med att frågan inte besvarades tillfredsställande. Som bilaga till skrivelsen följer ett anonymt brev från hemtjänsten i Alunda. Eftersom frågan inte var anmäld i förväg kunde den inte besvaras. I svar på mötet hänvisades dock till den linjeorganisation som finns och möjligheterna att ställa frågor till närmaste berörd chef.

Det anonyma brevet innehåller ett antal synpunkter som rör hemtjänstens arbetsmiljö, tidspress, stress, missnöje med arbetsschema och planeringssystem vilket har besvarats av Socialförvaltningen våren 2015. I brevet från den 29 februari 2016 framförs missnöje med dåliga löner, dålig status att arbeta inom hemtjänst, brister i informationsöverföring. I brevet nämns också att äldre nekas plats på särskilt boende.

I detta svar till skriftställaren vill nu Socialnämnden lyfta fram några viktiga åtgärder som sker inom Socialförvaltningen, vård och omsorg och i verksamhetsområde Alunda:

Yrkesstatus

- Kravet för att få arbeta inom vård och omsorg är undersköterska, dock kan vi inte alltid uppnå det kravet när det gäller våra vikarier. Alla vikarier ska genomgå en introduktion innan de börjar arbeta
- För att höja statusen inom hemtjänst och omvårdnadsarbete genomför kommunen en särskild lönesatsning riktad till undersköterskor under 2016.
- Den genomförda medarbetarens enkäten kommer att resultera i handlingsplaner för varje arbetsplats. Handlingsplanerna ska fokusera på att utveckla arbetsmiljön på den egna arbetsplatsen
- Medarbetaresamtal genomförs årligen på samtliga arbetsplatser
- En handlingsplan med förbättringsområden i arbetsmiljö ska arbetas fram tillsammans med personalen och vara klar till 31 maj 2016.
- Arbetsfrågor är en stående punkt på arbetsplatsträffar
- Ledning för socialförvaltningen har deltagit på arbetsplatsträff i Alunda verksamhetsområde och haft dialog med personal om framtidbild för verksamheten samt de förbättrings områden som finns för verksamheten och personal
- chefen och personalen har ett uppdrag att vidareutveckla samarbete på arbetsplatsnivå bland annat i Alunda.

Schemafrågor

- När vi lägger våra scheman måste vi anpassa dem utifrån när brukarna har behov av insatser. Däremot samverkar vi som arbetsgivare med Kommunal innan nytt schema beslutas.

Boendeplatser

- Tillgången av platser till äldreboende motsvarar behovet och i nuläget är väntetid c:a 28 dagar.
- För att få flytta in på ett särskilt boende måste den enskilde ansöka och biståndshandläggaren genomför en utredning enligt socialtjänstlagen av inkommen ansökan. Utredningen utgår från den sökandes omvårdnadsbehov.

Verksamhetssystem

- Arbetet med att införa ett nytt verksamhetssystem inom Socialförvaltningen har påbörjats och beräknas klar under 2017. En del i det nya verksamhetssystemet innebär att nuvarande planeringssystem för hemtjänst kommer att bytas ut mot ett nytt mer användarvänligt.
- Den nya verksamhetsledningen och hälso-sjukvårdspersonalen inom verksamhetsområde Alunda betonar vikten av teamarbete som en nyckel till bättre arbetsmiljö.

Sammanfattning av åtgärder utifrån Socialförvaltningens personalförsörjningsplan 2016-2018

Dessa åtgärder ska preciseras närmare i en kommande personalstrategi.

3. Östhammars kommun som arbetsgivare

Åtgärder:

- Socialförvaltningen ska aktivt arbeta för att öka andelen nöjda medarbetare från år 2015 till år 2018.
- Socialförvaltningen ska arbeta med insatser som förstärker vi-känslan, skapar stolthet och engagemang. I detta arbete ingår att utveckla förståelsen för varandras arbetsuppgifter.

4. Förvaltningens kompetensbehov

4.1 Inledning

Åtgärder:

- Genomföra en översyn av titulaturen som används med syfte att skapa enhetlig titulatur kopplat till utbildningskrav.

5. Personalstatistik

5.3 Personalomsättning

Åtgärder:

- Fortsatt aktivt arbete för att bättre stimulera medarbetarna och få dessa att känna sig tillräckliga.

6. Strategisk kompetensförsörjning

6.1 Attrahera och rekrytera

Åtgärder:

- Arbeta, eventuellt i samarbete med lednings- och verksamhetsstöd, fram riktlinjer för rekrytering av nya medarbetare.

6.2 Samarbete med utbildningsinstitutioner

Åtgärder:

- Deltagande vid t.ex. mässor och möten med studenter.
- Erbjudna praktikplatser och handledarresurser.
- Undersöka möjligheten att erbjuda mentorer för studenter som i närområdet studerar till sjuksköterska eller socionom.

Socialförvaltningen

2 (3)

6.3 Mottagande av nya medarbetare

Åtgärder:

- Utveckla ett nytt introduktionsprogram för Socialförvaltningens nya medarbetare.
- Kontinuerliga utbildningar gällande aktuella IT-system, ekonomi och arbetsmiljö ska ges till berörda medarbetare.

6.4.2 Löner och förmåner

Åtgärder:

- Utveckla nya förmåner med syfte att stärka konkurrenskraften som arbetsgivare.
- Aktivt arbeta för att medarbetare som önskar arbeta heltid ska erbjudas detta.

6.5 Avveckla kompetens

Åtgärder:

- Riktlinjer för avveckling av kompetens ska arbetas fram.
- Exitintervjuer och/eller uppföljning genom enkät ska genomföras med den som på egen begäran slutar/byter anställning. En årlig sammanställning av resultaten ska genomföras.

7. Chefsförsörjning

7.2 Stödfunktioner

Åtgärder:

- Stödfunktionernas roller och ansvar ska utredas och förtydligas.

8. Viktiga faktorer för framgångsrik kompetensförsörjning

8.1 Arbetsmiljö

Åtgärder:

- Fortsätta arbetet med att förbättra arbetsmiljön inom Socialförvaltningens verksamhetsområden samt synliggöra detta för samtliga medarbetare.
- Vid behov genomföra förvaltningsövergripande medarbetarundersökningar med fokus på det psykosociala.

8.2 Kommunikation

Åtgärder:

- Det kommunikativa stödet till ledning och chefer ska öka. Stödet kan komma från såväl kommunens kommunikationsenhet som från upphandlade konsulter.

8.3 Karriärutveckling

Åtgärder:

- Samtliga medarbetare inom Socialförvaltningen ska ha en tydlig arbetsbeskrivning.

Socialförvaltningen

3 (3)

8.4 Kompetenskartläggning

Åtgärder:

- Årligen genomföra en kompetenskartläggning.
- Skapa rutiner för överlämning och överföring av kunskap.

Personalförsörjningsplan för Socialförvaltningen i Östhammars kommun år 2016-2018

Socialförvaltningen

Sammanfattning

Socialförvaltningens förmåga att attrahera, rekrytera, behålla, utveckla och avveckla kompetens är en avgörande framgångsfaktor för att säkra kompetensförsörjningen. Genom att ha medarbetare som trivs ökar möjligheten att de väljer att stanna kvar inom förvaltningen och även att de talar väl om sin arbetsplats, vilket i sin tur ökar möjligheten att attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Östhammars kommun är geografiskt placerad så att det innebär ett pendlingsavstånd för många. Detta i kombination med bristen på arbetskraft med rätt kompetens innebär att det just nu är de sökande som kan ställa högre krav än arbetsgivaren. Arbetsgivaren måste därför vara flexibel och klarlägga vad just Socialförvaltningen i Östhammars kommun kan erbjuda. Detta gäller anställningen och arbetssituationen som helhet.

Behoven hos kommuninvånarna styr vilken kompetens som medarbetarna måste ha och det råder idag brist på flera av de yrkesgrupper som finns inom förvaltningen och då främst sjuksköterskor, undersköterskor och socionomer. Bristen på utbildad arbetskraft inom hälso- och sjukvården bedöms öka framöver. Förvaltningen står inför stora pensionsavgångar de kommande åren och statistik visar bland annat att 29,4 procent av de som arbetar som undersköterskor eller motsvarande kommer att gå i pension de kommande tio åren.

För att kunna hantera sina arbetsuppgifter och sin arbetssituation på bästa sätt behöver samtliga medarbetare inom förvaltningen ha tydliga uppdrag så att de vet vad som förväntas. Eftersom det verkar vara svårt att utbilda bort rådande brister inom en överskådlig framtid är den lokala planeringen mycket viktig. I detta arbete behöver man utgå från vilka kompetenser man i framtiden behöver, hur nuvarande medarbetare kan utvecklas utifrån verksamhetens behov samt skapa möjligheter till karriärvägar

Personalomsättningen är, inom vissa enheter, hög och orsakerna till detta är flera. En genomtänkt och välplanerad omställning/avveckling är viktiga faktorer för framtida kompetensförsörjning.

Under år 2015 använde sig Socialförvaltningen av vikarietimmar motsvarande 123,8 heltidsanställda. Att få en tillsvidareanställning är en viktig faktor för många så rent generellt ska förvaltningen ha strävan att öka antalet tillsvidareanställda och minska antalet konsulter och vikarier. Syftet med detta är att säkra framtida kompetensförsörjningsbehov och öka tillförlitligheten för förvaltningen.

Viktiga faktorer för framgångsrik kompetensförsörjning är, förutom ovanstående, bland annat samarbetet med utbildningsinstitutioner, arbetsmiljö, kommunikation, karriärutveckling och arbetet med regelbunden kompetenskartläggning.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och avgränsning	5
1.3 Metod.....	5
1.4 Begreppsanvändning	5
2. Omvärldsanalys	7
2.1 Befolkningsprognos.....	7
2.2 Arbetsmarknadsprognos	8
2.3 Utbildningsprognos	9
2.3.1 Utbildningstrender.....	9
2.3.2 Utbildningar i närområdet	10
3. Östhammars kommun som arbetsgivare	12
4. Förvaltningens kompetensbehov	13
4.1 Inledning.....	13
4.2 Utbildningskrav inom Socialförvaltningen	13
4.2.1 Personal inom vård och omsorg	13
4.2.2 Personal inom individ- och familjeomsorg	14
4.2.3 Chefer	15
4.2.4 Övriga personalgrupper	15
4.3 IT-utvecklingen	15
5. Personalstatistik.....	16
5.1 Åldersfördelning.....	16
5.1.1 Inledning	16
5.1.2 Personal inom vård och omsorg	16
5.1.3 Socionomer.....	17
5.1.4 Chefer	17
5.2 Pensionsavgångar	18
5.2.1 Rörlig pensionsålder.....	18
5.2.2 Personal inom vård och omsorg	19
5.2.3 Socionomer.....	20
5.2.4 Chefer	20
5.3 Personalomsättning.....	21
5.4 Konsulttjänster och vikarier	22

Socialförvaltningen

2016-

4 (34)

5.5 Ökad mobilitet	22
6. Strategisk kompetensförsörjning	24
6.1 Attrahera och rekrytera	24
6.2 Samarbete med utbildningsinstitutioner	24
6.3 Mottagande av nya medarbetare	25
6.4 Utveckla och behålla kompetens	26
6.4.1 Utveckling av kompetens	26
6.4.2 Löner och förmåner	26
6.5 Avveckla kompetens	27
7. Chefsförsörjning	29
7.1 Ledarskap	29
7.2 Stödfunktioner	29
8. Viktiga faktorer för framgångsrik kompetensförsörjning	31
8.1 Arbetsmiljö	31
8.2 Kommunikation	32
8.3 Karriärutveckling	32
8.4 Kompetenskartläggning	33
9. Avslutande kommentarer	34

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Socialförvaltningens verksamhet är bred och står inför stora utmaningar. Antalet äldre i kommunen ökar, liksom antalet ensamkommande barn och detta medför ökade krav på ändamålsenlig kompetens. Vidare står förvaltningen inför ökade pensionsavgångar, samtidigt som övrig personalrörlighet ökar. Flera av förvaltningens yrkesgrupper, såsom sjuksköterskor, undersköterskor, socionomer och chefer är idag relativt svårrekryterade och kombinationen av dessa faktorer innebär att kraven på att rekrytera, behålla och utveckla rätt kompetenser ökar.

Detta innebär således att det är mycket viktigt att Socialförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare där medarbetarna trivs och får möjlighet att utveckla sin kompetens.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med denna personalförsörjningsplan är att skapa förutsättningar för Socialförvaltningen att, nu och i framtiden, ha tillgång till friska, nöjda och kompetenta medarbetare som tillsammans kan uppnå socialnämndens mål gentemot kommunens invånare. För att det ska kunna ske är förmågan att attrahera, rekrytera, behålla, utveckla och avveckla kompetens avgörande faktorer.

Inom Socialförvaltningen finns det många olika personalkategorier som alla fyller en viktig funktion. I denna plan fokuseras det dock på sjuksköterskor, undersköterskor, socionomer och chefer med anledning av att det är stora yrkesgrupper som är relativt svårrekryterade.

1.3 Metod

Planen är framtagen genom studier av rapporter och dokument som berör området. Samtal har skett med medarbetare inom Socialförvaltningen och Östhammars kommun som genom sin yrkesroll har kunnat bidra med värdefull information. Statistiken gällande Socialförvaltningens medarbetare är framtagen för ändamålet.

1.4 Begreppsanvändning

Kunskap

Ordet kunskap är brett, men innebär i detta sammanhang; fakta, förståelse och färdigheter, tillägnade genom studier eller erfarenhet.¹

¹ Nationalencyklopedins hemsida, www.ne.se, sökord: kunskap, (hämtad 2016-01-27).

Kompetens

Att använda sin kompetens är att använda sina kunskaper, färdigheter och erfarenheter för att lösa en viss uppgift i en viss situation så effektivt som möjligt. Skillnaden mellan kunskap och kompetens är således att kompetens fokuserar på konkret handling.

Kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning är en sammanfattande benämning på planering och åtgärder som syftar till att tillgodose behovet av arbetskraft, såväl kvantitativt som kvalitativt.² Det handlar således om att säkerställa att rätt kompetens finns för att nå verksamhetens mål och tillgodose dess behov på både kort och lång sikt.

Kompetensutveckling

Kompetensutveckling handlar om olika former av lärande och aktiviteter som ökar kompetensen hos medarbetaren, gruppen och organisationen. Detta kan ske både genom utbildningar och kurser och genom att man, på arbetsplatsen, kontinuerligt arbetar för att förbättra förmågan att klara gamla och nya uppgifter.

Karriärutveckling

Karriärutveckling innebär en utvidgning eller specialisering av individens kompetens, vilket kan ge möjlighet till andra eller liknande uppgifter inom och mellan olika verksamheter.

² [redacted], *PAOU: personaladministration, HRM och organisationsutveckling*, 8., [rev. och utök.], Natur och kultur, Stockholm, 2011, s. 365.

2. Omvärldsanalys

2.1 Befolkningsprognos

För att klara framtida utmaningar krävs det planering samt uppföljning av omvärldsanalyser. Två av de faktorer som har stor betydelse för Socialförvaltningens verksamhet är folkmängden och ålderfördelningen i kommunen och landet som helhet.

År 2015 hade Sverige 9,7 miljoner invånare. De närmaste åren förväntas en ökning med uppemot 150 000 personer per år, vilket främst beror på ett antagande om en fortsatt hög invandring. Enligt prognosen kommer 10-miljonersstrecket passeras under 2016. Nästa miljongräns, 11 miljoner, beräknar man uppnås år 2025.

År 2014 var medellivslängden i Sverige 84 år för kvinnor och drygt 80 år för män. För varje decennium fram till 2060 beräknas medellivslängden öka med i genomsnitt 1,1 år för kvinnor och 1,4 år för män. År 2060 beräknas den således vara 89 år för kvinnor och nästan 87 år för män.

År 2014 var nästan var femte person i Sverige 65 år eller äldre. År 2060 beräknas var fjärde person vara i dessa åldrar. År 2014 utgjorde barn och unga i åldern 0–19 år 23 procent av befolkningen. Denna andel förväntas även i framtiden vara på samma nivå. Befolkningen i de mest yrkesaktiva åldrarna, 20–64 år, minskar i andel. År 2014 var 58 procent av befolkningen i dessa åldrar och till år 2060 beräknas andelen ha minskat till 52 procent. Detta innebär således att de som arbetar måste försörja allt fler och för att försörjningsbördan ska kunna ligga kvar på dagens nivå krävs det att sysselsättningsgraden ökar.³

I och med att gruppen 65 år och äldre väntas växa avsevärt och utgöra en allt större andel av den totala befolkningen är det angeläget att fler arbetar högre upp i åldrarna. Diskussioner förs om att höja pensionsåldern och samtidigt underlätta för äldre som vill arbeta längre.

Tabellen nedan visar folkmängden, sorterat efter ålder i Östhammars kommun.

Tabell 1. *Folkmängd efter ålder*⁴

	2014	2014 (%)	2013	2013 (%)
0-6	1526	7	1548	7,2
7-17	2408	11,3	2418	11,3
18-24	1867	8,7	1964	9,2
25-44	4330	20,3	4311	20,2
45-64	5846	27,4	5905	27,7
65-79	4054	19	3882	18,2
80+	1343	6,3	1324	6,2
	21 374	100 %	21 352	100 %

³ SCB, *Sveriges framtida befolkning 2015–2060*.

⁴ Östhammars kommun i siffror – Samlad tillväxt- och näringslivsstatistik, Tillväxtkontoret, Östhammars kommun.

Socialförvaltningen

De senaste åren har befolkningen ökat svagt, vilket främst beror på inflyttning till kommunen. Bland unga 15-24 år så är det fler som flyttar från än som flyttar till kommunen, men bland unga 25-34 år så är det fler som flyttar till kommunen än som flyttar från den.⁵

För perioden 2017-2019 beräknas antalet invånare öka med 50 personer per år.⁶

2.2 Arbetsmarknadsprognos

Enligt Arbetsförmedlingens prognos för 2016 och 2017 förväntas sysselsättningen öka med 140 000 personer. Samtidigt minskar arbetslösheten från 7,5 procent 2015 till 6,6 procent 2017. De nya jobben växer fram över hela landet, men storstadsregionerna står för den tydligaste jobbtillväxten. Samtidigt ökar bristen på utbildad arbetskraft och särskilt utbredd är bristen inom den offentliga tjänstesektorn där arbetsgivarna bedöms få svårt att expandera sina verksamheter. Gapet mellan kompetenskraven på de lediga jobben och kompetensen bland de arbetslösa blir således större, vilket leder till ökade matchningssvårigheter. Många arbetsgivare inom den offentliga sektorn uppger också att de har svårt att rekrytera utbildad och erfaren personal. Rekryteringsläget inom offentliga tjänster har försämrats och det finns inga utsikter att läget skulle mildras åren 2016 och 2017.⁷

Behovet av kommunala tjänster bedöms öka i god takt till följd av den demografiska förändringen och med anledning av det stora antalet asylsökande.⁸ Detta kan leda till en ökad konkurrens både mellan olika sektorer av arbetsmarknaden och mellan kommuner. Det är svårt att ange någon kortsiktig lösning som kan ändra på rekryteringssituationen eftersom grundproblemet är att det utbildas för få inom det reguljära utbildningsväsendet. Det finns dock utrymme att göra yrken mer attraktiva, genom att bland annat utveckla organisation, arbetsvillkor och arbetsmiljö. På så sätt kan man få fler att välja utbildningar mot efterfrågade yrken och också få fler att stanna i yrkena.

Nuvarande arbetskraftsläge medför att arbetsgivarna tvingas vidta kortsiktiga åtgärder för att säkerställa bemanningen på arbetsplatserna. Detta sker till exempel genom att man utökar arbetstiderna, i högre grad styr när semestrar tas ut och genom att man förändrar schemalaggingen. Denna situation riskerar att försämra yrkenas attraktionskraft och ytterligare försvåra försörjningen framöver.⁹

⁵ Östhammars kommuns hemsida, <http://www.osthammar.se/sv/kommun-och-politik/kommunfakta/kommunen-i-siffror/> (hämtad 2016-01-28).

⁶ Östhammars kommuns budget 2016, flerårsplan 2017-2019, s. 7.

⁷ Arbetsmarknadsutsikterna hösten 2015, prognos för arbetsmarknaden 2015-2017, Arbetsförmedlingen, rekvisitionsnummer 803 466.

⁸ A.a. s. 34.

⁹ A.a. s. 111.

Socialförvaltningen

Omkring 2 200 personer pendlar in till kommunen och 2 900 pendlar ut ur kommunen varje dag. Andelen som pendlar in till kommunen har ökat under lång tid.¹⁰ Detta visar således att förvaltningen både kan och måste tänka brett vid rekryteringar. Någon specifik statistik över vad de som pendlar ut från kommunen jobbar med finns inte.

2.3 Utbildningsprognos

2.3.1 Utbildningstrender

Arbetsförmedlingens prognos visar att bristen på utbildad arbetskraft inom hälso- och sjukvården bedöms öka under år 2016 och 2017.¹¹ Detta kan få till följd att arbetsgivarna får svårare att upprätthålla servicen inom sina verksamheter. I nuläget är bristen på utbildad arbetskraft framför allt stor inom flera yrken på eftergymnasial nivå, men det är även stor brist på undersköterskor.¹²

Även prognoser framtagna av statistiska centralbyrån visar att det finns risk för brist inom flertalet utbildningsgrupper inom hälso- och sjukvård, social omsorg. Antalsmässigt beräknas bristen bli som störst på gymnasialt vård- och omsorgsutbildade där bristen, år 2035, beräknas uppgå till cirka 160 000 personer. Bristen beror på den stora efterfrågeökningen inom äldreomsorgen i kombination med ett lågt intresse för utbildningen.¹³

Det utbildas fler socionomer än tidigare, men tillgången är fortfarande för liten jämfört med vad kommunerna efterfrågar.

Tabellen nedan visar utbildningsnivån i Sverige år 2014.

Tabell 2. Utbildningsnivån i Sverige¹⁴

Befolkning 25-64 år	Uppgift saknas	Förgymnasial utbildning		Gymnasial utbildning		Eftergymnasial utbildning	
		Folkskoleutb.	Grundskoleutb.	< 3år	3 år	< 3år	≥ 3 år
4 953 673	2 %	3 %	9 %	23 %	21 %	15 %	26 %

¹⁰ Östhammar kommuns hemsida, <http://www.osthammar.se/sv/kommun-och-politik/kommunfakta/kommunen-i-siffror/> (hämtad 2016-01-28).

¹¹ Arbetsmarknadsutsikterna hösten 2015, prognos för arbetsmarknaden 2015-2017, Arbetsförmedlingen, URA 2015:7, s.11.

¹² A.a. s. 111.

¹³ SCB, Trender och prognoser 2014, s.42.

¹⁴ SCB:s register Befolkningens utbildning version 2015-01-01.

Socialförvaltningen

Tabellen nedan visar utbildningsnivån i Östhammars kommun år 2014.

Tabell 3. Utbildningsnivån i Östhammars kommun¹⁵

Befolkning 25-64 år	Uppgift saknas	Förgymnasial utbildning		Gymnasial utbildning		Eftergymnasial utbildning	
		Folkskoleutb.	Grundskoleutb.	< 3år	3 år	< 3år	≥ 3 år
10 176	1 %	2 %	14 %	33 %	26 %	11 %	13 %

Statistiken ovan visar att utbildningsnivån i kommunen är lägre än riksgenomsnittet. Den har dock ökat de senaste åren. Det faktum att nivån är relativt låg förstärker vikten av att förvaltningen behöver nå ut till potentiella medarbetare både inom och utom kommunen.

2.3.2 Utbildningar i närområdet

För att säkra kompetensförsörjningen behöver Socialförvaltningen, som konstaterats, attrahera och rekrytera personer bosatta både i och utanför kommunen. För att öka dessa möjligheter är det viktigt att ha en uppfattning om vilka utbildningar, av de som är mest relevanta för Socialförvaltningens verksamheter, som finns i närområdet.

Sjuksköterskeprogrammet finns på flera universitet och högskolor i närområdet och då närmast i Uppsala, Stockholm och Gävle. Flera av dessa institutioner uppger att fler studenter än tidigare beräknas ta examen de kommande åren.

Tabellen nedan visar antalet utbildningsplatser på sjuksköterskeprogrammet som finns på högskolorna och universiteten i närområdet samt hur många som beräknas ta examen från dessa.

Tabell 4. Utbildningsplatser, sjuksköterskeprogrammet

	Platser/år	Examen/år	Kommentar
Uppsala universitet	240	Ca 115	Antalet studieplatser har ökat och fler beräknas ta examen framöver.
Högskolan i Gävle	90	Ca 75	
Karolinska institutet	322	Ca 230	Antalet studieplatser har ökat och fler beräknas ta examen framöver.
Ersta Sköndal högskola	154	-	Högskolan vill ej uppge hur många som tar examen pga. felmarginalen som kan uppstå.
Sophiahemmet högskola	125	60-80	Antalet studieplatser har ökat och fler beräknas ta examen framöver.
Röda Korsets högskola	280	Ca 160	Antalet studieplatser har ökat och fler beräknas ta examen framöver.

1211

¹⁵ A.a.

Socionomprogrammet finns på flera universitet och högskolor i närområdet och då närmast i Uppsala, Stockholm och Gävle. Antalet utbildningsplatser som erbjuds på socionomutbildningar i närområdet kommer förmodligen att vara oföränderligt de kommande åren.

Tabellen nedan visar antalet utbildningsplatser på socionomprogrammet som finns på högskolorna och universiteten i närområdet samt hur många som beräknas ta examen från dessa.

Tabell 5. *Utbildningsplatser, socionomprogrammet*

	Platser/år	Examen/år	Kommentar
Uppsala universitet	60	Ca 40-50	
Högskolan i Gävle	84	Ca 65	
Stockholms universitet	Ca 375	Ca 240	Våren 2015 hade man utöver detta 45 platser med inriktning mot äldre och funktionshindrade.
Ersta Sköndal högskola	70	55-60	

589

Utbildningen till beteendevetare finns på Uppsala universitet där det examineras 30 personer från beteendevetarprogrammet årligen och uppskattningsvis lika många examineras årligen genom att läsa dessa kurser frisående.

Antalet elever som läser till undersköterska på Bruksgymnasiet i Östhammars kommun är relativt få och det handlar i nuläget om 6-12 elever per årskull. Dock är intresset för vuxenutbildningen större. För att öka intresset för utbildningen och säkra kompetensförsörjningen inom vård och omsorg sker ett samarbete inom vård- och omsorgscollege. Det övergripande målet med detta i Östhammars kommun är att: *”möta växande behov av kvalificerad vård och omsorg bland kommunens invånare och trygga de framtida rekryteringsbehoven av kvalificerad arbetskraft inom vård- och omsorgsområdet.”*¹⁶

De utbildningar som ges i närområdet är och kommer att förbli en viktig rekryteringsbas.

¹⁶ Verksamhetsplan 2016 – vård- och omsorgscollege Östhammar.

3. Östhammars kommun som arbetsgivare

Den som arbetar för Socialförvaltningen i Östhammar har formellt sett Östhammars kommun som arbetsgivare och för att kunna göra det bästa både gentemot kommunens invånare och medarbetare är det således mycket viktigt att samarbetet inom kommunen och mellan förvaltningarna fungerar.

Kommunfullmäktige har listat nio prioriterade mål för år 2015-2018. Nionde målet är att Östhammars kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare.¹⁷ Arbetet ska präglas av kommunens fyra värdeord ”öppenhet, ansvar, tillsammans och engagemang”. Ett av syftena med dessa gemensamma värderingar är att skapa en organisation där människor kan växa och där det är tydligt vad som är rätt och fel. En förutsättning för att kommunen ska nå dessa mål är att bedriva ett aktivt och strukturerat kompetensförsörjningsarbete och allt som följer med det. Vidare har omvärldsfaktorer en stor betydelse. Det är även viktigt att se kopplingen mellan den enskilda individens mål och behov och verksamhetens mål.

Välfärdsyrkena är av vikt för samhället och det är mycket viktigt att komma ihåg och belysa den betydelse dessa yrken faktiskt har.

Vad man anser är en attraktiv arbetsgivare skiljer sig åt mellan både individer och generationer. Det är därför viktigt att skaffa sig kunskap om den yngre generationens behov och värderingar för att på så sätt kunna utveckla framtidens arbetsplatser.

Åtgärder:

- Socialförvaltningen ska aktivt arbeta för att öka andelen nöjda medarbetare från år 2015 till år 2018.
- Socialförvaltningen ska arbeta med insatser som förstärker vi-känslan, skapar stolthet och engagemang. I detta arbete ingår att utveckla förståelsen för varandras arbetsuppgifter.

¹⁷ Målen antagna av kommunfullmäktige § 76/2014.

4. Förvaltningens kompetensbehov

4.1 Inledning

Behoven hos invånarna styr vilken kompetens som medarbetarna måste ha. Förmåga att förstå och följa förändringar i omvärlden och omsätta dessa till förändrade kompetenskrav är centralt i en effektiv kompetensförsörjning. Även en översyn av titulaturen som används bör ske med syfte att skapa enhetlig titulatur kopplat till utbildningskrav.

För att möta nuvarande och framtida rekryterings- och kompetensbehov är samverkan med universitet, högskolor, gymnasieskolor och andra utbildningsaktörer en viktig framgångsfaktor.

Åtgärder:

- Genomföra en översyn av titulaturen som används med syfte att skapa enhetlig titulatur kopplat till utbildningskrav.

4.2 Utbildningskrav inom Socialförvaltningen

4.2.1 Personal inom vård och omsorg

I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12) om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre anges rekommendationer för tolkningen av socialtjänstlagen (2001:453) 3 kap. 3 § andra stycket och därmed de grundläggande kunskaper som behövs för att arbeta inom denna verksamhet. Kunskaperna och förmågorna kan uppnås genom godkända kurser om 1 100 poäng i de programgemensamma karaktärsämnena och 300 poäng i ämnet gerontologi och geriatrik på vård- och omsorgsprogrammet, eller genom motsvarande utbildning. Ett allmänt råd är aldrig bindande i sig, men målet inom vård och omsorg är att alla nyanställda ska vara utbildade undersköterskor.

Från år 2011 har vård och omsorg, efter beslut fattade av Socialnämnden, bedrivit ett valdideringsprojekt med syfte att öka andelen undersköterskor. I skollagen (2010:800) 30 kap. 42 § framgår definitionen av valdidering: *"en elev i kommunal vuxenutbildning kan få sina kunskaper och sin kompetens validerade. Med validering avses en process som innebär en strukturerad bedömning, värdering och dokumentation samt ett erkännande av kunskaper och kompetens som en person besitter oberoende av hur de förvärvats"*.

Vid projektets start var knappt 50 procent av de tillsvidareanställda utbildade undersköterskor. Under projektets gång har, fram till juni 2016, 79 personer examinerats som undersköterskor och ytterligare 19 personer är under utbildning.

Socialförvaltningen

Tabellen nedan visar andelen utbildade undersköterskor inom vård och omsorg i Östhammars kommun.

Tabell 6. *Utbildade undersköterskor*

	<u>Antal med tillsvidareanställning</u>		<u>Varav utbildade undersköterskor</u>	
	2015	(2014)	2015	(2014)
Undersköterska	279	(252)	279	(252)
Vårdbiträde	126	(127)	18	(0)
Personlig assistent	52	(56)	15	(17)
Boendeassistent	54	(56)	28	(24)
Vårdare	13	(14)	10	(3)
	524	(505)	350 (66,7 %)	(296) (58,6 %)

Tabellen visar således att andelen undersköterskor har ökat och i november 2015 låg siffran på 66,7 procent.

För att jobba som vikarie inom vård och omsorg finns det idag inget utbildningskrav, men en stor strävan är att man ska vara utbildad undersköterska och ha körkort.

För att jobba som biståndshandläggare krävs det att man är utbildad socionom.

4.2.2 Personal inom individ- och familjeomsorg

För att jobba med barn och ungdomar inom individ- och familjeomsorgen krävs det enligt socialtjänstlagen (2001:453) en socionomutbildning eller motsvarande. Detta tydliggörs genom Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:7) där det bland annat regleras vad som avses med annan relevant examen. I princip krävs det dock en socionomutbildning för att jobba med barn och ungdomar. Inom barn- och ungdomsgruppen har man, det senaste året, anställt de studenter som har genomfört praktik på förvaltningen och som har varit intresserade och aktuella.

För att jobba med missbruk, försörjningsstöd och socialpsykiatri inom individ- och familjeomsorgen krävs det en socionomutbildning eller motsvarande.

Då det generellt sett är få sökande till tjänsterna utreds det huruvida vissa av dessa arbetsuppgifter kan skötas av medarbetare med andra kompetenser. Målet är dock att anställa tillräckligt många socionomer.

Socialförvaltningen

4.2.3 Chefstjänster

För att kunna rekryteras till chef inom Socialförvaltningen krävs det en relevant högskoleexamen. Med relevant avses exempelvis att han eller hon har genomfört det sociala omsorgsprogrammet, är utbildad socionom, sjuksköterska, personalvetare eller beteendevetare. Utbildningen i sig medför att personen har en grundläggande akademisk plattform att stå på, men arbetsgivarna har ett stort ansvar när det gäller att tillhandahålla nödvändig specifik kompetens.

Arbetsgivaren har ett stort ansvar när det gäller att tillhandahålla specifik kompetens gällande exempelvis ekonomi.

Juridisk kompetens gällande den lagstiftning som berör Socialförvaltningens område är ett annat viktigt komplement och kurser ska, inom två år, genomgå av alla chefer inom förvaltningen som inte sedan tidigare har denna kompetens.

4.2.4 Övriga personalgrupper

För övriga tjänster inom Socialförvaltningen ställs specifika kompetenskrav för respektive tjänst.

4.3 IT-utvecklingen

IT-utvecklingen går ständigt framåt vilket medför förändrade krav på både medarbetarna och arbetsgivaren. Rent generellt har kravet på förmågan att använda modern teknik i sin yrkesutövning ökat de senaste åren och den kommer att fortsätta öka i och med att allt fler arbetsområden digitaliseras. Detta förutsätter således att medarbetarna, i allt större utsträckning, har en grundförståelse för till exempel datorer och mobiltelefoner. Kopplat till detta finns det sannolikt ett utbildningsbehov gällande de tekniska verktygen och hur de fungerar, samt gällande de systemstöd man kommer att arbeta med.

När det gäller utbildning inom IT kan kommunens IT-enhet stötta med det när behov föreligger. Utbildning inom verksamhetssystem ansvarar respektive systemägare för. För att medarbetarna ska få den kunskap och kompetens som behövs är det viktigt att arbetsgivaren kan säkerställa att IT-stödet finns och fungerar.

De ökade kraven på kunskaper inom tekniska verktyg och systemstöd kan komma att minska möjligheten att använda vikarier.

5. Personalstatistik

5.1 Åldersfördelning

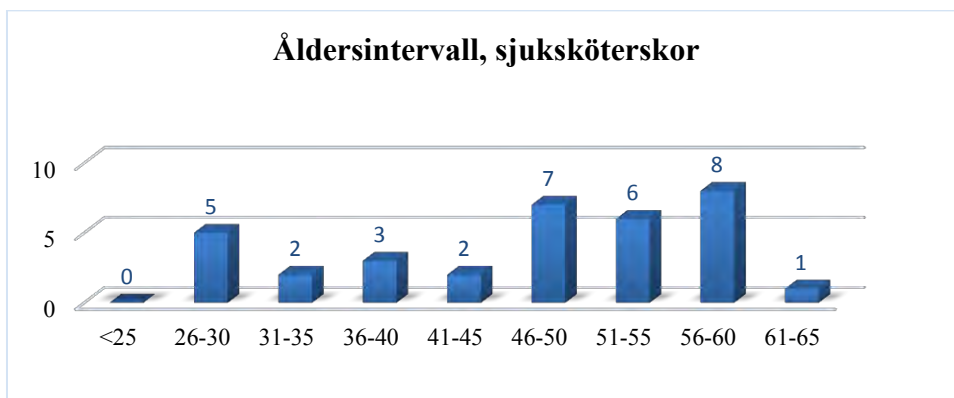
5.1.1 Inledning

Ålderstatistiken nedan bygger på uppgifter hämtade i januari 2016 gällande tillsvidareanställd personal inom Socialförvaltningen. De nyrekryterade chefer som då rekryterats, men ännu inte påbörjat sin tjänst finns med i statistiken.

5.1.2 Medarbetare inom vård och omsorg

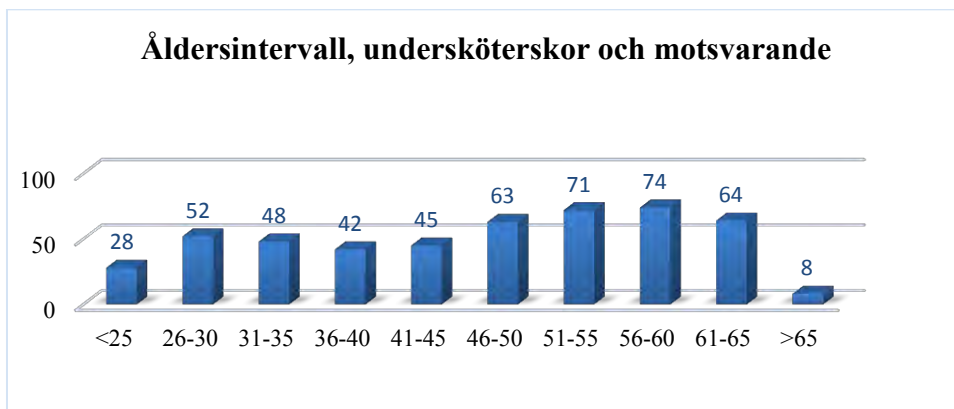
Statistiken nedan visar åldersfördelningen på de 34 tillsvidareanställda sjuksköterskor som finns inom förvaltningen. Av dessa är alla kvinnor. Enligt det uppskattade behovet skulle det behövas 40 sjuksköterskor, vilket innebär att flera tjänster i dagsläget är vakanta.

Tabell 7. Åldersintervall, sjuksköterskor



Statistiken nedan visar åldersfördelningen på de 495 tillsvidareanställda undersköterskor, eller motsvarande, som finns inom förvaltningen. Av dessa är 473 kvinnor och 22 män. Männen är generellt sett i de lägre åldrarna, vilket tyder på att könsfördelningen på sikt kan komma att jämnas ut.

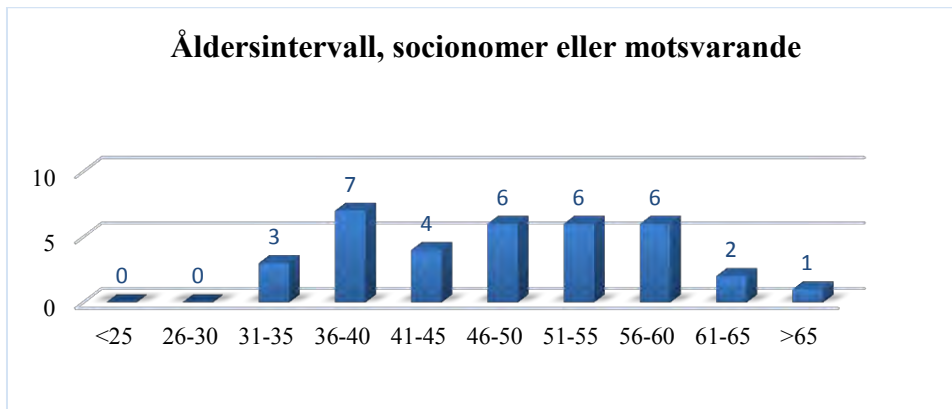
Tabell 8. Åldersintervall, undersköterskor och motsvarande



5.1.3 Socionomer

Statistiken nedan visar ålderfördelningen på de 35 tillsvidareanställda socionomer, eller motsvarande, som finns inom förvaltningen. Dessa jobbar inom individ- och familjeomsorgen och som biståndshandläggare. Av dessa är 32 kvinnor och 3 män.

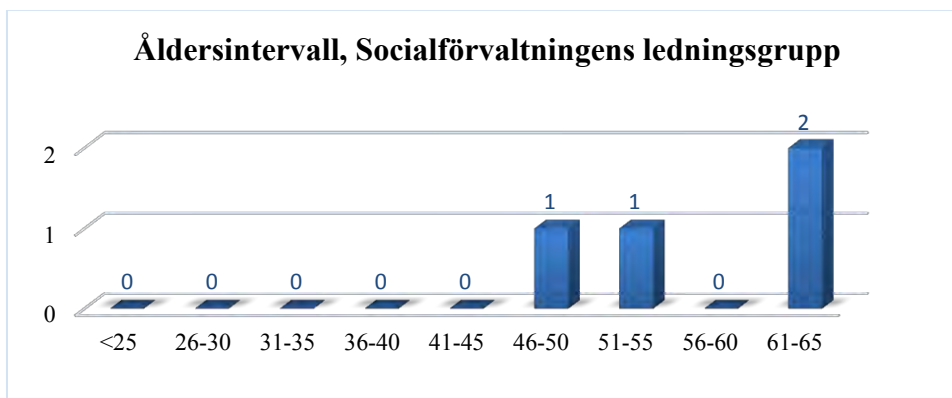
Tabell 9. Åldersintervall, socionomer



5.1.4 Chefer

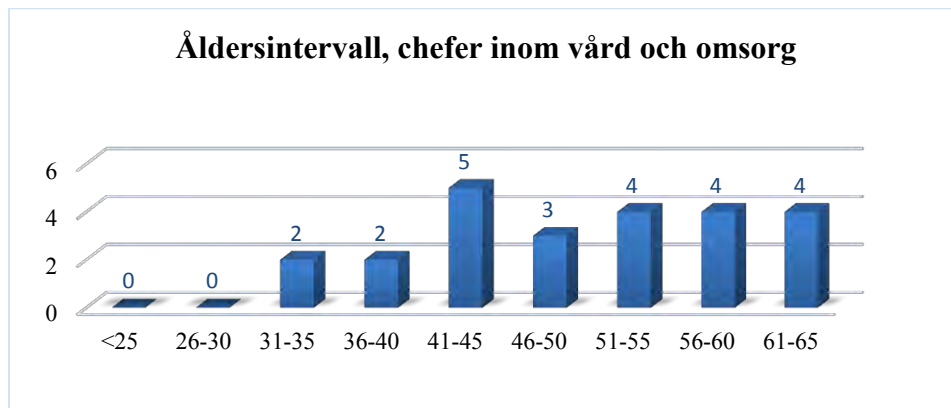
Statistiken nedan visar ålderfördelningen på de fyra personer som ingår i Socialförvaltningens ledningsgrupp, dvs. socialchef, administrativ chef, vård- och omsorgschef och individ- och familjeomsorgschef. I ledningsgruppen sitter två kvinnor och två män.

Tabell 10. Åldersintervall, Socialförvaltningens ledningsgrupp



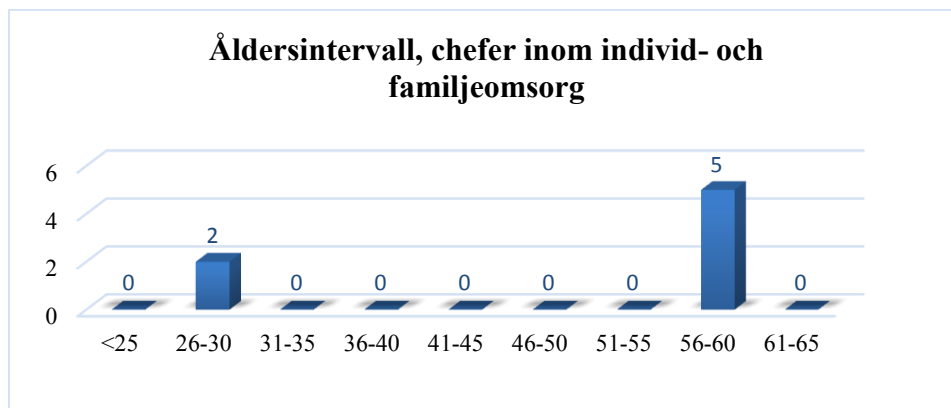
Statistiken nedan visar ålderfördelningen på de 24 cheferna inom vård och omsorg. I denna statistik ingår områdeschefer, enhetschefer och biträdande enhetschefer. Av dessa är 23 kvinnor och 1 man.

Tabell 11. Åldersintervall, chefer inom vård och omsorg



Statistiken nedan visar ålderfördelningen på de sju cheferna inom individ- och familjeomsorgen. I denna statistik ingår verksamhetschefer och enhetschefer. Av dessa är fem kvinnor och två män.

Tabell 12. Åldersintervall, chefer inom individ- och familjeomsorg



5.2 Pensionsavgångar

5.2.1. Rörlig pensionsålder

Huruvida medarbetarna väljer att stanna kvar på arbetsplatsen tills de går i pension eller inte är omöjligt att svara på. Det är dock den mest tillförlitliga statistik vi har att tillgå gällande framtida personalomsättning och den är därför mycket viktig att ständigt uppdatera och ha kännedom om. Den enskilde medarbetaren kan i hög grad själv bestämma när den vill gå i pension. Man har rätt att börja ta ut allmän pension redan vid 61 år, men också rätt att få arbeta kvar till 67 år. Den normgivande pensionsåldern är dock fortfarande 65 år. Eftersom vi

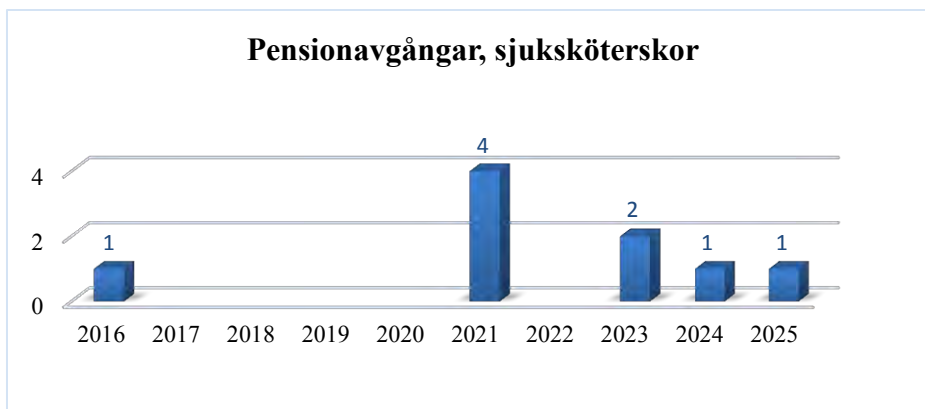
har en rörlig pensionsålder är det viktigt att alla chefer vid det årliga medarbetarsamtalet tar upp frågan, med medarbetare som är 60 år eller äldre, om när medarbetaren har för avsikt att gå i pension. Det är värdefullt att få denna information med god framförhållning för att kunna planera för framtida kompetensförsörjning.

Statistiken gällande pensionsavgångar bygger på uppgifter hämtade i januari 2016 och gäller tillsvidareanställd personal. De nyrekryterade chefer som då anställdes, men ännu inte påbörjat sin tjänst finns med i statistiken. Den beräknade pensionsavgången är vid 65 års ålder.

5.2.2 Personal inom vård och omsorg

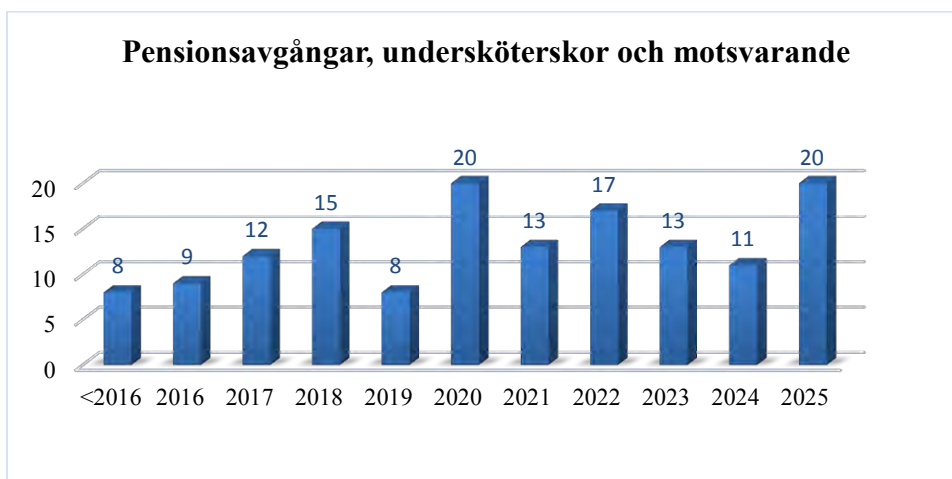
Statistiken nedan visar att nio sjuksköterskor kommer att gå i pension de kommande tio åren, vilket motsvarar 26,5 procent. Det är dock först år 2021 som de större avgångarna sker.

Tabell 13. Pensionsavgångar, sjuksköterskor



Statistiken nedan visar att 146 personer som arbetar som undersköterskor eller motsvarande kommer att gå i pension de kommande tio åren. Detta motsvarar 29,4 procent av dessa medarbetare och rekryteringsbehovet kommer därmed att bli stort.

Tabell 14. Pensionsavgångar, undersköterskor eller motsvarande

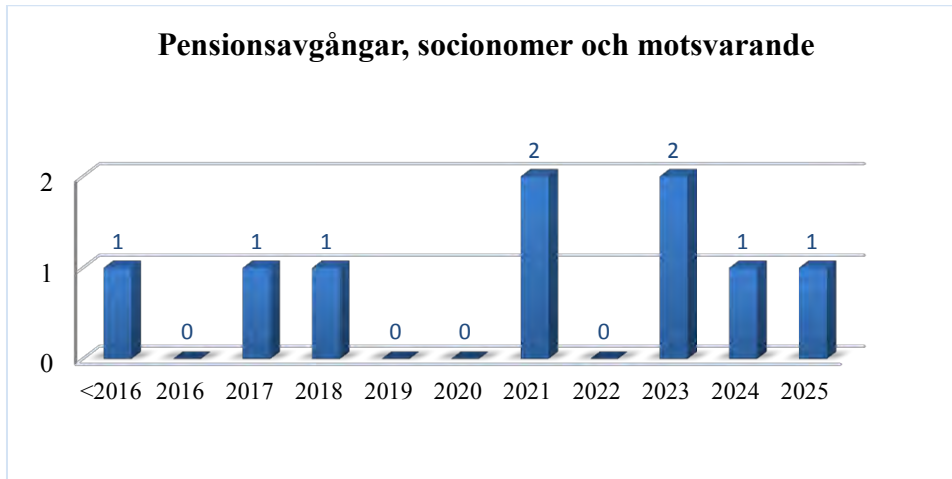


5.2.3 Socionomer

Statistiken nedan visar att nio socionomer, eller motsvarande, kommer att gå i pension de kommande tio åren. Detta motsvarar närmare 25,7 procent av dessa medarbetare.

Avgångarna är jämt fördelade över åren.

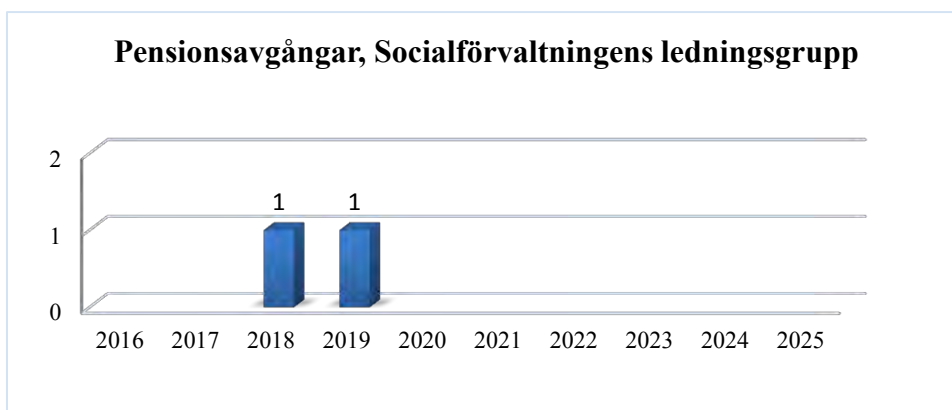
Tabell 15. Pensionsavgångar, socionomer



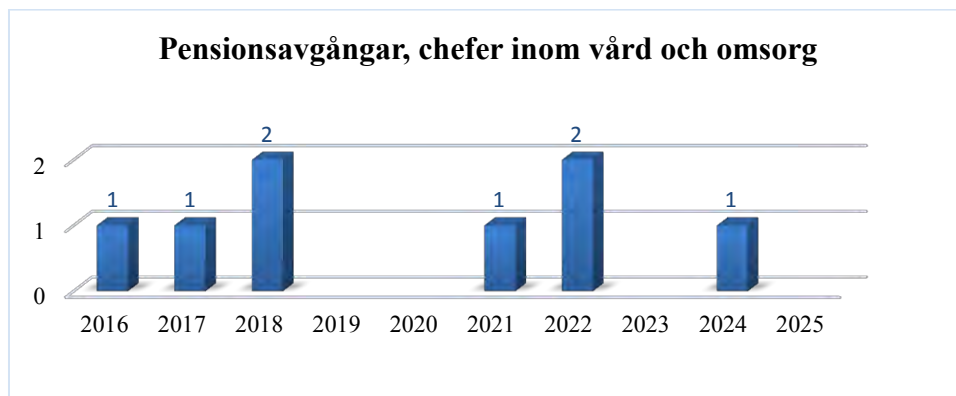
5.2.4 Chefer

Statistiken nedan visar att två personer, dvs. halva ledningsgruppen inom Socialförvaltningen kommer att gå i pension de kommande tre åren. Det är mycket viktigt att dessa rekryteringar kommer igång i tid och att respektive kravprofil är tydlig och förankrad i verksamheterna.

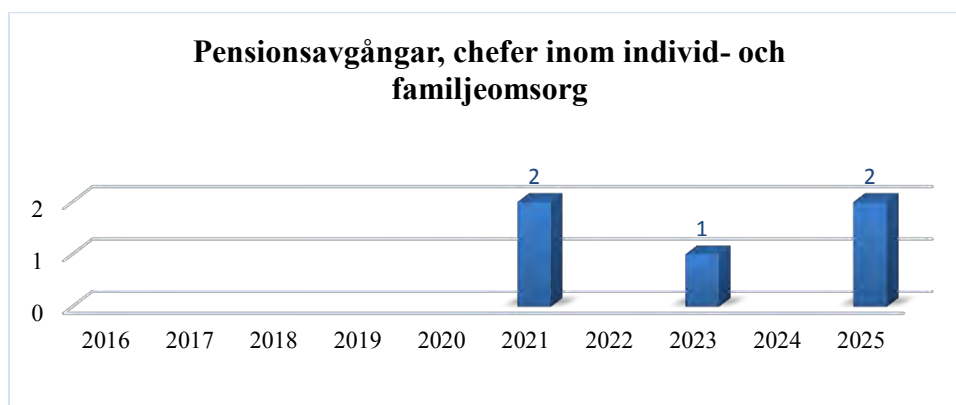
Tabell 16. Pensionsavgångar, Socialförvaltningens ledningsgrupp



Statistiken nedan visar att åtta chefer inom vård och omsorg, vilket motsvarar 33 procent, kommer att gå i pension de kommande tio åren. Pensionsavgångarna är relativt jämt fördelade över dessa år.

Tabell 17. Pensionsavgångar, chefer inom vård och omsorg

Statistiken nedan visar att fem chefer inom individ- och familjeomsorgen kommer att gå i pension de kommande tio åren. Pensionsavgångarna kommer dock ske först år 2021 och framåt.

Tabell 18. Pensionsavgångar, chefer inom individ- och familjeomsorg

5.3 Personalomsättning

Personalomsättningen är, inom vissa enheter, hög och orsakerna till detta är flera. Inom individ- och familjeomsorgens barn- och ungdomsgrupp har 14 av 25 medarbetare valt att sluta inom loppet av ett år. Konkreta brister hos förvaltningen eller kommunen har inte uppgetts som orsak, men på grund av bristen på utbildade socionomer har de lockats av bra erbjudanden. Exempelvis är det nu ett bra tillfälle att öppna familjehem och liknande privat och det finns även en stor möjlighet att bli konsult. Huruvida personalomsättningen kommer att fortsätta vara lika hög eller inte är svårt att säga.

Även inom personlig assistans är det stor personalomsättning. Orsaker till detta är exempelvis att medarbetaren har känt sig obekvämt och otillräckligt med arbetsuppgifterna, arbetstiderna och sysselsättningsgraden. Arbetsgivaren har försökt vidta åtgärder för att bättre kunna stimulera och underlätta för medarbetarna.

Socialförvaltningen

På grund av bristen på exempelvis socionomer och sjuksköterskor är det just nu de sökande som kan ställa högre krav än arbetsgivaren. Arbetsgivaren måste därför vara flexibel och klarlägga vad just Socialförvaltningen i Östhammars kommun kan erbjuda.

En hög personalomsättning i kombination med pensionsavgångar innebär att förvaltningen har fått och kommer att fortsätta få många nya medarbetare, vilket är en utmaning i sig. Bland annat krävs det en ständig utveckling av rutiner och arbetssätt så att medarbetare snabbt kommer in i arbetet.

Åtgärder:

- Fortsatt aktivt arbete för att bättre stimulera medarbetarna och få dessa att känna sig tillräckliga.

5.4 Konsulttjänster och vikarier

Vid starkt behov och för kortare uppdrag finns möjligheten att använda konsulter, men det är dyrt och det är inte heller en lösning på sikt.

Konsulter ska därför i första hand användas i följande situationer:

- För kompetens- och resursförstärkning vid tillfälliga arbetstoppar.
- Specialistkompetens som annars inte, eller sällan, används inom förvaltningen.
- Utredningar och projekt som är av speciell karaktär eller begränsade i tiden. Ibland kan det även vara bra att ha en oberoende part som utför en utredning.

Att få en tillsvidareanställning är en viktig faktor för många. Rent generellt ska förvaltningen ha strävan att öka antalet tillsvidareanställda och minska antalet konsulter och vikarier. Syftet med detta är att säkra framtida kompetensförsörjningsbehov och öka tillförlitligheten för förvaltningen. Detta för att både medarbetare och invånare, som använder sig av förvaltningens tjänster, ska känna en trygghet. Det ger även ett viktigt signalvärde till de som funderar på att utbilda sig inom sektorn.

Under år 2015 använde sig förvaltningen av vikarietimmor motsvarande 123,8 heltidsanställda. Åtgärder med syfte att minska detta antal är vidtagna och arbetet kommer att fortsätta.

5.5 Ökad mobilitet

Med mobilitet avses ett utbyte där medarbetare arbetar på olika enheter och inom olika verksamheter. Genom att öka mobiliteten ökar också möjligheten att lösa tillfälliga personalbehov. Ytterligare ett syfte är att stärka individen, gruppen och verksamheten. Detta genom att medarbetare med olika perspektiv, kunskaper och erfarenheter möts i större utsträckning.

Socialförvaltningen

2016-

23 (34)

Innan insatser för ökad mobilitet genomförs är det mycket viktigt att noggrant utreda vilka konsekvenser detta kan få för brukarna, den enskilda medarbetaren och verksamheten som helhet.

6. Strategisk kompetensförsörjning

6.1 Attrahera och rekrytera

Socialförvaltningen måste konkurrera med andra arbetsgivare om kompetenta medarbetare. Våra främsta konkurrenter är andra kommuner, landsting och privata företag. För att kunna attrahera medarbetare krävs det således att arbetsgivaren kan erbjuda meningsfulla, utvecklande och stimulerande arbeten med goda möjligheter till utveckling samt goda anställnings- och arbetsvillkor.

Östhammars kommun är geografiskt placerat så att det innebär ett pendlingsavstånd för många. Placeringen går inte att påverka, men det medför ökade krav på vad förvaltningen gör och kan göra för att attrahera kompetens och också på vad som görs för att faktiskt rekrytera dem.

Målet vid rekrytering är att tillsätta rätt person med rätt kompetens på rätt plats. För att det ska kunna ske är det en förutsättning att rekryterande chef gör en noggrann prövning då det uppstår ett personalbehov. Denna ska bland annat innefatta en analys av verksamhetens behov och därmed också huruvida tjänstens innehåll ska förändras. Om undersökningen visar att en rekrytering behöver ske ska en kravprofil, som ska styra hela rekryteringsarbetet, utarbetas. En tydlig kravprofil är viktigt både för att få personer att faktiskt söka tjänsten och för att kunna bedöma vem som är rätt kandidat för befattningen. Anställningsintervjuerna ska vara väl förberedda och frågorna ska vara kopplade till kravprofilen. Bemötandet den sökande får är mycket viktigt för att den sökande ska få en positiv bild av arbetsplatsen och arbetsgivaren.

Mer specifika riktlinjer för hur rekryteringarna bör gå till saknas för Socialförvaltningen och också för Östhammars kommun som helhet.

Åtgärder:

- Arbeta, eventuellt i samarbete med lednings- och verksamhetsstöd, fram riktlinjer för rekrytering av nya medarbetare.

6.2 Samarbete med utbildningsinstitutioner

För att attrahera potentiellt nya medarbetare till Socialförvaltningen är det bra att redan i ett tidigt stadium komma i kontakt med dessa. Detta kan ske genom ett ökat samarbete med utbildningsinstitutioner; grundskolor, gymnasieskolor, vuxenutbildningar, högskolor och universitet. Syftet med detta är att synliggöra förvaltningen som arbetsplats och även alternativa utbildningsvägar. Det tar tid innan dessa personer har valt utbildnings- och yrkesinriktning och innan de får den erfarenhet som kan krävas för vissa tjänster, men ur ett långsiktigt perspektiv är det en satsning som förvaltningen har att vinna på.

En del i detta är att upplåta adekvata praktikplatser samt handledarresurser. För att det ska ske på bästa sätt krävs det att de som har praktik inom förvaltningen blir bra bemötta och

Socialförvaltningen

handleds av en medarbetare med rätt kompetens och handledarutbildning i de fall det krävs. Tidsbrist och personalbrist försvårar ibland möjligheten att ta emot praktikanter, men det är viktigt ha ett långsiktigt tänk kring detta. Dagens praktikant kan nämligen vara vår framtida medarbetare. För att utveckla detta vidare är det även bra att undersöka om förvaltningen kan och bör erbjuda mentorer för studenter som i närområdet studerar till sjuksköterska eller socionom. Genom detta får studenten en närmare koppling till yrkeslivet samtidigt som Socialförvaltningen i Östhammar kan marknadsföras som en framtida arbetsgivare.

För att motivera fler att läsa vård- och omsorgsprogrammet vid kommunens gymnasieskola har man inom ramen för ovan nämnda vård- och omsorgscollege diskuterat huruvida färdigutbildade elever, som då är utbildade undersköterskor, ska ha rätt till en garanterad anställning inom vård och omsorg i kommunen. Förutsättningen för detta skulle vara att personen uppfyller kompetenskraven samt har personlig lämplighet. Inget beslut i frågan är fattat.

Åtgärder:

- Deltagande vid t.ex. mässor och möten med studenter.
- Erbjuder praktikplatser och handledarresurser.
- Undersöka möjligheten att erbjuda mentorer för studenter som i närområdet studerar till sjuksköterska eller socionom.

6.3 Mottagande av nya medarbetare

En anpassad introduktion är en förutsättning för att medarbetare snabbt och säkert ska kunna sätta sig in i verksamheten. För att det ska ske på bästa sätt bör alla nya medarbetare få individuellt stöd i form av en handledare eller mentor. Syftet med detta är att skapa en ökad trygghet som förmodligen också betydelse för medarbetarens hälsa och benägenhet att stanna kvar i verksamheten.

Lednings- och verksamhetsstöd ansvarar för introduktion av chefer i personal- och ekonomifrågor.

Då en ny medarbetare påbörjar sin anställning är det mycket viktigt att denna får ett bra bemötande och känner sig välkommen, inte bara på den specifika arbetsplatsen utan också inom förvaltningen och kommunen som helhet. Tidigare anordnade kommunen välkomstdagar för nya medarbetare ett par gånger per år men då detta, åtminstone för tillfället, inte görs centralt vore det lämpligt att förvaltningen själv anordnar detta. Det kan exempelvis ske genom att nya medarbetare under en halvdag får en presentation om kommunen, Socialförvaltningen och de mer specifika verksamheterna. Det bör även finnas utrymme för att tillsammans kunna vara sociala. Syftet med detta är att den nya medarbetaren ska känna sig välkommen och få träffa andra som befinner sig i samma situation, samtidigt som det ökar individens förståelse för organisationen och verksamheterna. Intervallerna kan diskuteras.

Åtgärder:

- Utveckla ett nytt introduktionsprogram för Socialförvaltningens nya medarbetare.
- Kontinuerliga utbildningar gällande aktuella IT-system, ekonomi och arbetsmiljö ska ges till berörda medarbetare.

6.4 Utveckla och behålla kompetens**6.4.1 Utveckling av kompetens**

Det är viktigt att Socialförvaltningen arbetar för att skapa förutsättningar för medarbetarna att använda sin kompetens på rätt sätt samt får möjlighet att utveckla sin kompetens.

Medarbetarna behöver känna att de utbildningskrav som ställs är rimliga och det är stor risk att de inte gör det om det inte också efterfrågas i det dagliga arbetet.

Som nämnts ovan handlar kompetensutveckling om olika former av lärande och aktiviteter som ökar kompetensen hos medarbetaren, gruppen och organisationen. Detta kan ske både genom utbildningar och kurser och genom att man kontinuerligt arbetar för att förbättra förmågan att klara gamla och nya uppgifter. Detta innebär att förvaltningens ledning och chefer ska arbeta för att skapa olika karriärvägar och organisera arbetsplatserna så att det ges möjlighet till ett kontinuerligt lärande och ständiga förbättringar.

Arbetsgivaren ska således erbjuda relevant kompetensutveckling, men varje medarbetare har också ett eget ansvar då det gäller att upprätthålla och förnya sin kompetens i takt med att organisationens och omvärldens krav förändras.

6.4.2 Löner och förmåner

Lönen är en viktig faktor för att kunna rekrytera och behålla kompetens. Östhammars kommun tillämpar en individuell lönesättning som ska avspegla uppnådda mål och resultat. Ett av syftena med detta är att stimulera till förbättringar av verksamhetens effektivitet, produktivitet och kvalitet.

Förvaltningen har rekryteringsbehov samtidigt som konkurrensen om arbetskraften ökar och det är därmed troligt att kommunen kommer att ställas inför ökade kostnader i form av högre lönekrav både vid nyrekrytering och för att behålla medarbetare med rätt kompetens. För att inte alltför stora löneklyftor ska uppstå är det viktigt att löneutvecklingen följs åt för nya och trogna medarbetare.

Vård och omsorgs bemanningsenhet uppger att många timvikarier idag har önskemål om att jobba mindre tid och därmed värderar ledig tid i högre utsträckning än tidigare.

Rapporter visar även att unga medarbetare prioriterar annat framför en hög lön. Arbetets innebörd och känslan av att känna sig behövd blir allt viktigare. Därmed är även rätten till medbestämmande, arbetsmiljö och arbetsklimat viktiga faktorer för att främja kompetensförsörjningen.

Alla tillsvidareanställda och medarbetare med en tidsbegränsad anställning på minst sex månader får, i nuläget, ett friskvårdsbidrag på 1 000 kronor per år. Kategorierna inom begreppet friskvård är många och valfriheten för respektive medarbete är därmed relativt stor. Ett av syftena med detta är att bidra till friskvårdssatsningar som leder till att medarbetare blir långtidsfriska.

Villkor som är kopplade till medarbetarens anställning framgår av de Allmänna Bestämmelserna, AB. Dessa gäller bland annat semester, arbetstid, ledighet, föräldraledighet, sjuklön och uppsägning.

En relativt stor andel av tjänsterna inom Socialförvaltningen, främst inom vård och omsorg, är idag på deltid. Förvaltningen ska aktivt arbeta för att samtliga anställda som meddelat intresse för att arbeta heltid ska erbjudas det. För att det ska kunna ske behöver chefer, i dialog med HR, bevaka personalbehov, schemaläggning och vikarieanskaffning.

Som nämnts ovan är Östhammars kommun geografiskt placerat så att det medför ett pendlingsavstånd för många medarbetare. För att underlätta för de som redan är anställda och också för potentiellt nya medarbete är det bra att se över vad arbetsgivaren kan göra för att underlätta för dessa personer. Det kan exempelvis handla om att öka möjligheten att arbeta hemifrån, i den mån arbetet tillåter, eller sponsrade busskort.

Det bör föras en dialog med medarbetarna kring vilka förmåner som skulle underlätta arbetet och de förmåner som redan idag finns behöver bli kända för alla medarbetare.

Åtgärder:

- Utveckla nya förmåner med syfte att stärka konkurrenskraften som arbetsgivare.
- Aktivt arbeta för att medarbetare som önskar arbeta heltid ska erbjudas detta.

6.5 Avveckla kompetens

Personer som jobbar, och har jobbat, inom förvaltningen är viktiga referenser för att locka nya medarbetare. Därmed är det viktigt att alla medarbetare som avslutar sin anställning behandlas på ett respektfullt sätt. En genomtänkt och välplanerad omställning/avveckling är viktiga faktorer både för den eventuellt efterträdande medarbetens introduktion och vid framtida rekryteringar. Det är också en viktig framgångsfaktor när organisationsförändringar ska genomföras.

För att få kunskap om vad medarbetare, som på egen begäran har sagt upp sin anställning, har för positiva och minde positiva erfarenheter av sin anställningstid är det lämpligt att genomföra så kallade exitintervjuer och/eller enkäterundersökningar. Underlaget kan sedan fungera som ett stöd vid utvecklings- och förbättringsarbete samtidigt som det medför att medarbetaren känner sig sedd och att hans eller hennes åsikter tas på allvar.

Socialförvaltningen

2016-

28 (34)

Åtgärder:

- Riktlinjer för avveckling av kompetens ska arbetas fram.
- Exitintervjuer och/eller uppföljning genom enkät ska genomföras med den som på egen begäran slutar/byter anställning. En årlig sammanställning av resultaten ska genomföras.

7. Chefsförsörjning

7.1 Ledarskap

Att rekrytera och behålla chefer kan vara svårt. Detta är inte enbart ett problem för Socialförvaltningen i Östhammars kommun, utan för landet i stort. Orsaken är dels stora pensionsavgångar, men också den bild många har av hur det är att jobba inom en kommun. Den negativa bilden speglas bland annat av löneläget, otydliga karriärvägar och bristande resurser. En lösning ligger i tydligare kommunikation om vilka karriärmöjligheter som finns och att lyssna på de förväntningar nya chefer har.¹⁸

Ett välutvecklat ledarskap är en framgångsfaktor för både verksamhetens utveckling och medarbetarnas prestation och trivsel. För att möta de förändringar och behov som sker gällande bland annat verksamheten, effektivisering och ny teknik behöver chefer svara mot allt fler krav. En förståelse för uppdraget, den egna rollen, mål, motivation, kunskaper, tillräckliga resurser och personliga egenskaper är andra förutsättningar som påverkar hur väl ledarrollen fungerar. På de enheter som har flera chefer är det därför viktigt att se till att dessa kompletterar varandra. Exempelvis kan det vara lämpligt med olika utbildningar och erfarenheter. För att nya chefer ska få stöd är det lämpligt att de blir stöttade av tidigare chefer så att en kompetensöverföring sker.

Alla medarbetare har behov av att bli sedda, uppmuntrade och stöttade. En förutsättning för detta, och för att chefen ska klara av övriga krav, är att antalet medarbetare per chef är rimligt. En personalansvarig chef ska därför inte ha fler direkt underställda än att det är möjligt att klara av uppgiften på ett bra sätt. Enhetschefer inom vård och omsorg har idag i snitt 30,04 medarbetare direkt underställda sig. Antalet varierar dock mellan 14 och 129 personer. Vid ett delat ansvar med biträdande enhetschefer varierar det mellan 14 och 43 personer. Inom individ- och familjeomsorgen har cheferna i snitt 15,20 medarbetare direkt underställda sig.

Hur många direkt underställda en chef bör ha är svårt att svara på, men en riktlinje det ofta hänvisas till är omkring 30 personer. Det mest väsentliga är dock att verksamheten har tillräckligt många chefer för att dessa ska kunna se sina underställda, men inte heller så många chefer att de enskilda medarbetarnas behov av krav, kontroll, ansvar och utvecklingsmöjligheter inte kan tillgodoses.

7.2 Stödfunktioner

För att underlätta arbetet för chefer inom förvaltningen finns stödfunktioner att tillgå centralt hos kommunen. Socialförvaltningen har även en stabsgrupp som arbetar övergripande för förvaltningen. I denna grupp finns funktioner inom ekonomi, HR, IT och utredning.

¹⁸ Sveriges kommuner och landsting, *Förhoppningar och farhågor hos framtida chefer i kommunerna*, 2011.

Socialförvaltningen

2016-

30 (34)

Åtgärder:

- Stödfunktionernas roller och ansvar ska utredas och förtydligas.

8. Viktiga faktorer för framgångsrik kompetensförsörjning

8.1 Arbetsmiljö

En god arbetsmiljö är en förutsättning för att locka och behålla medarbetare. Den bidrar till att skapa arbetstrivsel och effektivitet, samtidigt som det förebygger arbetsskador och ohälsa. Arbetet med att förbättra arbetsmiljön inom Socialförvaltningens verksamhetsområden fortsätter och i detta arbete är det fokus på såväl den fysiska som den psykosociala arbetsmiljön.

Den 31 mars 2016 började föreskrifterna om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:14) att gälla. Målet med denna föreskrift är bättre psykosocial arbetsmiljö, med bland annat mindre arbetsrelaterad stress, utbrändhet, mobbning, hot och våld. Forskning visar att förebyggande arbete med organisatoriska och sociala frågor kan främja produktiviteten och kreativiteten i en organisation. De något högre administrativa kostnader de nya reglerna medför kommer sannolikt att tjänas in på lägre kostnader för eventuell sjukfrånvaro och rehabilitering. Samtidigt har friska organisationer friskare och mer motiverade medarbetare.

För att få en ökad god arbetsmiljö, och också en ökad effektivitet inom förvaltningens verksamheter, är det viktigt att varje medarbetare är delaktig i och känner ansvar för det arbete som utförs. Arbetet ska även organiseras så att medarbetarna har kännedom om målen och ett direkt inflytande över arbetets utförande. För att det ska kunna ske är dialogen mycket viktig och den ska bland annat ske genom medarbetarsamtal och arbetsplatsträffar.

Varje medarbetare ska, enligt kommunens samverkansavtal, en gång per år ha ett medarbetarsamtal med sin närmsta chef. Ett av syftena med detta är att åstadkomma utveckling och resultat i verksamheten. Ytterligare ett syfte är skapa en möjlighet för medarbetaren att vara delaktig och påverka sin egen arbetssituation. Genom medarbetarsamtalen kan arbetsgivaren även få en god bild av arbetsklimat och hälsoläge på arbetsplatsen.

Medarbetarundersökningar är ett viktigt redskap för att få kunskap om medarbetarnas trivsel och åtgärder som behöver vidtas. För att undersökningarna ska få betydelse är det viktigt att medarbetarnas åsikter tas på allvar och att man ständigt arbetar med förbättringar på både enhets- och förvaltningsnivå. De år kommunen inte genomför en medarbetarundersökning är det lämpligt att Socialförvaltningen genomför en egen enkätundersökning och då med fokus på det psykosociala.

Åtgärder:

- Fortsätta arbetet med att förbättra arbetsmiljön inom Socialförvaltningens verksamhetsområden samt synligöra detta för samtliga medarbetare.
- Vid behov genomföra förvaltningsövergripande medarbetarundersökningar med fokus på det psykosociala.

8.2 Kommunikation

Resultatet av 2015 års medarbetarundersökning visar att förvaltningen har en stor förbättringspotential då det gäller kommunikation, information och att beslut fattas nära berörda. För att bli en mer attraktiv arbetsgivare behöver således medarbetarna, generellt sett, få vara mer delaktiga i det som sker. Det är viktigt att det finns en gemensam syn på hur verksamheterna ska utvecklas, inte minst för att kommuninvånarnas behov ska tillgodoses.

Det är viktigt att informationsflödet fungerar både vågrätt och lodrätt. Alla inom förvaltningen har därmed ett ansvar för att informera, söka, dela och sprida formell information som gagnar organisationen och verksamheten.

När vi förmedlar ett budskap, skickar ett meddelande eller delar information till varandra är det viktigt att tänka på hur det görs. Genom att tänka på hur mottagaren tolkar budskapet är det även lättare att ta emot budskap från andra. Hur man tilltalar någon, både muntligt och i skrift, är ofta avgörande hur vi lyckas förmedla ett budskap.

Åtgärder:

- Det kommunikativa stödet till ledning och chefer ska öka. Stödet kan komma från såväl kommunens kommunikationsenhet som från upphandlade konsulter.

8.3 Karriärutveckling

För att kunna hantera sina arbetsuppgifter och sin arbetssituation på bästa sätt behöver samtliga medarbetare inom förvaltningen ha tydliga uppdrag så att de vet vad som förväntas. De behöver även veta vilka karriär- och utvecklingsmöjligheter som erbjuds. Det är då viktigt att komma ihåg att karriärutveckling inte enbart handlar om att klättra uppåt utan också om möjligheterna att bredda eller specialisera sig.

Eftersom det verkar vara svårt att utbilda bort rådande brister inom en överskådlig framtid är den lokala planeringen mycket viktig. I detta arbete behöver man utgå från vilka kompetenser man i framtiden behöver, hur nuvarande medarbetare kan utvecklas utifrån verksamhetens behov samt skapa möjligheter till karriärvägar.¹⁹ För att det ska vara möjligt behöver cheferna öppna upp för detta och identifiera såväl behov som potentiella karriärvägar för medarbetarna.

Åtgärder:

- Samtliga medarbetare inom Socialförvaltningen ska ha en tydlig arbetsbeskrivning.

¹⁹ Sveriges kommuner och landsting, *Sveriges viktigaste jobb - Så möter vi rekryteringsutmaningarna i vården och omsorgen*, 2014.

8.4 Kompetenskartläggning

För att kunna förutse kommande behov samt få bättre möjligheter att planera kompetenshöjande insatser och interna karriärmöjligheter behöver Socialförvaltningen få en tydlig överblick över den befintliga kompetensen. För ett långsiktigt fungerande kompetensförsörjningsarbete krävs det därmed att vi kontinuerligt registrerar utbildning och erfarenhet för medarbetarna på ett sätt som ger oss möjligheter att följa upp och utvärdera på ett enkelt och effektivt sätt.

Genom att göra denna typ av kartläggning ges en överblick över den befintliga kompetensen, vilken bland annat är viktigt att ta tillvara på vid upplärning av nya medarbetare. Mer exakt vad denna upplärning innebär skiljer sig åt beroende på kunskap om Östhammars kommun och tidigare erfarenhet av yrket. Den blir extra viktigt inom de kompetensområden som det är svårt att rekrytera tillräckligt erfaren personal till. Kompetensväxlingen kan även innebära att fortbilda redan befintlig personal inom nya kunskapsområden. Detta arbete är mycket viktigt för att bibehålla värdefull kompetens inom förvaltningen och inte riskera glapp vid pensionsavgångar och personalomsättning.

Åtgärder:

- Årligen genomföra en kompetenskartläggning.
- Skapa rutiner för överlämning och överföring av kunskap.

9. Avslutande kommentarer

Utifrån denna plan ska en personalstrategi utarbetas. I denna ska det specificeras hur Socialförvaltningen ska arbeta vidare med de prioriterade åtgärderna.

Det är viktigt att personalförsörjningsplanen följs upp regelbundet och i samband med detta ska de prioriterade åtgärderna utvärderas.



Internkontroll 2016
Socialförvaltningen

Rättssäkerhet IFO och Vård och omsorg

Internkontrollplanen för 2016 anger kontrollsystemet: att obehörig person ej tittat i ärenden i it-verktyget. Kontrollen skall ske 3 gånger/år genom stickprov.

SoL/LSS

Verksamhetssystemet Procapita behandlar känsliga personuppgifter. Hur dessa ska behandlas regleras bla i Lag (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten. För att minska risken för intrång (avsiktliga och oavsiktliga) av den egna personalen bör enligt Datainspektionens allmänna råd och föreskrifter kontroller genomföras på den behandlingshistorik (logg) som finns. Där framgår bl.a läsning, ändring och utplåning.

Socialkontoret har sedan länge en upprättad rutin för detta. En gång varannan månad ska en slumpmässig ”logglista” med 10 aktuella ärenden fördelat på olika grupper granskas av chef.

IFO

Under perioden 2016-01-01 till 2016-05-24 har det gjorts två stickprov inom myndighetsutövningen, ett stickprov varannan månad. Varje stickprov avser fem ärenden från vuxengruppen och fem ärenden från barn- och ungdomsgruppen. Kontroll har skett genom att respektive sektionschef och IFO-chef granskat logglistor i dessa ärenden. Kontrollen visar att upprättad rutin följs och att respektive chef bedömer att ingen obehörig person tittat i de kontrollerade ärendena.

För utförare inom IFO har ingen kontroll enligt upprättad rutin gjorts. När rutinen upprättades saknade IFO egna utförare och det framgår inte tydligt i rutinen att de omfattas av den.

Vård och omsorg SoL/LSS

Inom Vård och omsorg myndighetsutövning har det inte förekommit någon granskning av behandlingshistorik i Procapita under året enligt ovanstående rutin. Det kan konstateras att den inte är känd eller att den fallit bort pga personalbyten etc. En övergripande granskning har gjorts av förvaltningsledare utifrån roller och behörigheter. När det gäller verkställighet SoL/LSS har en viss kontroll skett i samband med granskningen utifrån hälso- och sjukvårdsverksamheten (se nedan). Respektive chef bedömer att ingen obehörig person tittat i de kontrollerade ärendena.

HSL

I patientdatalagen (2008:35) och Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2008:14) om informationshantering och journalföring inom hälso- och sjukvården regleras att kontroll av åtkomst till patientuppgifter ska ske och att det i vårdgivarens ledningssystem ska finnas rutiner som säkerställer detta. Datainspektionen har upprättat en checklista för systematisk logguppföljning inom hälso- och sjukvård.

Det finns en riktlinje i ledningssystemet hur ”loggranskning” ska ske. Under perioden 2016-01-01 till 2016-05-24 har det gjorts två stickprov. Stickprovet avser ett bestämt datum utsett av MAS samt att dokumentationsombud granskar sina 10 första öppnade journaler utifrån en

granskningsmall. Kontrollen visar att upprättad riktlinje följts. Mas, förvaltningsledare samt respektive chef bedömer att ingen obehörig person tittat i de kontrollerade ärendena.

Bedömning

HSL-verksamheten har utifrån nuvarande lagstiftning en riktlinje i ledningssystemet hur ”loggranskning” ska ske. Övrig verksamhet inom socialförvaltningen har en upprättad rutin för hur kontroll ska genomföras på den behandlingshistorik som finns i Procapita.

Då rutinen/riktlinjen delvis är inaktuell, ej fullständig och i alla delar inte känd i organisationen så bör den revideras, implementeras och formaliseras så att den finns i socialförvaltningens ledningssystem, förlagsvis i samklang med samtliga verksamheter inom socialförvaltningen. Detta arbete har sedan tidigare påbörjats och förväntas slutföras under året. Östhammars kommuns IT-enhet håller på att slutföra en ny informationssäkerhetspolicy vilket ska vara ledande för arbetet på respektive förvaltning.

I avvaktan detta bör nuvarande riktlinjer och rutiner tillämpas i samtliga aktuella verksamheter.

Sammanfattning

Kontrollen visar att upprättad rutin/riktlinje finns och följs i stora delar av verksamheten och att ingen obehörig person tittat i de kontrollerade ärendena. Nuvarande riktlinjer/rutin bör revideras. Detta arbete har påbörjats.

Östhammar 2016-05-30
Eva A Lindholm
Verksamhetscontroller

Jussi Ranta
Förvaltningsledare

Internkontroll 2016
Socialförvaltningen

Beslutsföljsamhet inom hemtjänst

Internkontrollplanen för 2016 anger kontrollsystemet: uppföljning beslutad tid/utförd tid. Kontrollen skall ske 3 gånger/år genom stickprov.

Utförandegrad är ett mått på hur stor del av den beslutade tiden som hemtjänsten faktiskt utför. Den faktiskt utförda tiden är normalt mindre än den biståndsbedömda, på grund av exempelvis oförutsedd brukarfrånvaro (sjukhusvistelse, korttidsvistelse etc.). Utförandegraden brukar variera beroende på val av ersättningssystem. I de fall ersättning utgår för faktiskt utförd tid (via tidmätningssystem) är utförandegrader omkring 80 procent vanligt.

Med beslutad tid avses beslut gällande hjälp i hemmet, ledsagning och avlösning.

Med utförd tid avses den tid som utförs hos brukaren. I utförd tid ingår även insatser som inte är beslutade i tid såsom delegerade insatser enligt Hälso- och sjukvårdlagen (HSL), matdistribution och besvarande av larm.

I februari månad hade 419 brukare beviljats sammanlagt 10 723 timmar och 9733 timmar utfördes. I de utförda timmarna har det registrerats 804 timmar HSL-insatser, 240 timmar matdistribution och 104 timmar larmutryckning, totalt 1148 timmar som motsvarar ca 11 % av den beslutade tiden. Dessa timmar har räknats bort i nedanstående tabell.

Utförandegrad per enhet

Enhet	Utförandegrad av beslutad tid%
Östhammar	78
Öregrund	81
Gimo	68
Alunda	92
Österbybruk	81
Vallonen	81
Totalt	80

Det innebär att utförandegraden totalt är 80 % av beslutad tid. Om enheter där avvikelser är stora upprepas bör det analyseras djupare.

Sammanfattning

Kontrollen visar att det utifrån utförandegrad finns en beslutsföljsamhet inom hemtjänst.

Östhammar 2016-04-21

Eva A Lindholm
Verksamhetscontroller

Tony Wahlberg
Ekonomicontroller



Internkontroll 2016

Socialförvaltningen, Process dokumentation i verksamhetssystem angående handläggning IFO och Vård och Omsorg

Granskning enligt interkontrollplan

Mål

Internkontrollplanen för 2016 anger kontrollsystemet: Dokumentation i verksamhetssystem angående handläggning IFO och Vård och Omsorg.

I förvaltningslagen (Lag 1986:223) samt Socialstyrelsens riktlinjer bl.a. föreskrifterna (SOSFS 2008:14) om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården ställs krav på dokumentation i form av journalföring.

Målet är att samtliga ärenden skall vara dokumenterade inom 5 dagar. Målet är beslutat av Socialförvaltningens ledningsgrupp.

Planering

Kontrollen skall ske 3 gång/år enligt internkontrollplanen. Ytterligare 2 granskningar kommer att genomföras under året.

Metod och tillvägagångssätt

I enlighet med internkontrollplan så tillämpas metod stickprov. Med kontrollen granskas att dokumentation sker inom 5 dagar. Aktuell granskning avser ärenden som var pågående under april 2016. Internkontrollen utfördes 4 maj 2016 med underlag och ärenden hämtade från Socialförvaltningens ärendehanteringssystem Procapita. Då det tidigare framkommit kritik för att handskrivna lappar ligger i akten granskas även 5 akter.

Resultat granskningen 1 av 3 för 2016, per maj 2016

Dokumentation i verksamhetsystem - barn 0-18 år

Enhet: IFO, Barn och Ungdomssektionen

Urval: pågående utredningar i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händesdatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 51 stycken
Granskade: 10
Enligt mål: 8
Resultat: 80 %

Kommentarer: I de ärenden där dokumentation skett efter 5 dagar är tiden 10 respektive 14 dagar.

Aktgranskning – barn 0-18 år

Föremål för granskning var 5 akter ur ovanstående urval. En akt saknades helt och i övriga 4 akter fanns inget aktuellt material utan troligtvis finns sådant material i plastmappar hos handläggare. Detta innebar att granskningen ej kunde genomföras.

Kommentarer: Kravet på personakt framgår av 4 kapitlet SOFFS 2014:5 Gemensamma bestämmelser om dokumentation vid handläggning av ärenden samt vid genomförande och uppföljning av insatser:

”2§ Handlingar som avser personer som är eller har varit aktuella för utredning eller insats i en verksamhet ska hållas samman i personakter.”

Att använda sig av plastmappar då personakt upprättas är inte förenligt med aktuellt krav om sammanhållen personakt. Det innebär också att en granskning försvåras då dokumentation och övriga handlingar förvaras på olika ställen.

Förslag på åtgärd: En översyn av rådande rutin bör ske.

Dokumentation i verksamhetsystem - ensamkommande

Enhet: IFO, Barn och Ungdomssektionen

Urval: pågående i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 44 stycken
Granskade: 8
Enligt mål: 8
Resultat: 100 %

Kommentarer: Samtliga ärenden i enlighet med mål.

Dokumentation i verksamhetsystem – vuxna

Enhet: IFO, vuxensektionen

Urval: pågående utredningar i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 25 stycken
Granskade: 5
Enligt mål: 4
Resultat: 80 %

Kommentarer: I det ärende där dokumentation skett efter 5 dagar är tiden 7 dagar.

Dokumentation i verksamhetsystem – Ekonomiskt bistånd

Enhet: IFO, Vuxensektionen

Urval: pågående utredningar i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 27 stycken
Granskade: 5
Enligt mål: 5
Resultat: 100 %

Kommentarer: Samtliga ärenden i enlighet med mål.

Dokumentation i verksamhetsystem – Bistånd enligt LSS

Enhet: Vård och Omsorg

Urval: avslutade utredningar i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 17 stycken
Granskade: 2
Enligt mål: 2
Resultat: 100 %

Kommentarer: Samtliga ärenden i enlighet med mål.

Dokumentation i verksamhetsystem – Bistånd enligt SoL

Enhet: Vård och Omsorg

Urval: avslutade utredningar i april 2016

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar, datum för sista journalanteckning beaktas.

Grupp och urval
Antal 1 stycken
Granskade: 20
Enligt mål: 18
Resultat: 90 %

Kommentarer: 90 % i enlighet med mål.

Dokumentation i verksamhetssystemet - HSL

Enhet: Vård och Omsorg

Urval: samtliga journalanteckningar 20160503 av leg. personal.

Bedömningskriterier: tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation skall inte vara mer än 5 arbetsdagar.

Grupp och urval
Antal 226 stycken
Granskade: 226
Enligt mål: 226
Resultat: 100 %

Kommentarer: Samtliga ärenden i enlighet med mål..

Sammanfattning granskning nr 1

Den utförda granskningen visar att dokumentationen i allt väsentligt överensstämmer med bedömningskriteriet, tid mellan händelsedatum och datum för dokumentation i verksamhetssystemet, under aktuell tidsperiod.

”Plastmapps-systemet” innebär att det är svårt att hitta och granska om det förekommer handskrivna lappar som ej är journalförda. En översyn av rådande rutin bör ske. Föremål för granskning i denna del har endast skett avseende ärenden IFO barn 0-18 år.

Östhammar 2016-05-24

Eva A Lindholm
Verksamhetscontroller

Lennart Jonasson
Utredare

Till enen för beaktning.



Patientnämnden



Till
Enköpings kommun
Heby kommun
Håbo kommun
Knivsta kommun
Tierps kommun
Uppsala kommun
Älvkarleby kommun
Östhammars kommun

Överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamhet mellan Landstinget i Uppsala län och länets kommuner

I nuvarande överenskommelse om samverkan inom patientnämndsverksamheten mellan Landstinget i Uppsala län och länets kommuner anges i 6 § förutsättningarna för omförhandling av överenskommelsen alternativt uppsägning.

Landstinget önskar nu omförhandla nuvarande överenskommelse mot bakgrund av Klagomålsutredningens slutbetänkande, SOU 2015:102.

I utredningen föreslås att patientnämnderna ska få utökade arbetsuppgifter.

I slutbetänkandet ges förslag till lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

1 § I varje landsting och kommun ska det finnas en eller flera patientnämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter inom

1. den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) som bedrivs av landsting eller kommun, eller enligt avtal med landsting eller kommun, samt
2. den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

För patientnämnder gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen (1991:900).

Särskilda bestämmelser om gemensam nämnd finns i lagen (2003:192) om gemensam nämnd inom vård- och omsorgsområdet.

2 § Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att hjälpa enskilda patienter att framföra klagomål och att få svar av vårdgivaren i enlighet med 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen (2010:659).

Patientnämnderna ska även

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, samt 4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

3 § Patientnämnderna ska kommunicera med patienten på det sätt som är lämpligt med hänsyn till frågans eller klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information. Om patienten är ett barn ska barnets bästa särskilt beaktas.

4 § Patientnämnderna ska bidra till patientcentrering och hög patient-säkerhet i hälso- och sjukvården genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för en säker och patient-centrerad vård.

5 § Landstingen och kommunerna ska organisera patientnämnderna så att de kan utföra sina uppgifter självständigt.

6 § Landstingen och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör i enlighet med 4 § tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling.

Bestämmelsen gäller även om kommunen med stöd av 7 § överlåtit skyldigheten enligt 1 § till landstinget.

7 § En kommun som ingår i ett landsting får överlåta skyldigheten enligt 1 § till landstinget, om kommunen och landstinget har kommit överens om detta. Kommunen får lämna sådant ekonomiskt bidrag till landstinget som motiveras av överenskommelsen.

8 § Patientnämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Patientnämnderna ska samverka med Inspektionen för vård och omsorg så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap. 6 § patientsäkerhetslagen (2010:659).

Patientnämnderna ska senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt den analys som gjorts i enlighet med 4 § under föregående år.


9 § Föreskrifter om stödpersoner vid psykiatrisk vård som är förenad med frihetsberövande och annat tvång finns i lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och i lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård. Föreskrifter om stödpersoner finns även i smittskydds-lagen (2004:168).

Denna lag träder kraft den 1 juli 2017, då lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. ska upphöra att gälla.

Sammantaget med nuvarande arbetsuppgifter innebär detta en ökad arbetsbelastning på patientnämnden som ekonomiskt behöver förstärka sin verksamhet.

Länets kommuner har till dags dato inte tillfört någon ekonomisk ersättning till verksamheten. I de flesta landsting lämnar kommunerna ett bidrag till verksamheten, ofta baserat på en liten summa per invånare.

Patientnämnden önskar nu diskutera en motsvarande ersättning i vårt län.


Patientnämndens ordförande


Förvaltningschef Patientnämnden

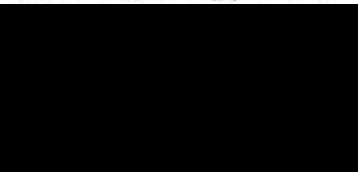
Sammanträdesprotokoll

Politisk styrgrupp Närvård

Socialförvaltningen, Östhammar 2016-05-30 10:00 – 12:10 §§ 24-33

Östhammars kommun
Kerstin Björck-Jansson (C), ordförande
Margareta Widén Berggren (S)
Anna-Lena Söderblom (M)
Roger Lamell (S)

Landstinget i Uppsala län




Övriga

Mojgan Alimadad, Vård och omsorgschef, tillika biträdande socialchef Östhammars kommun



Meddelat förhinder: Håkan Dahlqvist, socialchef Östhammars kommun.

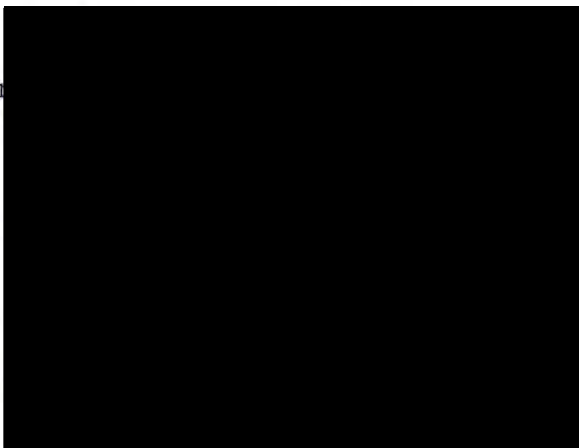
Ordförande: Kerstin Björck-Jansson (C)
Sekreterare: Maud Johansson, närvårdscoordinator
Justerare:  Roger Lamell (S).

Underskrifter

Ordförande:

Sekreterare:

Justerare:



§ 24

Justering av protokoll

Protokollet justeras av [REDACTED] och Roger Lamell (S).

§ 25

Ärendelista

Tillägg: Information angående sommarstängning av palliativa konsultteamet. Information från möte med representanter för finskt förvaltnings område.

Styrgruppens beslut

Ärendelistan fastställs med justeringar.

§ 26

Föregående protokoll

Styrgruppens beslut

Föregående protokoll läggs med godkännande till handlingarna.

§ 27

Uppföljning från föregående sammanträde BUP:s nya organisation.

Kerstin Björck Jansson informerar om att man fört resonemang med chefen för individ och familj IFO, socialnämndens arbetsutskott samt arbetsutskottet för barn och utbildningsnämnden i ärendet med fokus på patientsäkerheten för denna patientgrupp.

[REDACTED] informerar om nuläget på BUP som nu är i än sämre situation ffa. på grund av uppsägningar. BUP i Tierp och Östhammar kommer att vara öppet fram till 27/6. Fram till hösten upprättas en mobil verksamhet för att klara verksamheten. Enköping har liknande problem men ej fullt lika utbredda. Många föräldrar har nu valt att ha sina kontakter i Uppsala. Rekrytering till BUP igång men lågt intresse och bristande kompetens har försvårat processen.

[REDACTED]

[REDACTED] informerar övergripande om "första linjens" psykiska hälsa och dess samarbete med ungdomsmottagningarnas i varje kommun i länet. Utredning pågår om detta ev. kan vara ett komplement till BUP. Information om BUP finns på hemsidan. Östhammars kommun är oroliga för det uppkomna läget.

Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av informationen.

Styrgruppen beslutar att följa frågan gällande BUP's omorganisation, frågan avrapporteras nästa styrgruppsmöte den 19/9 2016.

Styrgruppen beslutar att [REDACTED] återkommer med rapport gällande första linjens psykiatri till nästa styrgruppsmöte den 19/9 2016.

§ 28

Information: Mobila team. Landstingets utredning och beslut, [REDACTED]

Information om vårdstyrelsens beslut § 53/ 2016-04-20: Utveckling av förstärkt hemsjukvård med mobila team. Beslutet har skickats ut med handlingarna.

Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av informationen.

Styrgruppen ställer sig positiv till förslaget och beslutar att ta ärendet vidare för beslut till socialnämnden.



§ 29

Information angående stängning av geriatriken i Tierp samt övriga neddragningar under sommaren inom Landstingets verksamheter

Informationen har behandlats i socialnämnden och en utvärdering hur Östhammars kommun kommer att påverkas av neddragningarna skall göras efter sommaren.

Mojgan Alimadad har efterfrågat riskbedömningar innan beslut om stängningar fattas, men ej fått återkoppling.

Totala antalet platser i Uppsala kommer att vara fler än under tidigare somrar, trots stängning i Tierp.


Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av informationen.

§ 30

Länsgemensamma riktlinjer rörande barn och unga som utreds för samhällsvård

Ärendet är bemött i verksamheten ffa i arbetet med Barns behov i centrum (BBIC). Vägarna till landstingets verksamheter gällande sjuk- och tandvård har fastställts och är nu inarbetade.

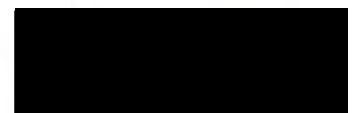
Individperspektivet samt kriterier för orosanmälan har inte tydliggjorts i BBIC vilket  belyser.

Kerstin Björck Jansson redogör för varför politiker och tjänstemän inte kunna medverka vid regionförbundets utbildning i ämnet. Orsaken till detta var fram för allt på grund av ökad arbetsbelastning vid tiden för utbildningen.

Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av rapporten.

Styrgruppen fortsätter att följa frågan.



Aktuell information

- Vårdcentral hotas av nedläggning -Alunda vårdcentral- Hur kan vi i fortsättningen undvika att hamna i samma problematik. Politikerna inte delaktiga i frågan utan det var en tjänstemannafråga som belastade politikerna och verksamhetsnära tjänstemän. Diskussion om hur vi fortsättningsvis undviker att hamna i liknade situationer. Landtinget har nu fått information om hur detta starkt påverkar såväl kommunala- som landstingspolitiker. Informationsvägar behöver ses över.
- Länsgemensamma riktlinjer för hjälpmedel, [REDACTED] nformerar om vårdstyrelsens beslut § 41/ 2016-03-23: Viljeinriktning om länsgemensamma riktlinjer för hjälpmedel. Beslutet har skickats ut med handlingarna.
- Chefsgruppen: Information från Mojgan Alimadad angående processerna i chefsgruppen
- Arbetsgrupperna: Information från Maud Johansson angående processerna och läget i arbetsgrupperna, redovisning bifogas protokollet.
- Äldreplan 2018-2022 i Östhammars kommun. Genomgång och kort diskussion, sammanfattningsvis ses att här kan vi lyfta fram närvårdsfrågorna.
- Palliativa konsultteamet har stängt under sommaren 23/6 - 21/8. Informationen kom med kort varsel samt endast som mail. Medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) i länet har fått i uppdrag att utreda hur detta kommer påverka andra verksamheter i länet.
- Information från Kerstin Björck-Jansson och Margareta Widén Berggren som deltagit på möte med finskt förvaltningsområde. Områden som belystes under mötet var bemötande, språk och möjlighet till tolk. Informationen lyft till denna styrgrupp.
- [REDACTED] återrapporterar att landstingets centrala växel infört information på det finska språket. Vid informationen efterfrågades om detta även införts på vårdcentralerna i Östhammars kommun. [REDACTED] får fortsatt uppdrag att följa upp detta.

Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av informationen.



§ 32

Rapporter

- Nyckeltal, kvartal 1 2016 Närvårdsenhetens statistik går igenom.
- Datum och platser för aktiviteten "Samtal med socialnämnden" hösten 2016 .

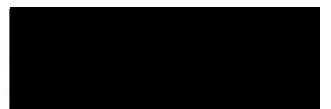
Styrgruppens beslut

Styrgruppen tar del av ovanstående rapporter.

§ 33

Avslutning

Ordförande avslutar sammanträdet och vi önskar varandra en trevlig och sommar.



Sammanfattning av arbetet i arbetsgrupperna inom närvårdsarbetet halvårs rapport 2016

Dessa frågor har gått ut till grupperna den 11 april:

Det börjar närma sig den årliga återkopplingen från arbetsgrupperna till politisk styrgrupp (30/5).

Jag behöver information från arbetsgrupperna och ledningsgruppen för närvårdsenheten inom dessa områden:

- Vad har vi åstadkommit så här långt under året?
- Vad vill vi fokusera på ytterligare?
- Saknas det punkter i handlingsplanen? (Vad är viktiga utvecklingsområden som försvårar samverkan och som inte fångats upp i chefsgruppen)
- Vilken är den största utmaningen för framtiden

Kan du kontakta ansvariga för respektive grupp och be dem besvara frågorna senast 20 maj kl 1200

Dessa svar har kommit in:

Återkoppling från RIM missbruk

1. Vad har vi åstadkommit så här långt under året?

- Vi arbetar vidare med implementering av de nationella riktlinjerna.
- Vi har tagit fram kostnader för provtoalett. Frågan kom då upp om man istället ska gå över till salivprov.
- Vi har arbetat fram en kommunikationsplan.
- Den lokala handlingsplanen är reviderad och kommer att fastslås under mötet den 31/5. (fastslagen)
- Vi har kommit igång med-Att inventera lokala rutiner i Östhammars kommun för att säkra kontaktvägar kring barn i åldersgruppen 11-18 år gällande beroende och/eller psykisk ohälsa". Arbetet fortsätter.

2. Vad vill vi fokusera på ytterligare?

- Vi behöver fortsätta arbetet med att implementera de nationella riktlinjerna



- Vi behöver boka in regelbundna Etylgrupper och få med samtliga vårdcentraler i kommunen.
- Vi behöver titta på och utreda möjligheten till att använda salivprov istället för urinprov.

3. Saknas det punkter i handlingsplanen?

- Viktigt att Landstinget skickar ut all information gällande nationella riktlinjer etc. till primärvården då dessa är kommunens samarbetspartners och primärvården inte har någon representant på chefsnivå.

4. Vilken är den största utmaningen för framtiden?

- Viktigt att (Tillnyktringsenheten)TNE kommer igång i Uppsala.
- Delade kostnader vid placering på institution mellan landsting och kommun

Östhammar 2016-05-24

Birgitta Engvall

Ordförande



Ordförande



Närvårdsenhetens ledningsgrupp:



Uppdrag

Årlig återkoppling

Närvårdsenhetens ledningsgrupp

Uppdrag

- Ta fram kriterier för en eventuell direktinläggning på Närvårdsenheten i Östhammars kommun, frågan flyttas över till arbetsgruppen vårdprocesser för äldre.
- Att tydliggöra kriterier för SoL och HSL, frågan flyttas över till arbetsgruppen vårdprocesser för äldre.

Utvecklingsfrågor som gäller Närvårdsenheten flyttas till vårdprocesser för äldre. Ansvarig för Närvårdsenhetens ledningsgrupp är Anette Eriksson (Enhetschef NVE) övriga deltagare är [REDACTED] (Verksamhetschef Östhammars VC), Anette Frode (MAS Östhammars kommun), [REDACTED] (Enhetschef Närvårdsavdelningen Uppsala), [REDACTED] (Läkare NVE), Lena Nilsson Sääf (områdeschef Östhammars kommun), [REDACTED] (Verksamhetschef SAH). Fokus på verksamhetsnivå, samverkansfrågor och förbättringar i samarbetet mellan Kommun/Landsting. Utvecklingsfrågor lyfts till arbetsgruppen vårdprocesser äldre där även flertalet av Närvårdsenhetens ledningsgrupps medlemmar deltar i. Närvårdsenhetens ledningsgrupp har bokat in ett första möte 3 maj 2016, hur ofta gruppen ska träffas beslutas vid första mötet.

Ansvarig Närvårdsenhetens ledningsgrupp

Anette Eriksson



Arbetsgruppen vårdprocesser äldre:



2016-05-17

Vårdprocesser äldre och Ledningsgruppen Närvårdsenheten

Information från arbetsgruppen och ledningsgruppen för Närvårdsenheten.

Vad vill vi fokusera på ytterligare? Och vilken är den största utmaningen för framtiden?

Arbetet med rehabilitering. Den nya riktlinjen är inte fullbordad och på

Workshops

finns definierade brister .

Arbetet med målgruppen personer med demens.

Hur kommun och Primärvård samarbetar med AS när det gäller

samordnad vårdplanering i samband med ändringar vid utskrivningsklar 2017.

Vad har vi åstadkommit så här långt under året?

Rapport ifrån varje verksamhet/huvudman utifrån

Sammanhållen vård och omsorg rapporten – en handlingsplan med förbättrade rutiner finns skriven och ingår i Vård och omsorgs kvalitetsplan för 2016.

Primärvården/Landstinget har också förbättrat sina rutiner för läkemedelsgenomgångar. De försöker nå fram till en helhetsregistrering av dödsfall som sker i ordinärt boende.

Rapport ifrån uppdrag för

Uppdrag arbetsgruppen Demens, se bifogad fil. Ska till arbetsgruppen Vårdprocesser äldre för att klarmarkeras 27/5. (Uppgiften klar, kontinuerliga träffar ca 1/termin fortsätter , Maud's anteckning)

Uppdrag arbetsgruppen Rehab , se bifogad fil . Ska till arbetsgruppen Vårdprocesser äldre för genomgång på möte 27/5 ej klar. (Uppgiften kräver ytterligare arbete, kontinuerliga träffar ca 1/termin fortsätter , Maud's anteckning)

Slutgiltiga skickas efter mötet.

Rapport ifrån uppdrag för

Ta fram kriterier vid direkt inläggning till Närvårdsenheten, Tydliggöra kriterier för Sol och HSI, se bifogad fil. Ska till arbetsgruppen Vårdprocesser äldre 27/5. (Uppgiften klar, Maud's anteckning)

Rapport ifrån Ledningsgruppen vid Närvårdsenheten

SAH- sviktplats vid Närvårdsenheten:

NVE har sviktplatser SAH, ej öronmärkta och med finansiering som övrig verksamhet på NVE - 60% Landstinget och 40% Kommunen. Det finns också

sviktplatser på hospis och på Geriatriken i Tierp. Det är överenskommet att SAH patienter ska gå via jouren utanför kontorstid före en sannolik inläggning på NVE. Diskuteras en gemensam träff mellan SAH personalen och NVE personalen för att främja ett bra samarbete framöver.

Sammanfattat av Lena Nilsson Sääf

Psykisk Ohälsa:

Närvård arbetsgrupp psykisk ohälsa

Datum: 2016-05-19

Återkoppling till Närvårdens politiska styrgrupp från arbetsgrupp psykisk ohälsa.

Sammanställning från möte i arbetsgruppen 160518

Vad har vi åstadkommit så här långt under året?

Utifrån uppdragen

- Brukarinflytandegruppen (RSMH, Personligt Ombud (sammankall), HSO, Anhörigkonsulent) har hittills bjudits in till Aktivitetscenter och Boendestöd.
- Vi har identifierat samarbetsformer kring hälsofrämjande insatser i form av utökad version av samarbetsmodellen VOSS, Vård- och stödsamordning. Riktlinje och handlingsplan för implementering har utarbetats gemensamt i länet och möten lokalt kommer planeras in.
- Vi medverkar till att samverka kring SIP utifrån länsgemensamma riktlinjer och rutiner.
- Vi delar med oss av egna och andras föreläsningar i arbetsgruppen och vi beaktar brukar- och anhörigmedverkan vid planering och genomförande av utbildningar både vad gäller att bjuda in brukare som utbildare och att bjuda in brukare som deltagare.
- Bjuda in [REDACTED] från Uppsala Kommun för information kring Återhämtningsakademien – en länsövergripande portal. Detta har ännu ej kommit igång och är inte aktuellt under året.
- Ett möte har genomförts i samverkan med representanter från arbetsgrupp beroendefrågor och psykisk ohälsa samt närvårdskoordinator. Repr. från barn och unga kommer också medverka. Gemensamt uppdrag har formulerats från chefsgruppen och gäller "Att inventera lokala rutiner i Östhammars kommun för att säkra kontaktvägar kring barn i åldersgruppen 11-18 år gällande beroende och/eller psykisk ohälsa". Arbetet fortsätter.
- Utökning av brukarrepresentanter har skett genom att deltagande verksamheter inom närvårdsggruppen psykisk ohälsa bjuder in brukarinflytandegruppen till sina verksamheter. BIG – brukarinflytandegruppen är utökad med anhörigkonsulent och HSO förutom personligt ombud och representant från RSMH.

- Utsett en arbetsgrupp som jobbar vidare med uppdraget att tydliggöra vem som förskriver kognitiva hjälpmedel till Närpsykiatri HÄTÖ:s patienter. Arbetet fortsätter.
- Vi följer det kartläggningsprojekt som påbörjats 2015 av psykiatrienheten vid akademiska sjukhuset, detta projekt sker i samarbete med Samordningsförbundet och slutdatum har senarelagts till september 2016. Därefter sammanställs resultatet i en generell rapport.

Vad vill vi fokusera på ytterligare?

- Uppdraget kring hälsofrämjande arbete behöver utökas till mer fokus på Folkhälsoarbete utifrån nya nationella satsningen för psykisk hälsa.
- Bemötandefrågor. Representanten för Brukarföreningen lyfter detta område. Utifrån sin roll som brukarinflytandesamordnare tas initiativ till utbildning inom bemötande och hon vill också initiera en Psykiatridag i Östhammar. I dessa aktiviteter önskas samarbete med Närvårdsgruppen psykisk ohälsa.

Saknas det punkter i handlingsplanen? (Vad är viktiga utvecklingsområden som försvårar samverkan och som inte fångats upp i chefsgruppen)

- Idag fungerar arbetsgruppen också som styrgrupp för personligt ombud. Arbetsgruppen anser att detta uppdrag bör vara en del av arbetsgruppens uppdrag inom ramen för Närvård och bör i så fall förtydligas.

Vilken är den största utmaningen för framtiden?

- Upprätthålla jämlik vård
 - Hur ska medborgarna i Östhammars kommun få jämlik vård i förhållande till medborgare i hela länet?
 - Hur får de mest resurssvaga del av vård och omsorg när närhetsprincipen slås undan?
 - Svårighet att rekrytera personal som läkare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter m.fl.
 - Verksamheter centraliseras.
- Bostadsfrågan
 - Hur kan vi i Närvårdssamverkan jobba med frågan?
 - Hur kan vi påverka regelverket?
 - Hur kan vi påverka attityder och fördomar i samhället?
 - Frågan behöver lyftas till kommunledningsnivå.

Helene Joelsson
ansvarig för Närvårdsgruppen psykisk ohälsa 2016



Barn och unga:



Datum: 2016-04-28

Vad har vi åstadkommit så här långt under året?

Vi har arbetat med vårt måldokument och identifierat olika målgrupper:

- Hemmasittare - handlingsplan i form av rutiner beskrivna i BUSS+
- Neuropsykiatrisk problematik hos barn- och unga – CNS central neuropsykiatrisk problematik
- Små barn med ohälsa och behov av särskilt stöd – Barnhälsoteam med inriktning mot tidig upptäckt och samverkan, föreläsningar för förskolepersonalen av habiliteringen och skolpsykolog
- Nyanlända flyktingar/ensamkommande barn och ungdomar – ÖCIS en stab bestående av samordnare, kurator, skolsköterska och syv

Vi har planerat för en samverkansdag den 13 maj med utgångspunkt från resultatet från *Liv och hälsa ung* som visar på att många elever upplever att de mår psykiskt dåligt. Inbjudna är kommunens och landstingets stödfunktioner runt barn- och unga, barn-och utbildningsnämnden samt socialnämnden.

Vad vill vi fokusera på ytterligare?

- Risk och missbruk inom barn-och unga, möte med representanter från andra närvårdsgrupper den 11 maj

Vilken är den största utmaningen i framtiden?

- För att en samverkan runt våra barn- och unga ska vara möjlig måste alla verksamheter vara representerade i arbetet. (oro för hur överenskommelser skall kunna följas då BUP har personalbrist; Maud anteckning)

Anne Lee Larsson, samordnare för arbetsgruppen Barn- och unga

