

Socialnämnden

Plats och tid Gröna rummet, Socialförvaltningen, Östhammar, kl. 09.00-15.00

Beslutande Enligt särskild närvarolista

Övriga deltagande Nämndsekreterare Fitim Kunushevcı
Socialchef Håkan Dahlqvist och vård och omsorgschef Carina Kumlin
§§ 18-27 Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck
§§ 18-21 Ekonom/Controller Mohammad Gharagozlou
§§ 24-25, 29 Utredare Oskar Johansson

Utses att justera Anna-Lena Söderblom (M)
Justerings plats och tid Socialkontoret, Östhammar, 2019-02-18, kl. 16.20

Underskrifter	Sekreterare	Paragrafer 18-30
		Fitim Kunushevcı	
	Ordförande	
		Lisa Norén (S)	
	Justerande	
		Anna-Lena Söderblom (M)	

ANSLAG/BEVIS

Organ Justeringen har tillkännagivits genom anslag
Östhammars socialnämnd

Sammanträdesdatum 2019-02-06
Datum för anslags uppsättande 2019-02-18
Anslags nedtagande 2019-03-12
Förvaringsplats för protokollet Socialkontoret, Östhammar

Underskrift
.....
Fitim Kunushevcı

Socialnämnden

Ärendelista

§ 18.	Tillkommande ärenden.....	3
§ 19.	Redovisning av delegationsbeslut.....	4
§ 20.	Information och anmälningsärenden januari och februari 2019	5
§ 21.	Socialnämndens verksamhetsberättelse 2018	8
§ 22.	Slutrapport av internkontroll 2018.....	9
§ 23.	Redovisning av placeringsärenden – individ- och familjeomsorgen	10
§ 24.	Yttrande angående politisk obunden barnombudsman	11
§ 25.	Yttrande angående politiskt obunden äldreombudsman	13
§ 26.	Fastställande av riktlinje vid förskrivning av hjälpmedel i Östhammars kommun ...	15
§ 27.	Gåva till vänortskommunen Poti i Georgien - handikappanpassat fordon	16
§ 28.	Redovisning av synpunktsstatistik 2018.....	17
§ 29.	Tillägg till förfrågningsunderlag enligt LOV.....	18
§ 30.	Rapporter.....	19

§ 18. Tillkommande ärenden

Socialnämndens beslut

Socialnämnden fastställer ärendelistan.

Dnr SN-2019-34	Dpl 904
Dnr SN-2019-35	Dpl 904
Dnr SN-2019-36	Dpl 904

§ 19. Redovisning av delegationsbeslut

Socialnämndens beslut

Redovisning av delegationsbeslut godkännes.

Ärendebeskrivning

Föreligger delegationslistor:

1. Arbetsutskottets protokoll 2019-01-23.
2. Beslut i vård- och omsorgsärenden 2019-01-01 t.o.m. 2019-01-31.
3. Beslut i individ- och familjeomsorgsärenden 2019-01-01 t.o.m. 2019-01-31.
4. Beslut i övriga ärenden registrerade 2019-01-01 t.o.m. 2019-01-31.

Dnr SN-2019-12

Dpl 904

§ 20. Information och anmälningsärenden januari och februari 2019

Socialnämndens beslut

Socialnämnden tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

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

Ärendets behandling

Muntlig information från socialförvaltningens tjänstemän under arbetsutskottets sammanträde 2019-01-23:

- Sammanträde för Nära vård 2030. Ny struktur för primärvård. Decentralisering av primärvård i kommunerna och koncentration av vårdinsatser samt resurser i vårdcentrum. Representanter för lokala arbetsgrupper utses framöver. Mer information kommer fortlöpande under våren.
- Organisationsgenomlysning av socialförvaltningen som genomfördes av barn- och utbildningsförvaltningens ledningsgrupp är klar. Arbete med att åtgärda identifierade brister pågår.
- Administrativ chef Eva Gryding kommer sluta.
- Tillförordnad individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck tillträder i rollen som IFO-chef fr.o.m. 1 februari.
- Demensutbildningar till sjuksköterskor. Påbyggnadsutbildning där totalt 70 sjuksköterskor har deltagit. Anhörigstödarna får specialiserade demensutbildningar för anhöriga.
- Fortsatt arbete med rekrytering av socionomer på IFO ekonomiskt bistånd.
- Intressenter för uthyrning av Solgården och pågående förhandlingar. Pågående arbete med att hitta lägenheter till klienter som är placerade på stödboende.

Dagens sammanträde

Muntlig information från socialförvaltningens tjänstemän:

- Lex Sarah med Dnr SN-2019-40 som socialnämndens arbetsutskott fattade att skicka till IVO 2019-01-23 kommer återtas. Efter diskussion med IVO betraktas Lex Sarah anmälan som ett sekundärt ärende och ska istället gå till verksamhetens kvalitetsledningssystem.
- Statliga stimulansmedel till ökad bemanning inom äldreomsorgen för 2019 kommer inte delas ut enligt fastslagen budget av Sveriges Riksdag. Därför kommer Socialnämndens

Socialnämnden

beslut 2018-12-05 om att socialförvaltningen ska ta fram konkreta förslag på satsningar över hur medlen ska användas för 2019 att utgå.

- Situationen med socialförvaltningens verksamhetssystem Combine har förbättrats. Det har blivit ett bättre flöde i arbetsprocessen, vilket framöver kan resultera i mer tid för utveckling av verksamhetssystemet.
- Överenskommelse med kommunal med att ta bort en rutin angående schemaläggning, vilket istället kommer ersättas av befintliga arbetstidslagar och kollektivlagar för schemaläggning.
- Under den muntliga informationen från socialförvaltningens tjänstemän under arbetsutskottets sammanträde 2019-01-23 så skrevs det att det var sjuksköterskor som hade genomgått en demensutbildning. Rättelse i protokollet; det ska vara undersköterskor.
- Information om lönekostnader för januari 2019, vilka uppgår till 31,9 miljoner kronor. I jämförelse med januari 2018 där kostnaderna uppgick till 31,3 miljoner kronor. Resultat indikerar att insatser med ekonomi i balans börjar få verkan. Dock för tidigt för att kunna fastslå detta eftersom det endast är en halvmånadseffekt på utfallet.
- Aktuellt arbete från vård och omsorgs arbete med ekonomi i balans. Fokus på Edsvägen för att skapa större möjligheter till förbättringar. Samtliga särskilda boenden har gjort om sina scheman inom ram, men fortfarande höga tjänstgöringsgrader.
- Positiv utveckling kring anställningar av sjuksköterskor. Nästan all legitimerad personal samlad under tre chefer i det nya schemat.

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

1. Protokollsutdrag från Regionstyrelsens sammanträde den 18 december 2018 - Ersättnings- och uppföljningsmodell för samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.
2. Lex Sarah rapport angående uteblivande av anmälan till Inspektionen för vård och omsorg
3. Protokoll samverkansgrupp 2018-12-19.
4. Socialnämndens studiedag 2019-01-28 program.
5. Preliminärt årsbokslut - Ekonomisk uppföljning 2018.
6. Lex Sarah utredningar behandlade på SNAU 2019-01-23
7. Det goda livet som äldre i Östhammars kommun 2018-2022.
8. Konjunkturrådets rapport 2019 "Kommunernas framtid."

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

- Domar från Förvaltningsrätten i Uppsala:
 - Förvaltningsrätten i Uppsala avslår överklagan om bistånd i form av ekonomiskt bistånd för maj 2018 enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL.
 - Förvaltningsrätten bifaller överklagan om bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL angående bistånd för flyttkostnader. Förvaltningsrätten avslår överklagandet i övrigt och återförvisar även målet till Socialnämnden i Östhammars kommun för prövning av ansökningar om bistånd för november 2018 som inkom till nämnden den 6 och 7 november 2018.
 - Förvaltningsrätten i Uppsala avslår överklagandet angående bistånd enligt lagen (1994:137) om mottagande av asylsökande m.fl. (LMA) och fastställer Migrationsverkets beslut den 23 oktober.
 - Förvaltningsrätten i Uppsala bifaller delvis ansökan angående särskild avgift enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Östhammars kommun åläggs att till staten betala särskild avgift om 202 500 kronor.

Socialnämnden

Muntlig föredragning

Socialchef Håkan Dahlqvist, vård och omsorgschef Carina Kumlin och ekonom/controller Mohammad Gharagozlou föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Cecilia Bernsten (C), Caroline Schnell (S), Ingeborg Sevastik (V), Olle Rehn (C), Julia Andersson (L), Kristina Woxdal Pihl (S) och Anna-Lena Söderblom (M).

Dnr SN-2019-42

Dpl 042

§ 21. Socialnämndens verksamhetsberättelse 2018

Arbetsutskottets förslag

Socialnämnden fastställer verksamhetsberättelsen för 2018. (Bilaga 1)

Ärendebeskrivning

Redovisas förslag till bokslut, inklusive verksamhetsberättelse för socialnämnden 2018.

Dagens sammanträde

- Genomgång av verksamhetsberättelse och årsbokslut.
- Diskussion om det ekonomiska underskottet, sjuktal och orsaker till den ökade andelen sjukskrivningar.
- Frågor om brukarundersökningar.
- Synpunkter och anmärkningar på hur måluppfyllelse bedöms i verksamhetsberättelsen.

Muntlig föredragning

Socialchef Håkan Dahlqvist föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Olle Rehn (C), Julia Andersson (L), Cecilia Bernsten (C), Mhesun Tekleab (S), Caroline Schnell (S) och Ingeborg Sevastik (V).

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Socialförvaltningens ledningsgrupp

Dnr SN-2017-258

Dpl 701

§ 22. Slutrapport av internkontroll 2018

Socialnämndens beslut

Socialnämnden godkänner slutrapport för 2018 års internkontroll och överlämnar den till kommunstyrelsen och kommunens revisorer. (Bilaga 2)

Ärendebeskrivning

I reglementet för internkontroll fastställs att nämnderna ska rapportera resultatet från sin internkontroll till kommunstyrelsen och kommunens revisorer. Detta ska ske senast i samband med att årsbokslutet lämnas in.

Beslutsunderlag

- Slutrapport internkontroll 2018

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Socialchef Håkan Dahlqvist föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Mhesun Tekleab (S).

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Kommunens revisorer

Dnr SN-2019-37

Dpl 719

§ 23. Redovisning av placeringsärenden – individ- och familjeomsorgen

Socialnämndens beslut

Socialnämnden tar del av redovisningen. (Bilaga 3)

Ärendebeskrivning

Uppgifterna är hämtade från en genomlysning som gjordes under perioden 2018-11-01 – 2018-12-15. Vissa korrigeringar har gjorts efter den perioden utifrån placeringar som upphört eller tillkommit. Redovisningen ska betraktas som ett nuläge eftersom ständiga förändringar sker inom verksamheterna.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Caroline Schnell (S), Ingeborg Sevastik (V), Julia Andersson (L).

Beslutet skickas till

Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck
Verksamhetschef ensamkommande Martina Jirlow

Dnr SN-2018-269

Dpl 719

§ 24. Yttrande angående politisk obunden barnombudsman

Socialnämndens beslut

Förslag till yttrande antas och överlämnas till kommunstyrelsen.(Bilaga 4)

Socialnämnden föreslår att motionen avslås med hänvisning till att behovet redan är tillgodosett.

Ärendebeskrivning

Åsa Lindstrand (-) har lämnat en motion med förslag om att inrätta en politisk obunden barnombudsman. Socialnämnden har tidigare beslutat att inte ingå en överenskommelse med BOU (Barnombudet i Uppsala län) som är en ideell förening med syfte att bl.a. ge råd och stöd till barn och unga och bevaka barns intresse.

Socialnämnden erbjöds möjlighet att yttra sig över motionen.

Beslutsunderlag

- Motion angående politiskt obunden barnombudsman

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Utredare Oskar Johansson föredrar ärendet.

Yrkanden

Ordförande Lisa Norén (S) yrkar på ett tillägg i beslutsformulering enligt nedan:

Socialnämnden föreslår att motionen avslås med hänvisning till att behovet redan är tillgodosett.

Propositionsordning

Ordförande ställer propositionen på yrkande och finner att socialnämnden beslutar att bifalla tillägget i beslutsformuleringen.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Ingeborg Sevastik (V), Caroline Schnell (S), Julia Andersson (L), Anna-Lena Söderblom (M).

Socialnämnden

Beslutet skickas till

Socialchef Håkan Dahlqvist
Utredare Oskar Johansson
Kommunstyrelsen

Dnr SN-2018-268

Dpl 739

§ 25. Yttrande angående politiskt obunden äldreombudsman

Socialnämndens beslut

Förslag till yttrande antas och överlämnas till kommunstyrelsen. (Bilaga 5)

Socialnämnden föreslår att motionen avslås med hänvisning till att behovet redan är tillgodosett.

Ärendebeskrivning

Åsa Lindstrand (-) har lämnat en motion med förslag om att inrätta en politisk obunden äldreombudsman, hon föreslår att äldreombudsmannen ska ha till uppgift att bl.a. vara ett stöd till äldre och svara på frågor i kontakten med myndigheter samt att bevaka äldres intressen.

Socialnämnden erbjöds möjlighet att yttra sig över motionen.

Beslutsunderlag

- Motion angående politiskt obunden äldreombudsman

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Utredare Oskar Johansson föredrar ärendet.

Yrkanden

Caroline Schnell (S) yrkar på ändring i beslutsformuleringens andra stycke. Ordet ”frågeställning” ska ersättas med ordet ”motion” i beslutsformuleringens andra stycke.

Propositionsordning

Ordförande ställer propositionen på yrkande och finner att socialnämnden beslutar att bifalla ändringen i beslutsformuleringen.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Anna-Lena Söderblom (M) och Ingeborg Sevastik (V).

Beslutet skickas till

Socialchef Håkan Dahlqvist

Socialnämnden

Utredare Oskar Johansson
Kommunstyrelsen

Dnr SN-2019-38

Dpl 735

§ 26. Fastställande av riktlinje vid förskrivning av hjälpmedel i Östhammars kommun

Socialnämndens beslut

Riktlinje vid förskrivning av hjälpmedel i Östhammars kommun antas och överlämnas till verksamheten att arbeta efter. (Bilaga 6)

Ärendebeskrivning

Enligt Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) har landsting, regioner och kommuner som sjukvårdshuvudmän skyldighet att erbjuda personer med funktionsnedsättning habilitering, rehabilitering och hjälpmedel för det dagliga livet. I lagen framhålls att god tillgång till välfungerande hjälpmedel är en grundläggande för-utsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett så aktivt och självständigt liv som möjligt. Riktlinje vid förskrivning av hjälpmedel i Östhammars kommun har reviderats och behöver nu granskas och fastställas av socialnämnden för verkställande.

Målet med riktlinjen är att kommunens invånare ska erbjudas en säker och likvärdig hjälpmedelsförsörjning. Hanteringen av individuellt förskrivna hjälpmedel ska ske på ett ändamålsenligt, patientsäkert, likvärdigt och kostnadseffektivt sätt där uppfyllelse av krav i lagar, förordningar och föreskrifter säkerställs.

Beslutsunderlag

- Reviderad riktlinje

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Vård och omsorgschef Carina Kumlin föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Julia Andersson (L).

Beslutet skickas till

Socialförvaltningens ledningsgrupp
Områdeschefer Vård och omsorg

Dnr SN-2019-39

Dpl 739

§ 27. Gåva till vänortskommunen Poti i Georgien - handikappanpassat fordon

Socialnämndens beslut

Socialförvaltningen överlämnar handikappanpassat fordon i gåva till vänortskommunen Poti i Georgien.

Ärendebeskrivning

Östhammars kommun och socialförvaltningen är engagerad i ett Sida-projekt med vänortskommunen Poti i Georgien. Det handlar om att bygga upp dagcenter för äldre samt att utveckla verksamheten på ett dagcenter för barn och ungdomar med olika funktionshinder. Dessa verksamheter är i behov av hjälpmedel som samlats in, men även ett funktionsenligt transportmedel för att kunna delta i aktiviteter i samhället.

Inom Östhammars kommun socialförvaltningen har resurshemmet Bojen en handikappanpassat fordon som är uttrangerat. Fordonet värderas till cirka 20 tkr.

Socialförvaltningen har tillsammans med kommunens jurist sett över reglementet för gåvan, vilken faller inom ramen för beslut i Socialnämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Vård och omsorgschef Carina Kumlin föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Ingeborg Sevastik (V), Mhesun Tekleab (S) och Julia Andersson (L).

Beslutet skickas till

Vård och Omsorgschef Carina Kumlin

Dnr SN-2019-25

Dpl 009

§ 28. Redovisning av synpunktsstatistik 2018

Socialnämndens beslut

Socialnämnden tar del av informationen och godkänner synpunktsstatistikrapporten för 2018. (Bilaga 7)

Ärendebeskrivning

Föreligger statistik över de synpunkter som har inkommit till förvaltningen under 2018.

Varje år sammanställer socialförvaltningen inkomna synpunkter gällande socialförvaltningens olika verksamheter. Sammanställningen indelas mellan enheterna vård och omsorg, individ- och familjeomsorg samt administrativ stab och politik. Analys av synpunktsstatistiken sker i verksamhetsberättelse för vård och omsorg respektive individ- och familjeomsorg.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande

Dagens sammanträde

Diskussion om den höga andelen inkomna negativa synpunkter gällande särskilda boenden.

Muntlig föredragning

Nämndsekreterare och utredare Fitim Kunushevci, socialchef Håkan Dahlqvist och vård och omsorgschef Carina Kumlin föredrar ärendet. .

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Cecilia Bernsten (C), Julia Andersson (L), Olle Rehn (C), Kristina Woxdal Pihl (S), Anna-Lena Söderblom (M), Ingeborg Sevastik (V), Mhesun Tekleab (S) och Desiree Mattson (S).

Beslutet skickas till

Nämndsekreterare/utredare Fitim Kunushevci
Vård och omsorgschef Carina Kumlin
Individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck

Dnr SN-2019-41

Dpl 709

§ 29. Tillägg till förfrågningsunderlag enligt LOV

Socialnämndens beslut

Socialnämnden beslutar att tillägget förs in som ny punkt i "Förfrågningsunderlag enligt LOV för hemtjänst i Östhammars kommun" efter 3:1 samt att vidare justera efterföljande numrering.

Ärendebeskrivning

Den 1 januari ökades antalet områden som behöver tillstånd från IVO. Detta innebär att företag som bedriver hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem behöver söka tillstånd för sin verksamhet. Med anledning av regeländringen behöver ett tillägg göras till förfrågningsunderlaget för att ställa krav på utföraren att inneha det tillstånd som krävs.

Dagens sammanträde

Muntlig föredragning

Utredare Oskar Johansson föredrar ärendet.

Protokollsanteckning

I ärendet yttrar sig Cecilia Bernsten (C).

Beslutet skickas till

Håkan Dahlqvist, Socialchef

Carina Kumlin, Vård- och omsorgschef

Oskar Johansson, Utredare socialförvaltningen

Dnr SN-2019-7

Dpl 904

§ 30. Rapporter

Socialnämndens beslut

Inga rapporter från ledamöter och ersättare.

Verksamhetsberättelse 2018

Socialnämnden, 2018

Innehållsförteckning

1 Förvaltningsberättelse	3
2 Inledning.....	3
3 Måluppfyllelse utifrån de strategiska inriktningsområdena	3
3.1 Strategiska inriktningsområden	7
3.2 Måluppfyllelse	8
4 Ekonomiskt utfall	14
4.1 Ekonomiskt utfall.....	18
5 Hållbarhetsredovisning/Agenda 2030.....	18
5.1 Social hållbarhet	18
5.2 Ekologisk hållbarhet.....	22
5.3 Styrtal beslutade av fullmäktige.....	23

1 Förvaltningsberättelse

2 Inledning

Anvisning

Beskriv kort din verksamhet. Vad är verksamhetens syfte, vilken målgrupp har ni?

Socialnämndens ansvarsområden är ansvar och omsorg för äldre och för personer med funktionsvariationer (Vård och omsorg), samt individ och familjeomsorg (IFO).

Individ och familjeomsorgen ger uteslutande stöd i frågor som rör familjerätt, försörjnings, stöd vid missbruk, boendestöd samt myndighetsdelen av barn och unga. Stöd i dessa frågor sker oftast enligt SOL. Utöver denna verksamt återfinns öppna insatser för barn och unga samt verksamheten med ensamkommande barn. IFO hanterar ca 343 ärenden löpande över året med för närvarande 489 beviljade insatser.

Inom omsorgen för äldre och personer med funktionsvariationer (Vård och omsorg) återfinns förebyggande arbete, anhörigstöd, vård och omsorgsboende, hemtjänst, hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL), gruppboendestäder och annan service inom ramen för lag om stöd och service (LSS), samt socialtjänstlagen (SoL). Syftet i sin förlängning är att skapa, så långt möjligt, likvärdiga levnadsvillkor för samtliga innevånare i kommunen. Antalet brukare som erhåller stöd enligt ovan uppgår till ca 160 brukare enligt LSS samt ca 1 055 brukare med insatser enligt SoL.

Ett annat ansvarsområde är färdtjänst, som regleras av färdtjänstlagen.

Vård och omsorg har ca 650 anställda och står för ca 90 % av socialnämndens totala personalstyrka. IFO organiserar ca 70 anställda och verkar inom områdena Barn och unga, försörjningsstöd, familjerätt, öppenvård, missbruk och socialpsykiatri mm.

3 Måluppfyllelse utifrån de strategiska inriktningsområdena

Anvisning

Här beskriver du din förvaltnings/verksamhets/enhets måluppfyllelse utifrån kommunfullmäktiges strategiska inriktningsområden och styrtalet.

Använd innehållet i övriga rubriker, under avsnitt 3, som stöd.

En attraktiv och växande kommun

År 2018 har präglats av fortsatt hög personalomsättning inom de flesta verksamheterna. Detta innebär att belastningen på kvarvarande personal har varit hög och att övriga mål har påverkats negativt. Både inom IFO och VoO har organisationerna setts över för att skapa en bättre leveranssäkerhet, både avseende volym och kvalitet under tider med hög personalomsättning. Detta inkluderar även arbete med att tydliggöra chefer och medarbetares uppdrag och befogenheter. Under senare delen av året har detta börjat ge effekt och

förvaltningen har i allt större utsträckning lyckats med rekryteringar bland sjuksköterskor och socionomer än vad som tidigare varit fallet. Detta torde på sikt ge resultat i det kvalitetsarbete förvaltningen bedriver och därmed en ökad arbetstillfredsställelse hos personalen.

Under december månad har barn- och utbildningsförvaltningens ledningsgrupp genomfört en genomlysning av socialförvaltningens organisation avseende ledning och styrning. Resultatet av denna genomlysning kommer att arbetas in i det organisatoriska utvecklingsarbete som pågår inom förvaltningen i syfte att utveckla förvaltningens ledarskap.

Inom området arbetsmiljö och rehabilitering har ett stort arbete under året genomförts. Arbetsmiljöverket har genomfört en långsiktig granskning av det systematiska arbetsmiljöarbetet som förvaltningen bedriver, vilket resulterat i förbättringar inom området. Särskilt fokus har legat på uppföljning av rehabiliteringsarbetet som i sin tur lett till flera avslutade tillsynsärenden. Trots detta fortsätter sjukfrånvaron att öka.

På grund av det ekonomiska läget har förvaltningen bedrivit ett tydligare och mer operativt ledarskap än tidigare. På kort sikt kan detta ha påverkat medarbetarinflytande negativt, men långsiktigt skapar detta samtidigt förutsättningar för att arbeta med delaktighet och inflytande bland personalen. Arbetet med utökade sysselsättningsgrader har fortlöpande genomförts under året. Arbetet har ingått i den översyn och framtagande av en tydligare organisation inom vård och omsorg som skett under hösten, med syfte att få en ekonomi i balans,

Socialstyrelsens "Öppna jämförelser" har under årets mätningen vid särskilda boenden visat på ett sämre resultat vid fyra av fem särskilda boenden jämfört med förra året, trots satsningar på att förbättra måltidssituationen, fler aktiviteter samt tillgänglighet av vårdpersonal. En utredning av de särskilda boendenas måltidshantering har skett, och åtgärder är planerade att ske under våren 2019. Inom hemtjänst och hemsjukvård har andelen brukare som är nöjda i årets mätning ökat. IFO har genomfört en lokal brukarundersökning, där organisationen ges bra betyg. Tyvärr var svarsfrekvensen låg, vilket medför svårigheter att dra några mer långtgående slutsatser. Förvaltningens synpunktshantering har fått allt fler inkomma synpunkter. De synpunkter som inkommit avseende IFO bekräftar resultatet i den lokala brukarundersökningen.

Antalet hyrpersonal har under den senare delen av året minskat väsentligt. Detta skapar förutsättningar att förbättra kontinuiteten runt brukarna, främst inom hemsjukvården och IFO. Trots stort inslag av hyrpersonal inom IFO har kvaliteten på utredningar avsevärt förbättrats. Även utredningstiderna hålls i stor utsträckning.

Inom VoO är det vanligast med korta utredningstider under mätperiod även om en del längre utredningstider förekommer, dock inte över måltal. Verkställighet av särskilt boende har i stort sett samma positiva måltal gällande antal dagar som förra året, ca 20 dagars väntan innan inflyttning kan ske för den enskilde.

Det gemensamma arbetet med förändringen av den nya lagen om samverkan mellan slutenvård, primärvård och kommunerna har gett resultat. Östhammars kommun får bra betyg vid de utvärderingar som genomförts. Kostnaderna för betalningsansvar har hållits till ett minimum.

Boendestödets uppdrag och målgrupp har breddats, vilket innebär att verksamhet vuxit i volym. Boendestödet levererar från och med 2018 tjänster till både IFO samt VoO, vilket är

positivt utifrån samverkan om brukarna. Det innebär också att brukarna, som ofta missats på grund av otydlighet i ansvarsfrågan, får ett ökat stöd och därmed en betydande ökning av livskvaliteten.

Under våren startade en ny verksamhet "Repslagargatan" som är en ny enhet med sammanhållna servicebostäder. Boendet är för brukare som omfattas av LSS och är ett bra komplement till gruppboendena.

Samarbetet med Samhall har vidareutvecklats. Nya tjänster och matdistribution utförs inom ramen för deras uppdrag.

Utvecklingen av förvaltningens verksamhetssystem sker parallellt med de LOV-företag, lagen om valfrihet, som bedriver verksamhet på socialnämndens uppdrag. Ett antal samverkansmöten och kontinuerlig dialog om verksamhetsutveckling har skett med LOV-företagen. Samarbetet har även skett med förvaltningens LOV-företag gällande de hälso- och sjukvårdsinsatser som vård och omsorg utför till företagens brukare. Arbete med att utveckla informationen om RUT och LOV, samt medverkan vid Albrektsmässan har skett i dessa frågor.

En hållbar kommun

Större delen av året har använts för att få förvaltningens grundläggande kostnadsnivå att komma i balans med budget. Inom vård och omsorg har samtliga schemastrukturer setts över och gruppboendernas organisation och struktur har setts över. En omfattande omställning av verksamheten med ensamkommande barn har skett, vilket innebär att samtliga HVB-hem för ensamkommande har stängts och endast stödboende erbjuds som boendeform för målgruppen (viss överlappning av HVB-hem in på 2019 kommer att ske). En genomlysning av samtliga ärenden inom barn och unga verksamheten har skett i syfte att: ompröva tidigare beslut, omförhandla avtal samt utvärdera genomförda insatser.

Större delen av socialnämndens verksamheter utgår ifrån att stödja människor till ett självständigt liv. Arbetet med införandet och etablerandet av individens behov i centrum (IBIC) som vedertagen arbetsform fortsätter. Samtliga brukare har nu individuella genomförandeplaner och de flesta finns dokumenterade i förvaltningens verksamhetssystem. Övergången till IBIC innebär för utförarorganisationerna ett paradigmskifte. Paradigmskiftet består i att stödjande personal går från att överbrygga tappade funktioner till att bibehålla och utveckla befintliga förmågor hos brukaren. Teamarbete mellan professionerna biståndshandläggare, sjuksköterska, fysioterapeut, arbetsterapeut och enhetschef är ett etablerat arbetssätt på respektive ort.

I samband med att utredning och placering av barn har ökat har samtidigt fler barn och familjer fått hjälp av öppenvårdsverksamheten Råd och stöd.

"Bryggan" har tillkommit som arbetsform i samverkan med skolan. Syftet med Bryggan är att bryta ungdomars och unga vuxnas sociala utanförskap genom att arbeta för att motivera målgruppen till att delta i insatser mot arbetsmarknaden. Målgruppen är 16-29 år och finansieras med pengar från Samordningsförbundet i Uppsala län.

I all upphandling beaktas alltid lägsta miljöpåverkan. Nämnden ställer under året om samtlig verksamhet för att kunna bidra i arbetet med källsortering. Allt fler bilar inom förvaltningen är hybrider eller renodlade elbilar. Arbetet med att utöka antalet tillsynskameror har fortsatt

under året. Förändring av nämndens riktlinjer för handläggning har möjliggjort snabbare och enklare hantering av kamerorna, som i antalet har ökat under året från 5 till cirka 18. Det motsvarar omkring 30 besök med bil med två personal per natt. Under året har ett omfattande arbete med planering av införandet för en nyckelfri hemtjänst genomförts.

En lärande kommun

Samverkan med framför allt Region Uppsala och barn- och ungdomsförvaltningen har stärkts. Inom det strategiska området har samverkan skett med Region Uppsala och ett antal rutiner har reviderats som exempelvis finansiering av egenvård, rutiner för olika former av missbruk och lag om samverkan vid utskrivning från slutenvård. Trygg hemgång från slutenvården och mobila team är några andra samverkansområden i den operativa verksamheten som har befästs. Ett långsiktigt avtal för närvårdenheten är tecknat med Region Uppsala med en löptid om fyra år. Tillsammans med Region Uppsala har ett arbete med att processa Nära vård 2030 på central nivå påbörjats.

I samverkan med övriga kommuner har ett antal avtal reviderats, exempelvis hjälpmedelsavtalet, socialjour och chefsjour. Dessa avtal omsluter en ganska stor del verksamhet som numer sker gemensamt med övriga kommuner i länet.

Skolan är en annan viktig part där vi under våren arbetat med att skapa en gemensam bild över varandras uppdrag inom barn och unga. Detta skapar större förståelse och underlättar framtida samverkan. Detta arbete har fortsatt under hösten för att befästa kontakter och relationer med skolan. Inom vård och omsorg är det främst samverkan med skolan rörande vård och omsorgscollegie som har varit i fokus avseende omcertifiering av verksamheten.

Som tidigare nämnts har skolans ledningsgrupp varit en resurs för socialförvaltningen där de genomfört en genomlysning av förvaltningens styrning och ledningsstruktur.

Ett omfattande arbete är nedlagt i planeringen för ett nytt äldreboende i Öregrund. På grund av ändrade förutsättningar har detta projekt flyttats på framtiden. Under projektiden har omfattande kunskap avseende projektering av större äldreboendeobjekt byggts upp.

I samverkan med Edsvägens anhörigförening har en demensdag genomförts i Östhammar. Det var god uppslutning och cirka 300 deltagare tog del av den kunskap som presenterades där.

Avseende innovation inom främst digitaliseringen ligger socialnämnden långt fram i förhållande till många andra kommuner. Digitala larm och tillsyn, mobil dokumentation och återrapportering och GPS-tillsyn är några tjänster som vidareutvecklats under året. Socialnämnden prioriterar detta område och nya tjänster som är på gång är nyckelfri hemtjänst och dosdispensation av läkemedel. Trygghetslarmen vid särskilda boenden och gruppboenden är uppgraderad med ny teknik. Livslängden på befintliga system har därmed förlängts, vilket har stor ekonomisk betydelse. Ny larmorganisation är upprättad där larmombud utsetts och utbildats vid samtliga vårdenheter.

En öppen kommun

Två medborgardialoger har genomförts i samband med planerad utbyggnad av Tallparken.

En gemensam aktivitet där samtliga berörda aktörer i civilsamhället var inbjudna har genomförts under hösten. Stor uppslutning av deltagande föreningar som avslutades med

gemensam workshop i frågan om hur gemensam utveckling kan ske. Ett antal anhörigträffar har genomförts under perioden samt att brukarråd finns inom samtliga verksamheter.

Utifrån verksamheternas olika behov har arbete med kommunens värdegrund genomförts. Målet att alla brukare ska ha en gemensamt genomförandeplan är tillgodosedd. Fortsatt arbete med IBIC ska säkerställa att kvaliteten i dessa genomförandeplaner fortsätter att utvecklas. Inom regionen har ett arbete påbörjas avseende personcentrerad vård där samtliga kommuner är delaktiga.

Verksamheten präglas av öppenhet och kontakterna med media har utvecklats. Även om nämnden inte kan uttala sig i enskilda ärenden ska man alltid ta möjligheten att i kontakter med media beskriva hur vi arbetar utifrån ett generellt perspektiv.

Avseende bemötandet inom vård och omsorg kan man från öppna jämförelser utläsa goda resultat. Inom hemtjänsten fortsätter man att tappa i resultat på öppna jämförelser utifrån brukarnöjdhet. Men på frågan om bemötande har hemtjänsten förbättrats från 97 % till 99 % det senaste året.

Finsk översättning av information och broschyrer om vård och omsorg har genomförts för att underlätta för Östhammars kommuns finskspråkiga invånare som har svårt att tillgodogöra sig informationen på svenska. Bland annat har översättningar på finska kring hur man ansöker om olika insatser upprättats.

3.1 Strategiska inriktningsområden

Strategiskt inriktningsområde	Nämndmål	
En attraktiv och växande kommun	Vara en attraktiv arbetsgivare som kännetecknas av ett gott ledarskap, uppmuntran av medarbetares engagemang samt en god arbetsmiljö.	■
	Tillhandahålla tjänster av god kvalitet som ger trygghet, delaktighet, inflytande och valfrihet.	●
	Fortsätta utveckla samarbetet med sociala företag, för att leverera värde inom socialnämndens ansvarsområde.	●
En hållbar kommun	Verksamhet ska bedrivas kostnadseffektivt med största möjliga nytta för kommuninvånare	■
	Insatser ska stärka individen till ett mer självständigt liv	●
	Miljökonsekvenser ska alltid beaktas och negativa miljökonsekvenser ska förebyggas	●

Strategiskt inriktningsområde	Nämndmål	
En lärande kommun	Aktivt samverka med andra vårdgivare, huvudmän och civilsamhället	●
	Genom en aktiv omvärldsbevakning skapa en innovativ och förebyggande socialtjänst som kännetecknas av ständig utveckling	●
En öppen kommun	Socialnämnden ska främja delaktighet, öppenhet och allas lika värde	●
	Socialnämnden ska ge god service, bra bemötande och en tydlig och förståelig myndighetsutövning.	●

3.2 Måluppfyllelse


3.2.1 Vara en attraktiv arbetsgivare som kännetecknas av ett gott ledarskap, uppmuntran av medarbetares engagemang samt en god arbetsmiljö.

Analys



Målet bedöms inte kunna nås för helåret.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Andel nöjda medarbetare.	72%	50%			■
Kommentar					
Under året har ingen medarbetarundersökning genomförts. Det innebär att det inte finns några resultat att redovisa enligt plan. Dock har man på förvaltningen genomfört ett antal psykosociala medarbetarundersökningar samt en omfattande analys av varför personer har slutat sin anställning vid förvaltningen. Förvaltningen har även fått hjälp av skolförvaltningens ledningsgrupp i en genomlysning av ledning och styrning vid socialförvaltningen. Resultaten pekar på ett antal utvecklingsområden såsom kommunikation, tydlighet i uppdragen samt önskemål om ökad delaktighet.					
Andel anställda män.	10,6%	10,1%			◆
Kommentar					
Inledningsvis på året har andelen män ökat på förvaltningen, och jämför man december 2017 med juni 2018 så har andelen män ökat från 9,6 procent till 10,1 procent.					




Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Andel heltidsanställda	50%	43,8%			
Kommentar					
Förvaltningen arbetar under 2018 för öka sysselsättningsgraderna inom de yrken där deltid har varit vanligt förekommande. Bland annat så har VoO:s utannonserade tjänster i större utsträckning erbjudit heltid. Befintliga medarbetare har också i hög grad erbjudits möjligheten till högre sysselsättningsgrad. Andelen heltidsanställda juni 2018 uppgår till 43,8 procent, vilket kan jämföras med december 2017 då den låg på 42,3 procent. Tittar man siffror på utförarverksamheten inom VoO så ligger nivåerna på, 33,8 procent juni 2018, vilket är en klar förbättring från dec 2017 då den låg på 31,0 procent.					


3.2.2 Tillhandahålla tjänster av god kvalitet som ger trygghet, delaktighet, inflytande och valfrihet.

Analys



Målet bedöms kunna nås för helåret.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Brukarundersökning IFO, helhet	84%	85%	77%	92%	
Kommentar					
Brukarundersökning genomförd under oktober. Underlaget är så litet så det är svårt att göra sig en uppfattning om resultatets validitet. Vi har dock goda siffror överlag. Särskilt boendestöd har uppvisat positiva återkopplingar från brukarna.					
Brukarundersökning Funktionshinder, helhet	100%	90%			
Kommentar					
Inga värden finns att rapportera för perioden 2018 då det är för få svarande.					
Brukarundersökning SÄBo, helhet	92%	76%	74%	81%	
Kommentar					
Östhammar tappade på total brukarnöjdhet vad gäller våra särskilda boenden. Edsvägen och Parkvägen har låga resultat jämfört med övriga särskilda boenden. Tallparksgården har glädjande nog en positiv utveckling i år (+ 10 %) och ligger i år på 100 %.					
De områden där Östhammar minskat i årets mätning är måltidsmiljön, möjlighet att påverka tiden, hänsyn till åsikter och möjlighet att komma utomhus. Satsningar har under året gjorts på att					



Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
genomföra fler sociala aktiviteter och stöd vid måltidssituationen.					
Brucarundersökning Hemtjänst, helhet	90%	91%	92%	89%	
<p>Kommentar</p> <p>Östhammar ligger kvar runt 90 % i total brukarnöjdhet vad gäller hemtjänsten. Efter en fallande trend i två år vände nu brukarnas totala betyg. Östhammar ligger därmed 3 % över rikssnittet på 88 % och delad fyra i länet.</p> <p>Nöjdast är brukarna som har Vallonens hemtjänst och de som har hemtjänsten i Gimo. I Gimo har trenden vänt och nöjdheten har nu ökat med ca 12 % från förra året. Även hemtjänsten i Östhammar har brukare som är mer nöjda i år (ökning 8 %). I Alunda ökar man med 3 %. Öregrund och Österbybruk tappar dessvärre med ca 7 % vardera. Nöjdheten hos brukarna som har Aktivt Stöd har minskat med 19 % medan den har ökat med 12 % hos Vallonens hemtjänst.</p>					

3.2.3 Fortsätta utveckla samarbetet med sociala företag, för att leverera värde inom socialnämndens ansvarsområde.

Analys



Målet bedöms uppnått.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
God samverkan med de sociala företag Socialnämnden samarbetar med.		 Uppfylld			
<p>Kommentar</p> <p>Ett fortlöpande utvecklingsarbete är genomfört med LOV företagen i samband med att även dessa har varit tvungna att byta verksamhetssystem. Detta inkluderar även att de ska rapportera med telefoner. Nämnden deltog på Albrektsmässan och informerade om LOV och RUT. I samverkan med Samhall breddat uppdraget som möjliggör att fler av Samhalls brukare kan komma ut på arbetsmarknaden. Fortsatt samarbete med kvinnojouren Freja.</p>					

3.2.4 Verksamhet ska bedrivas kostnadseffektivt med största möjliga nytta för kommuninvånare

Analys



Målet bedöms inte kunna nås för helåret.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Utfall i förhållande till budget					—

3.2.5 Insatser ska stärka individen till ett mer självständigt liv

Analys



Målet bedöms kunna nås för helåret.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Återaktualiseringar inom ett år, Barn och unga	96%	95%	100%	93%	
Kommentar Målet avser, ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad utredning eller insats. Omfattande arbete har lagts på förbättrade utredningar och bedömningar. Arbetet på mottagningen har omorganiserats och utvecklats vilket gör att ärenden fångas upp i ett tidigare skede än tidigare. Trots begränsade personella resurser har kvaliteten kunna upprätthållas med stöd av konsultköp.					
Återaktualiseringar inom ett år, Missbruk	75%	76%	89%	70%	
Kommentar Avser ej återaktualiserade vuxna med missbruksproblem ett år efter avslutad utredning eller insats. Enheten missbruk har förstärkts med en handläggare för att kunna utveckla utredningsarbetet. Detta har medfört att verksamheten har kunnat erbjuda fler brukare stöd enligt 12 steg och återfallsprevention. Vi erbjuder också anhörigstöd vilket förbättrar prognosen för brukaren.					
Återaktualiseringar inom ett år, Försörjningsstöd	75%	80%			
Kommentar Avser andel ej återaktualiserade personer med försörjningsstöd ett år efter avslutad försörjningsstöd. Pga nytt system kan inte de faktiska värdena inte presenteras per kvinna-man. Verksamhetens uppfattning är att 80% inte återkommer efter avslutade insatser. Övriga 20% återkommer efter avslutade arbetsmarknads- eller andra insatser.					

3.2.6 Miljökonsekvenser ska alltid beaktas och negativa miljökonsekvenser ska förebyggas

Analys



Elfordon införs i den takt övrig infrastruktur hinner med. Arbete med källsortering är påbörjat.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Andel miljöbilar i verksamheten	50%	39,6%			
Kommentar					
Byte av den fossildrivna fordonsflottan pågår men då systemet av laddstationer för el/hybridbilar ännu inte är fullt utbyggt har de fossildrivna fordonen inte kunnat bytas ut i önskad utsträckning. Under hösten har antalet el/hybridbilar fortsatt att öka.					

3.2.7 Aktivt samverka med andra vårdgivare, huvudmän och civilsamhället

Analys



Omfattande samverkan med fram för allt Region Uppsala samt Uppsala kommun har skett under året.

Aktiv kommunikation med äldreföreningar, anhörigföreningar samt brukargrupper har skett.

Deltagande i SKL:s nya nationella nätverk för att stärka och utveckla system, strategier och modeller för samverkan med civilsamhället.

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Samverkansdokument		Uppfylld			
Kommentar					
Socialnämnden har under året fastställt ett antal samverkansdokument med externa intressenter med främst Region Uppsala men även Uppsala kommun. Exempel på samverkansdokument är avtal och överenskommelser i olika former är ex avtal om: avtal om gemensam patientnämnd samt ersättning vid utskrivningsklara. Exempel på fastställda överenskommelser är: regional överenskommelse psykiskt funktionshinder, överenskommelse gällande riskbruk, missbruk och beroende samt överenskommelse om samverkan-utveckling-föräldraskap (SUF). Samverkan med Uppsala kommun rör främst socialjour samt chefsjour vilket regleras i avtalsform					

3.2.8 Genom en aktiv omvärldsbevakning skapa en innovativ och förebyggande socialtjänst som kännetecknas av ständig utveckling

Analys



Socialnämnden har under 2018 arbetat aktivt med omvärldsbevakning inom områdena välfärdsteknik och digital teknik som syftar till att behålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för personer som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning.

Viktiga källor till grund för omvärldsbevakning och som utgör underlag för omvärldsanalys är bl.a. MTVE- mässan, Kunskapsguiden, Dela digitalt, Dagens Samhälle och Dagens Medicin. Resultat av omvärldsanalys har legat till grund för beslut och verksamhetsutveckling som bedrivits i ett flertal projekt.

Arbetet med Digitalisering av samtliga särskilda boenden och gruppboendestäder har slutförts under 2018. För en effektiv drift renodlades ansvaret för larm inom ordinärt boende till att ligga kvar hos larmenheten. Driften av larm vid särskilda boenden och gruppboendestäder svarar lokala larmombud.

För att förbättra möjligheten till ökad rörlighet hos medborgare med kognitiv svikt så infördes från och med sommaren 2018 möjligheten att ansöka om gps-klocka. I övrigt fortsätter arbetet med att öka införandet av fler tillsynskamror inom ordinärt boende. Ett mindre digitalt forskningsprojekt har bedrivits inom området demens. Rapport kommer att färdigställts i mars 2019.

Omvärldsbevakningen inom området trygghetslarm är av strategisk vikt för socialnämnden då utvecklingen inom detta område i hög utsträckning leder utvecklingen inom övrig välfärdsteknik för Östhammar och också på nationell nivå.

3.2.9 Socialnämnden ska främja delaktighet, öppenhet och allas lika värde

Analys



Målet bedöms uppnått

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Genomföra Medborgardialoger		Uppfylld			
Kommentar					
Två medborgardialoger har hållits i samband med planerad utbyggnad av Tallparken. Medborgardialog med samtliga berörda frivilligorganisationer i Östhammar har skett under hösten. Ett antal anhörigträffar har genomförts under perioden.					

3.2.10 Socialnämnden ska ge god service, bra bemötande och en tydlig och förståelig myndighetsutövning.

Analys



Tre av fyra uppföljningar visar på förbättrad måluppfyllelse varför bedömning görs att övergripande mål nåtts

Styrtal	Måltal	Utfall	Utfall kvinna	Utfall man	Måluppfyllelse
Utredningstid (dagar), LSS	60	100			
Kommentar Handläggare för LSS har haft en hög arbetsbelastning under perioden. LSS ärenden har en stor komplexitet vilket gör att handläggningstiden har mycket individuella variationer.					
Utredningstid (dagar), Missbruk	85	30			
Kommentar Vald arbetsmodell och styrning säkerställer att utredningstiderna hålls.					
Utredningstid (dagar), BoU	120	101	109	93	
Kommentar Ledningen för barn och unga har setts över. Ny struktur för mottagning har införts. Utredningstiden följs upp var tredje månad av verksamhetscontroller. Ny samordnare och specialisthandläggare har ökat kvaliteten och struktur. Del av förstärkningen har skett med statliga stimulansmedel.					
Utredningstid (dagar), Äldreomsorg	14	8			
Kommentar Det är en osäker mätning eftersom handläggarna använder verksamhetssystemet på olika sätt. Ett arbete pågår för att ensa processen vilket förväntas klart under 2019.					

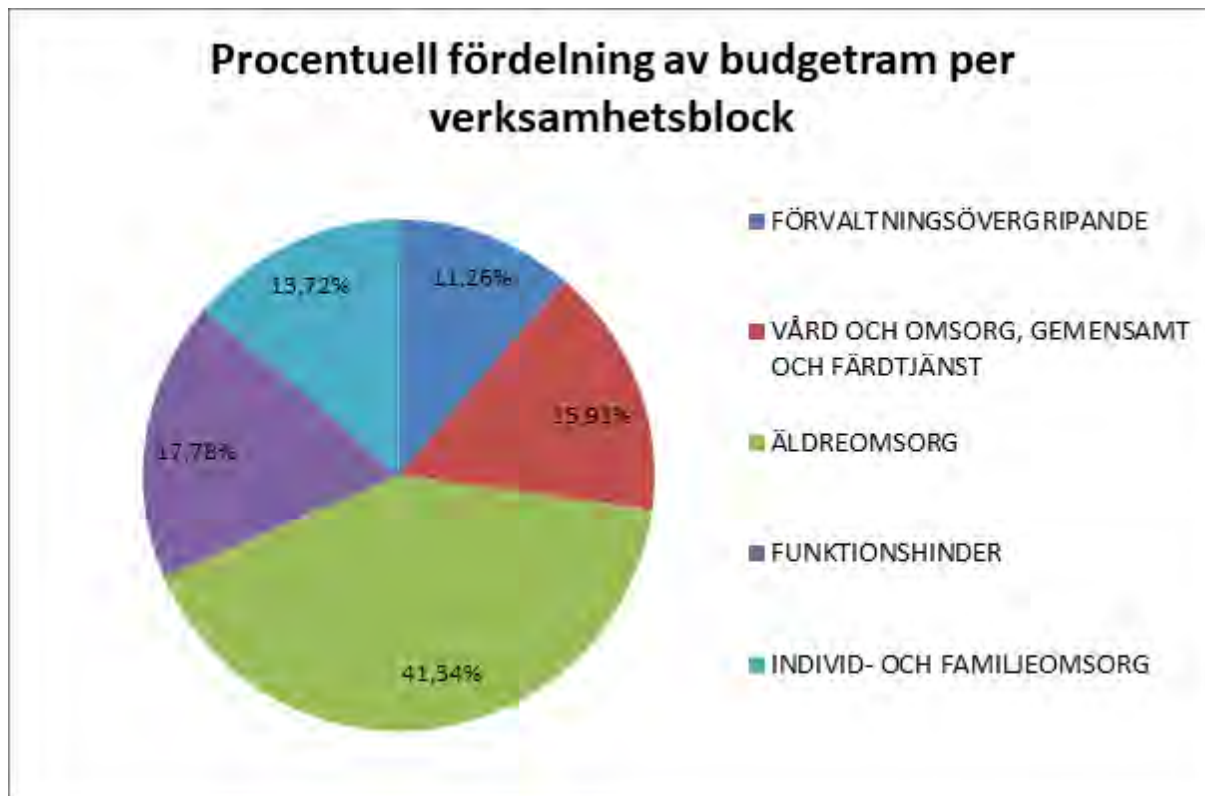
4 Ekonomiskt utfall

Anvisning

Kommentera periodens ekonomiska utfall. Vilka orsaker påverkade utfallet och vad gjordes för att korrigera avvikelser mot budget? Beakta både underskott och överskott mot budget.

Förvaltningsövergripande verksamhet

De förvaltningsövergripande verksamheterna vilket omfattas av "Nämnd/Politik", "Lokaler" samt "Stab/Administration" uppvisar för helåret ett överskott om 3,0 mnkr. Detta kommer bland annat av större intäkter från den så kallade Ludvikamomsen (+0,6 mnkr), lägre hyreskostnader (+1,3 mnkr) samt ett visst överskott på lönebudgeten (+0,8). Samtidigt har de budgeterade intäkterna för hyror haft ett underskott (-0,6 mnkr).



Individ- och familjeomsorg

Inom blocket "Individ- och familjeomsorg" finns kostnader för placeringar, öppenvård, rådgivning, ekonomiskt bistånd och ensamkommande barn. 2018 års utfall visar ett underskott på -24,8 mnkr.

Kostnaden för myndighetsutövning inom blocket överskred budget med 3,2 mnkr vilket förklaras av höga kostnader för bemanningskonsulter som varit beställda under hela året. Under andra halvåret 2018, men framförallt under sista kvartalet, har ett arbete pågått för att minska behovet av, men framförallt beroendet av bemanningskonsulter. Detta har skett genom att avveckla vissa konsultuppdrag samt genom att anställa personal med rätt bakgrund och kompetens.

Insatsen boendestöd ges utifrån nya riktlinjer från och med oktober 2017, där bland annat målgruppen är utvidgad och både socialpsykiatri (IFO) och biståndsenheten (VoO) kan fatta beslut. Utifrån utvidgad målgrupp och förväntat ökat antal ärenden har det skett en utökning av personal. Verksamheten fick förstärkning i budgeten till 2018 och har redovisat ett överskott på närmare 900 tkr.

Behovet av familjehem och HVB boenden för barn och unga har ökat och med den utvecklingen följer ökade kostnader. Resultatet blev en nettokostnad på 20,7 mnkr, därmed

har budgeten överskridits med 10,1 mnkr

Verksamheten för mottagande av ensamkommande barn har levererat ett underskott på -12,1 mnkr. Intäkter från Migrationsverket (MIV) underskred de budgeterade intäkterna med 18,7 mnkr. Detta är bland annat en följd av periodiseringar av intäkter under årsboksluten 2017 och 2018 där 9,8 mnkr respektive 3,1 mnkr periodiserades. De faktiska intäkterna från MIV uppgick däremot till 24,8 mnkr.

Migrationsverket ersätter dels enligt en dygnsschablon som är åldersbaserad, dels för faktisk dygnskostnad. För att få ersättning för faktisk dygnskostnad krävs det dock att vårdinsatsen, som ges med stöd av socialtjänstlagen (SoL), ska likna de vårdinsatser som avses i 3 § LVU. Historiskt sett har det inte alltid vid beslut tagits hänsyn till dessa kriterier och andra bedömningar har gjorts.

I och med Migrationsverkets långa handläggningstider samt hårdare bedömningar vid beslut om ersättningar har detta lett till att vi under årets sista kvartal har fått avslag på ansökningar som har gjorts under 2016 gällande dessa "LVU-liknande" vårdinsatser.

I framtiden förväntas fler avslag av denna typ inkomma och olikt tidigare år har det, vid budgetering för nästkommande verksamhetsår, endast tagits hänsyn till säkra ersättningar; det vill säga, endast ersättningar enligt dygnsschablonen är inkluderad i intäktsbudgeten för mottagande av ensamkommande barn.

Äldreomsorg

Den totala nettokostnaden för äldreomsorg blev 220,3 mnkr vilket jämfört med en budget på 185,0 mnkr resulterar i ett underskott på -35,3 mnkr. Inom detta block är ordinärt boende, insatser enligt HSL samt särskilt boende som står för de största underskotten. Utöver dessa verksamheter ingår SoL-insatser bland annat i form av ledsagning, anhöriganställning samt ej biståndsbedömda verksamheter.

Hemtjänst - Egen regi (inkl nattpatrullen samt larmenheten) har redovisat en bruttokostnad på 69,2 mnkr samt intäkter på 44,2 mnkr. Medan intäktsutfallet stämmer överens med budget har däremot kostnaderna överskridit budget med 13,4 mnkr.

Vård och Omsorg (VoO) har sedan maj arbetat med att skapa och utveckla en fungerande uppföljning på såväl brukar- som utförarnivå för att på så sätt effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten. Arbetet har försvårats utifrån en avsaknad av beslutsunderlag vilket beror på bristande möjligheter att hämta statistik ur verksamhetssystemen Combine och Phoniro. Dessa rapporter är per 22 januari 2019 på plats så att rätt utdata säkerställs för framtiden.

En konsekvens har varit att Socialförvaltningen har under 2018 betalat ut preliminära schablonersättningar (baserat på siffror från 2017) till den interna hemtjänstorganisationen istället för att betala ut ersättning för faktiskt utförd tid.

Även hemtjänsten i LOV-utförande har kostat mer än budgeterat; 12,1 mnkr jämfört med budgeterade 8,5 mnkr. Kvalitetssäkring av utförd tid inom egen regi samt inom LOV har ej varit möjlig på grund av bristande utdata i verksamhetssystemen.

Särskilt boende, äldre har för helåret 2018 uppvisat ett resultat på -12,5 mnkr. Likt övriga verksamheter kan underskottet i stor utsträckning förklaras av att personalkostnaderna har överskridit budget. Schemaförändringar har gjorts som träder i kraft under december 2018 till

januari 2019 vilket kommer att resultera i en ekonomi i balans. Det har även tillkommit ökade driftskostnader i form av IT- och leasingkostnader.

Utöver detta, tros också omsättningen av enhetschefer samt otydligt budgetansvar till följd av delat chefskap per ort istället för per verksamhet ha varit bidragande faktorer till det gångna årets ekonomiska utmaningar. Dessa faktorer ska, i och med Vård och Omsorgs nya organisation, som är planerad att träda i full kraft under första kvartalet 2019, minimeras och förhoppningsvis elimineras helt över tid.

Resultatet för insatser enligt HSL visar ett underskott på -5,1 mnkr vilket ligger i linje med prognos och förklaras av bristen på sjuksköterskor. Under 2018 har kostnader för inhyrda sjuksköterskor uppgått till närmare 9,0 mnkr.

Målsättningen är inte bara att rekrytera sjuksköterskor och på så sätt minska beroendet av dessa och minska kostnaderna, utan målsättningen är även att rekrytera annan HSL-personal så som arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Ett aktivt arbete har gjorts under året för att nå detta mål och avveckling av ett par konsultuppdrag har redan skett samtidigt som rekryteringar av legitimerad HSL-personal har gjorts.

Hjälpmiddelsenheten har också bidragit till underskottet till följd av ökade kostnader inom ramen för samverkansavtalet HUL – Hjälpmedel i Uppsala län. Hjälpmiddelsenheten uppvisar ett underskott på närmare -1,4 mnkr som beror på ökade kostnader för hjälpmedel samt ökat antal förskrivningar.

Funktionshinder

Inom blocket "Funktionshinder" uppgår budget till 79,6 mnkr med ett utfall på 81,3 mnkr. Det innebär ett underskott på -1,7 mnkr i den totala verksamheten. 1,1 mnkr av underskottet härleds till gruppboende och serviceboende. Övriga delar omfattar korttids- och elevhemsboende för barn och unga, daglig verksamhet, personlig assistans samt ledsagning, kontaktperson/familj och avlösning.

Budgeten inom funktionshinderområdet för 2018 har ökat med 20 procent jämfört med 2017 vilket beror till stor del på att daglig verksamhet under 2017 togs över från kommunstyrelsen. Daglig verksamhet genererade under perioden ett underskott på 300 tkr.

Verksamheten bostad med särskild service vuxna genererade ett underskott på -1,1 mnkr för gruppboende/serviceboende. Underskottet för gruppboendena förklaras av ökad vårdtyngd under året, med brukare som kräver extra omvårdnad i form av exempelvis nattvak. På grund av överskott i externa placeringar med 1,6 mnkr balanseras resultatet till 500 tkr plus.

Det totala överskottet för bostad med särskild service vuxna, LSS, förklaras enkelt av de medlen (2,4 mnkr) som avsågs att förbrukas till serviceboende (Repslagaregatan) inte har använts.

Externa placeringar inom SoL har likt tidigare prognoser genererat ett stort överskott (2,4 mnkr) medan boende/korttidsvistelse för barn och unga, LSS, genererar ett underskott på -1,0.

Även personlig assistans, LSS/SFB har stött på motgångar under det gångna året som av verksamheten förklaras av brist på personal. Detta har lett till att löne- och övertidsersättning har ökat i snabbare takt än assistansersättningen (2,65% jämfört med

1,5%).

4.1 Ekonomiskt utfall

Resultaträkning

Mkr	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Budget 2018	Avvikelse 2018
Intäkter					
Kostnader					
varav personalkostn					
varav lokalkostn					
Nettokostnad					
Budget					
Årets resultat					

Verksamhetsområde

Mkr	Årsbudget	Utfall	Avvikelse
-----	-----------	--------	-----------

Summa

5 Hållbarhetsredovisning/Agenda 2030

5.1 Social hållbarhet

5.1.1 Trygghet, välfärd och folkhälsa

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Allt arbete som utförs inom socialnämndens verksamhetsområde utgår ifrån att stärka

samhällsbefolkningens upplevda trygghet, välfärd och hälsa. Uppdrag inom detta område som speciellt kan lyftas fram är att arbeta förebyggande kring frågor som exempelvis missbruk, psykisk välbefinnande, våld i nära relationer, stödja brottsoffer och bryta social isolering. Arbetet med trygghetsskapande hembesök har genomförts till de som önskar och övriga i målgruppen har fått materialet hemsänt. Anhörigstöd, mötesplatser och välfärdsteknik är andra områden som inverkar positivt till upplevd trygghet och folkhälsa.

Ny regional riktlinje för olika missbruksformer är framtagen under perioden, så även lokal överenskommelse. Handlingsplan för psykisk hälsa är upprättad och gemensam överenskommelse om samverkan kring personer med psykiska funktionsnedsättning inom region Uppsala är under revidering.

Upparbetat samarbete med kvinnojouren Freja som stöds ekonomisk med föreningsbidrag. Öppen mottagning med familjerådgivning. Utöver det lokala arbetet har arbete med Regionen lett fram till en kartläggning av aktiviteter inom kvinnofridsområdet. Utifrån denna kartläggning har en omfattande aktivitetslista av kompetenshöjande insatser tagits fram och kommer att levereras under år 2019. I detta arbete har också samverkan startat med Nationellt centrum för kvinnofrid där den modell för stöd till våldsutsatta, Uppsalamodellen, har arbetats fram.

Öppen ingång för brottsoffer med tillgång till samtalsstöd.

Omfattande aktiviteter på mötesplatser som är öppna för allmänheten. Samverkan med intresseföreningar inom civilsamhället.

5.1.2 Jämställdhet och likabehandling

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Socialnämndens uppdrag är att män och kvinnor utifrån ibland olika behov skall ha lika goda möjligheter att uppnå bästa möjliga hälsa och livsvillkor. Socialnämnden har påbörjat ett arbete med de tre huvudområden som socialstyrelsen prioriterat.

Aktivt undersöka och uppmärksamma behov av insatser hos flickor och pojkar, kvinnor och män samt följa upp insatserna. Ha ett könsperspektiv på bemötande, biståndsbedömning och utformning av insatserna samt utveckla arbetssätt för att uppmärksamma och stödja jämställdhetsarbetet inom alla socialtjänstens områden.

Något som varit de första stegen i dessa arbeten är säkerställa tillgången tillgänglig data utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Detta är från och med år 2018 möjligt i de flesta sammanhang. Nästa steg är att vidareutveckla analyser som möjliggör uppföljning av beslutade insatser. Här har ett arbete påbörjats inom förvaltningen. Jämställdhet ska alltid vara en dimension i utbildningsinsatser som planeras vid förvaltningen. Detta är en ständig pågående aktivitet.

5.1.3 Delaktighet och inflytande (medborgardialog, synpunktshantering, olika målgrupper etc.)

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Nämnden ska präglas av öppenhet med det uppdrag som utförs. Innevånaren ska tidigt vara med i eventuella förändringsprocesser. Alla människor ska ha möjlighet att vara delaktig i planering och utformandet av beviljad insats.

Synpunktsvecka har hållits inom IFO och kunskap om förvaltningens synpunktshantering kommuniceras ständigt. Ett antal möten har hållits med anhörigföreningar och nämnden har en stående punkt på KPR möten. Nämnden har deltagit på öppet möte med allmänheten avseende ensamkommande barn. En första träff med olika innevånargrupper har hållit i Öregrund inför utbyggnad av äldreboendet.

BBIC och IBIC har blivit etablerade arbetsätt inom myndighetsbedömningen och biståndsbedömningen. Nästa steg är att dessa även blir etablerade i utförarverksamheten. Ett kommande arbete som startat initialt på regional nivå är införandet av personcentrerat arbetsätt som ytterligare ska stärka brukarens inflytande.

I samverkan med region Uppsala har ett långsiktigt övergripande arbete påbörjat avseende personcentrerad vård påbörjats. Personcentrerad vård är ett etiskt förhållningsätt som innebär att se den enskilda personen, involvera och anpassa efter individens behov, resurser och förutsättningar. Detta arbete kommer på sikt leda till en ökad delaktighet hos i första hand brukarna med även påverka nämndens arbete mot innevånarna.

5.1.4 Unga i kommunen

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Alla barn i kommunen ska kunna växa upp i en trygg kontext där barnets bästa alltid sätts i första rummet. Föräldrarna ska stödjas i förmåga och ges förutsättningar att ge barnen en situation som är så långt möjligt bästa tänkbara i varje given situation.

Samverkan med skolan om hur förvaltningarna arbetar ihop runt barnen. Praktisk utbildning där parterna också lärde känna verksamheternas uppdrag och knöt personliga kontakter. Översyn av organisationen är genomförd där både myndighetsdelen och öppenvårdsdelen har fått tydligare uppdrag och ny ledning. Inom närvårdsarbetet har barn och unga varit i fokus. Politiska styrgruppen har genomfört en temadag för barn och unga där kommunens samlade resurser runt barnen deltog. I det arbetet ingick även regionens resurser. Första linjens psykiatri som startade under hösten har idag funnit formerna och förväntas få ytterligare

resurser inom kort.

Socialnämnden och Barn och utbildningsnämnden har i samverkan med samordningsförbundet startat projektet Bryggan. Bryggan är en projektorganisation som ska hjälpa ungdomar mellan 16 och 29 år att bryta hemmasittande beteenden och återgå till skolgång eller praktik.

Även på regional nivå har det den senaste tiden varit fokus på barn och unga. Ett antal samverkansriktlinjer har tagits fram och/eller initierats, exempelvis rutin för samverkan gällande remissförfarandet vid förmodad neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

5.1.5 Integration

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Socialnämnden har medverkat i framtagningen av policy och strategi för integration i Östhammars kommun.

I nämndens uppdrag återfinns bland annat mottagande av ensamkommande barn och att bistå nyanlända utanför arbetsmarknaden med stöd och hjälp till egen försörjning.

Inflödet av ensamkommande barn har i stort sett upphört. Därmed så minskar antalet barn som Östhammars kommun har ansvar för i snabb takt. Detta skapar stora utmaningar i att anpassa verksamheten så att en effektiv och trivsamt boendesituation kan anordnas för kvarvarande.

Socialnämnden har under det gångna året arbetat med de strategiska områdena, språk och utbildning, som särskilt viktiga för en lyckad integration. På våra boenden erbjuds läxhjälp dagligen och ungdomarna uppmuntras att träna på att uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift. De erbjuds även samhällsinformation på månatliga gemensamma möten.

Föreningslivet är en part där en nära samverkan är viktig för integrationsarbetet. Nämnden har under året haft en mycket positiv erfarenhet av samverkan med lokala föreningslivet, lokala företag samt med kyrkor. Samverkan har gett resultat i form av praktikplatser, feriearbete samt fadderfamiljer för ungdomarna, samt att ungdomarna deltagit i tex. olika fotbollslag, dans, gitarr, kampsport m.m.

5.1.6 Arbetsmarknad och företagande

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

Socialnämndens uppdrag är att stötta våra brukare till arbete eller sysselsättning utifrån deras egna förutsättningar.

Förvaltningen har deltagit i kommunens övergripande arbete med handlingsplanen från den arbetsmarknadspolitiska överenskommelsen mellan Arbetsförmedlingen och Östhammars kommun. Utöver detta finns ett väl fungerande samarbete med försäkringskassan, arbetsförmedlingen och primärvården för att aktivt hjälpa personer som är beroende av försörjningsstöd till egen utkomst.

För det mest komplexa uppdragen har socialförvaltningen i samverkan med skolan egna resurser som kan ge omfattande stöd till individer att närma sig arbetsmarknaden med projektet Bryggan.

Bryggan ett långsiktigt arbete med att hjälpa personer i åldern 16-29 år som står långt från, eller fram till, en plats på arbetsmarknaden

I samverkan med Samhall breddat uppdraget som möjliggör att fler av Samhalls medarbetare kan komma ut på arbetsmarknaden. Under år 2018 har ca 40- 50 personer erbjudits arbete inom ramen för Samhalls uppdrag inom socialförvaltningen verksamheter.

Socialförvaltningen har aktivt spritt kunskap om LOV företagen och informera om möjligheten för serviceföretag att erbjuda sociala tjänster ex hemtjänst som Rut-tjänster. Samverkan med LOV företagen i frågan om digital utveckling har skett kontinuerligt under året.

5.2 Ekologisk hållbarhet

5.2.1 Vattenkvalitet (kust, sjöar, vattendrag och grundvatten)

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

5.2.2 Naturvård och friluftsliv

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

5.2.3 Energi och klimat

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

5.2.4 Kemikalier och hälsa

Anvisning

Vilket uppdrag och vilka målsättningar har er förvaltning inom området?
Vilka insatser vill ni särskilt lyfta fram 2018?

5.3 Styrtalet beslutade av fullmäktige

Socialnämnden

Slutrapport 2018 års internkontroll

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden godkänner slutrapport för 2018 års internkontroll och överlämnar den till kommunstyrelsen och kommunens revisorer

Beslutsfattare/delegat: Socialnämnden

Sammanfattning av ärendet

I kommunallagen anges att nämnderna ska se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Socialnämnden antar årligen en internkontrollplan där kontrollområden och kontrollfrekvens anges.

Socialförvaltningen har löpande under året redovisat granskningsrapporter till socialnämnden utifrån genomförda internkontroller. Resultatet från årets internkontroller visar på ett antal brister både inom handläggning och administration där åtgärder krävs. Nedan följer en sammanfattning från årets internkontroller tillsammans med beslutade åtgärder utifrån den senast utförda kontrollen.

Familjehem 2018

Kontrollen visar på brister inom uppföljningen av familjehem. Övervägande ska ske var 6e månad. Övervägande har i tre fall skett inom rätt tid, i två fall har det skett med en liten försening och i tre fall med en större försening. Socialtjänsten bör träffa barnen minst fyra gånger per år. I två av ärendena har fyra eller fler besök gjorts medan det i 6 ärenden har skett färre än fyra. Familjehemsplacementar rör barn och unga i utsatta situationer och därför är de påvisade bristerna att betrakta som allvarliga.

Åtgärder

- Vi kommer att genomföra information på APT .
- Vi kommer via verksamhetsutvecklaren och samordnaren på Barn -& Ungdoms sektionen ha regelbundna genomgångar var tredje månad för att belysa vikten av att man träffar den unge och att göra regelbundna uppföljningar/överväganden inom stipulerad tid.

IT-säkerhet

Det finns fortfarande inte en adekvat rutin för att sätta behörigheter i Combine, detta gäller både vid anställning och avslutad anställning. Stickprovet visar dock att de flesta har korrekt behörighet. Trots avsaknad av rutin för att sätta behörighet så fanns endast en felaktig behörighet. Felet utgjorde ej en säkerhetsrisk utan bestod i att anställningen inte adekvat reflekterade personens ansvarsområde i Combine.

Åtgärder

- En gemensam rutin för att ange behörighet för olika typer av tjänster och avslutande av behörighet vid byte/avslut av tjänst tas fram.
- Att man utreder huruvida personalens tjänst måste matcha rollbeskrivningen i systemet i alla tänkbara scenarion.

Utredningsprocesser BoU

Granskningen visar att det finns vissa brister i utredningarna men de flesta krav uppfylls i hög utsträckning. Undantaget är kravet på utredningsplaner som genomgående inte uppfylls. I de två fall där tidskravet inte uppfylldes dröjde det ca 10 dagar respektive en månad för länge. I flera av fallen där hänvisningar görs till lagstöd saknas en förklaring till hur tolkningen är gjord.

Åtgärder

- Information kommer att ges på APT. Vi kommer att fortsätta de regelbundna genomgångar som sker med hjälp av verksamhetsutvecklaren.
- Utredningarna skall genomföras inom den tid som vi har som lagkrav i övrigt skall en begäran om förlängning göras hos AU enligt de lagkrav som finns.

Rehabiliteringsprocesser

Internkontrollen visar att förbättringar behöver ske avseende att påbörja och dokumentera rekryteringsutredningar, dvs. gällande att följa rehabiliteringsprocessen. Ingen förbättring har skett i förhållande till de kontroller som genomfördes år 2017.

Åtgärder

- Information på IFO:s ledningsgrupp.
- Alla aktuella rehabiliteringsärenden skall följa rehabiliteringsprocessen och vara hanterade till årets slut.

Avtalstrohet

Utifrån resultatet kan man se att det fortfarande finns brister i förvaltningens trohet gentemot ingångna avtal. Resultatet är bättre än den första granskningen.

Åtgärder

Med hänsyn till resultatet från årets två granskningar behöver förvaltningens inköpsprocess ses över. Vi ser också att information kring inköp och upphandling på intranätet behöver utvecklas, med ett fokus på avtalsdatabasen. Förvaltningen bedömer att åtgärdepunkterna från förra rapporten fortfarande är aktuella.

- Översyn av inköpsprocessen.

- Förbättra information på intranätet/avtalsdatabas (i dialog med kommunledningskontoret).
- Tydliggöra vilket stöd kring inköp/upphandling som finns att få på förvaltningen, och vem man kan kontakta.
- Genomföra avtalsinventering för att säkerställa att samtliga aktuella avtal finns tillgängliga i avtalsdatabasen.

Social dokumentation

Den övergripande bedömningen är att de flesta genomförandeplanerna är relativt lika men att några få sticker ut från övriga genom att de är mer detaljerade. Sammantaget kan det konstateras att genomförandeplanerna har relativt stora brister. Vissa delar som bör finnas saknas genomgående medan andra delar behöver utvecklas för att bli fullständiga. Det saknas planering för samverkan och datum för uppföljning på aktivitetsnivå. Vidare finns brister i arbetet med aktiviteter, att ange målen, när och hur de ska genomföras och vem som ansvarar för de.

Åtgärder

- Att genomföra utbildningsinsatser i det nya systemet, så att samtliga genomförandeplaner registreras där
- Att säkerställa att genomförandeplaner upprättas, uppföljning sker varje kvartal av områdeschef genom ledningssystemets egenkontroll

Underlag¹

Granskningsrapporter från 2018 års internkontroll

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Kommunens revisorer

¹ För att ta del av fullständiga underlag: kontakta socialförvaltningens registrator socialnamnden@osthammar.se

Process (rutin/system)	Risk	Ansvarig för genomförande av åtgärder	Frekvens	Metod	Rapportering till	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Riskbedömning
Uppföljning av familjehem	Att uppföljning inte sker enligt riktlinjer	Mikael Sjöberg	1 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	3	4	12	Sannolikheten bedöms vara medel mot bakgrund av hög personalomsättning. Konsekvensen bedöms hög då det gäller barnärenden.
IT-säkerhet, med fokus på Combine och tillhörande system	Att IT-behörigheter inte är korrekta	Torbjörn Nyqvist, Mikael Sjöberg, Carina Kumlin	2 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	4	3	12	Med ett nytt system där implementeringen varit skyndsam är sannolikheten hög att någon t ex kan ha fått högre behörighet än vad som behövs. Konsekvensen av att någon har tillgång till mer än denne behöver för sin tjänst är bedömd till medel.
Utredningsprocessen BoU, tydliga och kompletta utredningar som blir klara inom tidsramen	Att det brister i någon del i utredningsprocessen	Mikael Sjöberg	1 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	4	3	12	Sannolikheten bedöms vara hög mot bakgrund av hög personalomsättning samt de påpekande IVO framfört vid tillsyn.
Arbetsmiljö, rehabiliteringsprocessen	Att riktlinjer angående dokumentation inte följs	Mikael Sjöberg, Carina Kumlin, Torbjörn Nyqvist, Håkan Dahlqvist	2 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	4	3	12	Sannolikheten bedöms vara hög mot bakgrund i brister som uppmärksammats i 2017 års internkontroll. Utan fullständig dokumentation kan det inte säkerställas att rehabiliteringsprocessen följs, vilket är avgörande såväl för den enskilde som kommunen.
Avtalstrohet	Att inköp inte görs via kommunens ramavtal	Torbjörn Nyqvist, Mikael Sjöberg, Carina Kumlin	2 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	4	2	8	Sannolikheten bedöms som hög då avtalsdatabasen har en hög inlärningströskel och utifrån tidigare kontroller. Konsekvensen bedöms som låg då en avvikelse i förekommande fall har ett ringa ekonomiskt värde.
Social dokumentation i enlighet med SOSFS 2014:5 inom VoO	Att dokumentationen i genomförandeplaner inom VoO inte lever upp till kraven i SOSFS 2014:5	Carina Kumlin	1 ggr/år	Stickprov	Förvaltningschef	4	3	12	Med nytt verksamhetssystem bedöms risken att dokumentationen i delar brister till hög. Konsekvensen bedöms till medel.

Socialnämnden

Redovisning av placeringsärenden – individ- och familjeomsorgen

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden tar del av redovisningen.

Beslutsfattare/delegat: Socialnämnden

Sammanfattning av ärendet

Uppgifterna är hämtade från en genomlysning som gjordes under perioden 2018-11-01 – 2018-12-15.

Vissa korrigeringar har gjorts efter den perioden utifrån placeringar som upphört eller tillkommit.

Redovisningen ska betraktas som ett nuläge eftersom ständiga förändringar sker inom verksamheterna.

Vuxen				
	Socialpsykiatri HVB	Missbruk HVB	Antal totalt	Summa kostnad
Antal placerade	4	4	8	
Snittkostnad/dygn	6788	7475		14263
Snittkostnad/30 dgr	203640	224250		427890
Kostnad/365 dgr	2477620	2728375		5205995
Pris per plats/dygn	1697	1869		

Barn och ungdom – totalt							
	Egna familjehem	Konsulentstödda familjehem	HVB/SIS	Stöd ext.	Eget stöd-EKB*	Antal totalt	Summa
Antal placerade	29	11	5	2	17	64	
Snittkostnad/dygn	17765	21808	28420	3745	9721		81459
Snittkostnad/30 dgr	532964	654240	852600	112350	291652		2443806
Kostnad/365dgr	6484225	7959920	10373300	1366925	3548165		29732535
Pris per plats/dygn	612	1982	5684	1872	572		

*5,6 milj/år i lokalkostnader tillkommer

Ensamkommande - externt och internt placerade - ingår i ovanstående tabell							
	Egna familjehem	Konsulentstödda familjehem	HVB/SIS	Stöd ext.	Eget stöd-EKB*	Antal totalt	Summa
Antal placerade	9	4	2	1	17	33	
Snittkostnad/dygn	6110	6600	9800	1350	9721		33581
Snittkostnad/30 dgr	183300	198000	294000	40500	291652		1007452
Kostnad/365 dgr	2230150	2409000	3577000	492750	3548165		12257065
Pris per plats/dygn	679	1650	4900	1350	572		

*5,6 milj/år i lokalkostnader tillkommer

OBS -kostnaden för personal på myndighet som jobbar mot ensamkommande, overhead m.m. ej inräknat.

Beslutet skickas till

Tillförordnad individ- och familjeomsorgschef Yvonne Wahlbeck
Verksamhetschef ensamkommande Martina Jirlow

Socialnämnden

Yttrande angående motion om politisk obunden barnombudsman

Socialförvaltningens förslag till beslut

Yttrandet antas och överlämnas till Kommunstyrelsen.

Beslutsfattare/delegat: Socialnämnden

Sammanfattning av ärendet

Inom Socialtjänstens verksamhet finns flera möjligheter att få hjälp för barn och unga. Kommunen erbjuder möjlighet för medborgare att lämna medborgarförslag och att ställa frågor till politiker. Barnombudsmannen har på nationell nivå ansvar för flera av de frågor som motionären vill ge en lokal barnombudsman. Att ha en lokal barnombudsman är inget skyldighet och de flesta kommuner jobbar med frågorna på andra sätt. Socialnämnden anser att barn och ungas rättigheter kan tillvaratas genom det arbete som redan bedrivs av kommunen och andra aktörer, därför avstyrker socialnämnden förslaget.

Bakgrund

Åsa Lindstrand (-) har lämnat en motion med förslag om att inrätta en politisk obunden barnombudsman. Hon föreslår att barnombudsmannen ska ha till uppgift att bland annat bevaka barn och ungas intressen samt att utreda barn och ungas klagomål på verksamheten.

Arbetet med Barn och Unga i Östhammars kommun

Barn och unga och som far illa kan själva vända sig till Socialtjänsten och allmänheten kan inkomma med en orosanmälan. När socialtjänsten får kännedom om missförhållande startas en utredning för att undersöka om det finns behov av en insats. Den som anser sig felbehandlat av kommunen genom myndighetsbeslut har möjlighet att överklaga beslutet för prövning i domstol, denna rättighet innefattar också barn och unga. Genom myndigheternas serviceskyldighet finns krav på kommunen att efter behov hjälpa den enskilda att tillvarata sina intressen. Den enskilde kan ställa frågor till berörd handläggare eller genom Östhammar Direkt. För den som vill göra sin röst hörd går det att lämna synpunkter genom kommunens synpunktshantering och genom att lämna in en medborgarmot-

ion. Det finns också möjligheter till att ställa en fråga till politiker genom kommunens hemsida. Dessa verktyg ger medborgarna inklusive barn och unga möjlighet att såväl göra sin röst hörd som att i myndighetsbeslut få upprättelse när någon felaktigt har missgynnats av ett myndighetsbeslut.

Andra aktörers arbete

De flesta kommuner organiserar arbetet med barn och unga på andra sätt även om det finns ett fåtal kommuner som har beslutat att inrätta en sådan tjänst. Enligt BOiU (Barnombudet i Uppsala län) så finns det 17 lokala barnombudsmän i Sverige varav fem är fristående medan övriga drivs i offentlig regi.

Nämnden har tidigare beslutat att inte ingå en överenskommelse med BOiU (Barnombudet i Uppsala län) som är en ideell förening med syfte att bl.a. ge råd och stöd till barn och unga och bevaka barns intresse. Föreningen är fristående från kommunen men får sitt huvudsakliga ekonomiska stöd från Region Uppsala och Uppsala kommun. I yttrandet Socialförvaltningen lämnade i ärendet konstaterades att ungdomars möjligheter till inflytande kan uppnås på andra sätt.

Enligt lag (1993:335) om Barnombudsman har barnombudsmannen till uppdrag att företräda barns och ungas rättigheter och intressen utifrån Sveriges åtagande genom barnkonventionen. Flera av de uppgifter som motionären anser ska ligga på tjänsteinnehavaren kan därför istället hanteras på nationell nivå av myndigheten barnombudsmannen. Några krav på kommuner att tillhandhålla en sådan tjänst finns inte. Vidare är nämndens uppfattning att svensk lagstiftning i stor utsträckning ger ett likvärdigt skydd som barnkonventionen. Genom att följa svensk lagstiftning beaktas barn och ungas rättigheter och när barnkonventionen inkorporeras i svensk lagstiftning den 1 januari 2020 kommer den att bli styrande för förvaltningens arbete.

Barnombudsmannen har i uppdrag att bevaka barnens intresse och efterlevnaden av barnkonventionen. Myndigheten har också möjlighet att kalla till sig kommuner eller att ställa frågor. Således finns det en möjlighet för Barnombudsmannen att följa upp arbetet i Östhammars kommun. Den granskningen som skulle göras av en lokal barnombudsman är således möjlig för Barnombudsmannen att göra.

För stöd kring barn och ungas hälsa går det att vända sig till Socialförvaltningen, Elevhälsan samt till Barn- och ungdomspsykiatrien.

Underlag¹

Motion dnr SN-2018-269:1

Beslutet skickas till

Socialchef Håkan Dahlqvist
Utredare Oskar Johansson
Kommunstyrelsen

¹ För att ta del av fullständiga underlag: kontakta socialförvaltningens registrator socialnamnden@osthammar.se

Socialnämnden

Yttrande angående motion om politiskt obunden äldreombudsman

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden föreslår att frågeställningen avslås med hänvisning till att behovet redan är tillgodosett genom nedan redovisning

Beslutsfattare/delegat: Socialnämnden

Sammanfattning av ärendet

Socialnämnden anser att det arbete som bedrivs inom den ordinarie verksamheten är tillräckligt för att ge äldre den service de är berättigade till. Den som behöver stöd i vilka insatser kommunen erbjuder eller stöd i kontakten med andra myndigheter kan vända sig till Socialförvaltningen. Kommunen jobbar också aktivt med en uppsökande verksamhet för att nå ut till äldre som vid tillfället saknar insatser. Inom kommunen och förvaltningen finns också flera möjligheter att framföra synpunkter på verksamheten.

Bakgrund

Åsa Lindstrand (-) har lämnat en motion med förslag om att inrätta en politiskt obunden äldreombudsman, hon föreslår att äldreombudsmannen ska ha till uppgift att bl.a. vara ett stöd till äldre och svara på frågor i kontakten med myndigheter samt att bevaka äldres intressen.

I enligt myndigheternas serviceskyldighet finns redan idag ett krav på att efter behov hjälpa den enskilda att tillvarata sina intressen. Den som har behov av råd för att veta vilken myndighet som ska kontaktas kan vända sig till Östhammar Direkt. Det går också att ställa frågor direkt till ansvarig biståndshandläggare.

Kommunen bedriver en uppsökande verksamhet och erbjuder alla över 80 år som saknar insatser (med undantag för färdtjänst) ett förebyggande hembesök för att informera om vilka tjänster, verksamheter och aktiviteter som kommunen erbjuder.

Socialförvaltningen har en löpande dialog med intresseföreningar för äldre, Socialnämndens ordförande och Socialchefen träffar regelbundet Kommunala pensionärsrådet och Rådet för funktionshindrades beredning. För den som vill

framföra synpunkter till Socialförvaltningen går det att lämna synpunkter genom kommunens synpunktshantering. För anhöriga går det också att vända sig till Anhörigcentrum för råd, stöd, gemenskap och att lämna synpunkter. Genom det politiska styret av kommunen och Socialförvaltningen ges medborgarna en möjlighet att påverka verksamheten. Socialnämnden har till uppgift att bevaka medborgarliga intressen och den som har synpunkter kan antingen ta kontakt direkt med politiker eller att använda sig av kommunens hemsida där det går att skriva frågor till politiker. Det går också att själv lämna in en medborgarmotion.

Efter att ha undersökt ett antal kommuner kan konstateras att ett fåtal kommuner har valt att anställa en äldreombudsman medan de flesta arbetar med frågorna på andra sätt. I Uppsala län har endast Uppsala kommun och Enköpings kommun en äldreombudsman. Det finns inte heller något lagkrav på att kommuner ska ha en äldreombudsman utan en god äldreomsorg kan uppnås genom andra arbetsätt. Sammantaget anser Socialnämnden att det inte föreligger ett behov av att anställa en äldreombudsman utan motsvarande uppgifter kan hanteras inom den nuvarande verksamheten.


Underlag¹

Motion SN-2018-268:1

Beslutet skickas till

Socialchef Håkan Dahlqvist
Utredare Oskar Johansson
Kommunstyrelsen

¹ För att ta del av fullständiga underlag: kontakta socialförvaltningens registrator socialnamnden@osthammar.se

 ÖSTHAMMARS KOMMUN - EN DEL AV ROSLAGEN Socialförvaltningens ledningssystem	Dokumenttyp:		
	Riktlinje		
	Titel:		
	Riktlinje vid förskrivning av hjälpmedel i Östhammars kommun		
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:

Innehåll

1	Inledning	3
2	Syfte och mål	3
3	Omfattning	3
4	Definitioner	4
5	Krav och regler.....	5
6	Organisation, budget och prioriteringar	5
6.1	Hjälpmedelsverksamheten i Östhammar	5
6.2	HUL (Hjälpmedel Uppsala Län)	5
6.3	Kommunservice.....	5
7	Prioriteringsordning för insatser	6
8	Behovsbedömning och förskrivningsprocessen.....	6
9	Regler som gäller vid förskrivning och användande av hjälpmedel.....	7
	Använda hjälpmedel till avsett ändamål	7
	Antal hjälpmedel som får förskrivas	7
	Avgifter för hembesök och förskrivning.....	7
	Avgifter för hjälpmedel.....	7
	Avvikelser och tillbud	7
	Avtalade hjälpmedel.....	7
	Basutrustning.....	7
	Bortskänkande/utrangering av begagnade hjälpmedel.....	8
	Byte av hjälpmedel.....	8
	Driftskostnader	8
	Dubbelt boende/fritidsboende	8
	Egenansvar	8
	Egenvård.....	8
	Försäkring.....	8
	Försäljning.....	8
	Hygienrutiner och smittskydd samt hantering av riskavfall.....	9
	Information och valfrihet	9
	Lex Maria	9
	Stulet eller skadat hjälpmedel	9
	Särskilt hjälpmedelsbeslut.....	9
	Återställning efter nedmonterat hjälpmedel.....	9
	Återtagande mot den enskildes vilja	9

Överklaga ett beslut.....	9
9.1 Regler gällande vistelse och bostadsort.....	10
Flytt inom Östhammars kommun.....	10
Flytt till och från Östhammars kommun	10
Hjälpmedel till person skriven i annan kommun	10
Korttidslån.....	10
Utlandsvistelse	10
Utländsk medborgare som vistas i Östhammars kommun	11
Vistelse i annan kommun för vård eller behandling.....	11
10 Produktgrupper Hjälpmedelsverksamheten Östhammars kommun	11
Bilaga 1 Avgifter	13

1 Inledning

Socialnämnden har tagit fram en lokal värdegrund för nämndens verksamheter som innefattar att alla kontakter med den enskilde ska 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. Verksamheterna ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, rådande riktlinjer och handlingsprogram för att främja en rättssäker handläggning.

2 Syfte och mål

Den här riktlinjen syftar till att säkerställa en jämlik bedömning av hjälpmedelsbehov och tillgång till individuellt förskrivna hjälpmedel i Östhammars kommun. Riktlinjen utgör ingen ram för vad en person kan ansöka om utan ska vara en vägledning i handläggningen av ärenden och i genomförandet av beviljade insatser.

Målet med riktlinjen är att kommunens invånare ska erbjudas en säker och likvärdig hjälpmedelsförsörjning. Hanteringen av individuellt förskrivna hjälpmedel ska ske på ett ändamålsenligt, patientsäkert, likvärdigt och kostnadseffektivt sätt där uppfyllelse av krav i lagar, förordningar och föreskrifter säkerställs.

Eftersom hjälpmedel är en integrerad del i behandling, habilitering och rehabilitering ska insatsen sättas i relation till andra insatser och komplettera dem. Syftet med hjälpmedlet är att möjliggöra eller underlätta den enskildes behov av funktion, aktivitet och delaktighet för att uppnå hälsa och förebygga ohälsa. Den enskilde ska vara delaktig i det som påverkar den egna livssituationen. Insatserna ska därför i möjligaste mån planeras, utformas och genomföras i samråd med den enskilde.

3 Omfattning

Enligt Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) har landsting, regioner och kommuner som sjukvårdshuvudmän skyldighet att erbjuda personer med funktionsnedsättning habilitering, rehabilitering och hjälpmedel för det dagliga livet. I lagen framhålls att god tillgång till väl fungerande hjälpmedel är en grundläggande förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna leva ett så aktivt och självständigt liv som möjligt.

Östhammars kommun ansvarar för hjälpmedel till personer med rörelse- och/eller kognitiv funktionsnedsättning över 21 år i ordinärt boende och särskilt boende med stöd enligt Socialtjänstlagen (2001:453), Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1933:387).

4 Definitioner

Den enskilde	Den person som får ett individuellt utprovat hjälpmedel förskrivet.
Förskrivare	Legitimerad sjukgymnast/fysioterapeut, arbetsterapeut eller sjuksköterska som har förskrivningsrätt av ett eller flera hjälpmedel.
Förskrivning	Åtgärd för att förse en person med hjälpmedel inom kommunens ansvarsområde utifrån förskrivningsprocessen.
Förskrivarportalen	Digitalt system som används vid inköp och hantering av hjälpmedel.
Hjälpmedel	I denna riktlinje avses med hjälpmedel medicintekniska produkter som kräver hälso- och sjukvårdens särskilda kompetens.
Hjälpmedel Uppsala län (HUL)	En service- och kompetensenhet som hanterar hjälpmedel inom kommunens ansvarsområde.
HUL-hjälpmedel	Hjälpmedel som ingår i HUL-samarbetet. Hanteras och köps in via Hjälpmedel Uppsala län (HUL).
HUL-samarbetet	Länets kommuner i samverkan (exkl. Älvkarleby)
Individuellt förskrivna hjälpmedel	Hjälpmedel som är personligt förskrivna och utprovade till en specifik person. Individuellt förskrivna hjälpmedel hanteras via hjälpmedelsverksamheten.
K-hjälpmedel	Hjälpmedel som hjälpmedelsverksamheten i Östhammar själva hanterar och köper in. K-hjälpmedel är en förkortning av Kommun-hjälpmedel.
Medicinteknisk produkt	En produkt som enligt tillverkarens uppgift ska användas, separat eller i kombination med annat, för att hos människor: <ol style="list-style-type: none"> 1. påvisa, förebygga, övervaka, behandla eller lindra en sjukdom. 2. påvisa, övervaka, behandla, lindra eller kompensera en skada eller en funktionsnedsättning. 3. undersöka, ändra eller ersätta anatomin eller en fysiologisk process.
Sortiment	Enligt lagen om offentlig upphandling upphandlas produkter, service, rekonditionering, reparationer och transporter av hjälpmedel. Hjälpmedelssortimentet ska ha tillräcklig bredd för att möta människors olika behov av hjälpmedel i det dagliga livet och även för att den enskilde ska möjlighet att påverka valet av sitt hjälpmedel enligt Patientlag (2014:821). Grunden för upphandlingar inom de olika produktgrupperna arbetas fram i sortimentsgrupper. HUL ansvarar för organisering av sortimentsarbete och upphandlingar.

5 Krav och regler

Förskrivning av hjälpmedel regleras via lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd samt via lokala riktlinjer och rutiner. Några exempel på lagar och föreskrifter omnämns här nedan:

- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) - HSL
- Lagen om medicintekniska produkter (1993:584)
- Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (1993:387) - LSS
- Patientsäkerhetslagen (2010:659)
- Patientlag (2014:821)
- Patientdatalagen (2008:355)
- Produktansvarslagen (1992:18)
- Produktsäkerhetslagen (2004:451)
- Läkemedelsverkets föreskrifter (LFVS 2003:11) om medicintekniska produkter
- Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:1) om användningen av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården
- Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2009:6) om bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård

6 Organisation, budget och prioriteringar

Socialnämnden fastställer hjälpmedelsverksamhetens budget, vilka förskrivningsbara produktgrupper kommunen ska tillhandahålla och prioriteringar för dessa. De föreslår avgifter samt fastställer verksamhetens grundprinciper avseende kvalitet och ambitioner i riktlinjen för förskrivning av hjälpmedel.

6.1 Hjälpmedelsverksamheten i Östhammar

Hjälpmedelsverksamheten är organiserad under verksamhetsgrenen Vård och omsorg. Produktundergrupper, kriterier vid förskrivning samt rutiner vid förskrivning av hjälpmedel är upp till verksamhetsgrenen att fastställa. Hjälpmedelsverksamheten ansvarar för att det finns rutiner som möjliggör en rättsäker, effektiv och likvärdig handläggning och hantering av hjälpmedel inom Östhammars kommun. Hjälpmedelsverksamhetens budget omfattar alla individuellt förskrivna hjälpmedel som kostar upp till 85 000 kr. Dyrare hjälpmedel bekostas centralt.

6.2 HUL (Hjälpmedel Uppsala Län)

Östhammars kommun har avtal med HUL när det gäller hantering av HUL-hjälpmedel. I länet finns ett köp- och säljsystem där kommunerna inom HUL-samarbetet köper och säljer begagnade hjälpmedel mellan varandra. Syftet med köp- och säljsystemet är att få en kostnadseffektiv hantering av avancerade hjälpmedel till en hög kvalitet och säkerhet. HUL tillhandahåller även konsultation, teknisk service och forskrivartutbildningar. De ansvarar också för upphandling av både HUL- och K-hjälpmedel.

6.3 Kommunservice

Socialförvaltningen har avtal med Kommunservice Östhammars kommun när det gäller hanteringen av K-hjälpmedel. Kommunservice ska följa aktuella avtal och rutiner gällande rekonditionering och service av K-hjälpmedel samt förrådshantering och transporter av HUL- respektive K-hjälpmedel.

7 Prioriteringsordning för insatser

Vid förskrivning av hjälpmedel ska riksdagens riktlinjer för prioriteringar inom hälso- och sjukvården beaktas. De tre principerna, vilka har en inbördes rangordning, är följande:

1. Människovärdesprincipen
2. Behovsprincipen
3. Kostnadseffektivitetsprincipen

Med grund i dessa principer prioriteras förskrivningsinsatser av hjälpmedel i Östhammars kommun enligt följande rangordning:

- 1) Hjälpmedel för att klara dagliga aktiviteter som personlig vård, förflyttning, av- och påklädning samt planera och strukturera sin vardag.
 - Överflyttning till och/eller från säng, rullstol, toalett
 - Förflytta sig i bostaden, till och/eller från arbete
 - Klara personlig vård, till exempel att tvätta sig, gå på toaletten, av- och påklädning
 - Klara sin måltidssituation
 - Förstå, planera och organisera sin vardag med stöd för tidsuppfattning och minne
 - Hjälpmedel som förebygger och/eller behandlar trycksår i sittande eller liggande
 - Hjälpmedel som ger möjlighet till ett stabilt sittande för att kunna utföra aktiviteter i prioriteringsnivå 1
- 2) Hjälpmedel för vardagsaktiviteter med syfte att klara ett självständigt och aktivt liv i relation med sin omgivning och närmiljö.
 - Kunna förflytta och/eller orientera sig i sin närmiljö för att till exempel kunna ta sig till affär, bank eller fritidsaktivitet.
 - Dataanpassning för att självständigt kunna använda sin dator.
- 3) Hobby, idrott och fritidsaktivitet. Enligt kommunens riktlinjer prioriteras inte dessa aktiviteter men förskrivna hjälpmedel kan användas i dessa aktiviteter om de fungerar för ändamålet.

8 Behovsbedömning och förskrivningsprocessen

Samtliga individuellt förskrivna hjälpmedel inom Östhammar kommuns ansvarsområde förskrivs efter en behovsbedömning av förskrivare. Bedömningen utgår från personens funktionsförmåga, aktivitetsförmåga och behov. Vid bedömningen ska förskrivaren ta hänsyn till hur stora begränsningar personen har i sin vardag, vilken effekt och nytta hjälpmedlet kan ha för att minska begränsningarna samt vad hjälpmedlet kostar i förhållande till den nyttoeffekt personen kan förväntas få av hjälpmedlet, i enlighet med prioriteringsordningen ovan. Bedömningen om en hjälpmedelsinsats ska ske bör alltid ställas i relation till andra vidtagna eller planerade hälso- och sjukvårdsåtgärder, till exempel andra rehabiliteringsinsatser.

Förskrivare ansvarar för att följa förskrivningsprocessens alla delar i samband med förskrivning av hjälpmedel. Processen följer Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:1) och lyder följande:

1. Prova ut, anpassa och välj lämplig specifik produkt
2. Specialanpassa vid behov – initiera och utfärda anvisning

3. Informera
4. Instruera och träna
5. Följa upp och utvärdera funktion och nytta

9 Regler som gäller vid förskrivning och användande av hjälpmedel

Använda hjälpmedel till avsett ändamål

Hjälpmedlet ska användas till vad det är avsett för och till det som tillverkaren ansvarar för enligt Produktansvarslagen. Den information som ges muntligt och/eller skriftligt när hjälpmedlet lämnas ut till den enskilde ska följas. Om någon oklarhet råder i användandet av hjälpmedlet är det den enskilde som ansvarar för att kontakta förskrivaren. Den enskilde står själv ansvarig om olycka inträffar om hjälpmedlet används och hanteras på ett sätt som det inte är avsett för.

Antal hjälpmedel som får förskrivas

Grundprincipen är att ett hjälpmedel per användningsområde kan förskrivas. Bostadens utformning eller individuella behov kan medföra att det finns behov av flera hjälpmedel.

Avgifter för hembesök och förskrivning

Östhammars kommun tar ut en avgift vid hembesök av legitimerad personal. För avgiftsnivå, se *Informationsblad avgifter inom vård och omsorg* i Socialförvaltningens ledningssystem.

Avgifter för hjälpmedel

Avgifter tas ut för lån av hjälpmedel enligt gällande beslut i kommunfullmäktige, se *Bilaga 1*.

Avvikelser och tillbud

Avvikelser och tillbud ska rapporteras enligt Vård och omsorgs fastställda processer för avvikelshantering. Avvikelsen eller tillbudet kan bero på produktfel eller brister i handhavandet. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:1) ska medicintekniska produkter som förskrivas, utlämnas eller tillförs personer kunna spåras. I Östhammars kommun ska samtliga förskrivna hjälpmedel registreras på person i Förskrivarportalen för att därigenom kunna spåras. Om en olycka eller tillbud inträffar i samband med användning av ett hjälpmedel ska hjälpmedlet omedelbart tas ur bruk och orsaken utredas.

Avtalade hjälpmedel

I första hand ska hjälpmedel inom upphandlat sortiment förskrivas. Om en persons behov inte kan tillgodoses utifrån upphandlat sortiment finns möjlighet att köpa in hjälpmedel utanför sortiment. Beslut i varje enskilt fall fattas av hjälpmedelsverksamheten.

Basutrustning

Basutrustning på särskilt boende, dagverksamhet, daglig verksamhet och gruppboende är medicintekniska produkter som inte är individuellt förskrivna och som kan användas av flera personer. Enligt arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön ska en verksamhet utrustas så att miljön motsvarar behov som patienter, brukare och personal har. Respektive enhetschef ansvarar för vilken basutrustning som är aktuell för målgruppen. Om basutrustningen inte räcker till för att tillgodose en persons behov kan förskrivning av hjälpmedel ske.

Bortskänkande/utrangering av begagnade hjälpmedel

Är endast aktuellt för produkter som är i utgående sortiment eller när hjälpmedlet vid återlämning ändå ska utrangeras. När överlåtelse sker ska det finnas en skriftlig information om överenskommelsen. Hjälpmedelsverksamhetens ansvar avseende reparationer och säkerhet för det aktuella hjälpmedlet upphör därefter.

Byte av hjälpmedel

Om det medicinska och/eller funktionella behovet förändrats eller om befintligt hjälpmedel är utslitet kan det bli aktuellt att byta hjälpmedel. Bedömning sker av förskrivare eller teknisk personal.

Driftskostnader

Den enskilde står för driftskostnader som elförbrukning, batterier samt kostnader för material vid punktering.

Dubbelt boende/fritidsboende

Generellt gäller att ett boende utrustas. Person som flyttar hemifrån och har behov av hjälpmedel i gamla hemmet för att fortfarande kunna vistas där periodvis, kan få nödvändiga hjälpmedel förskrivna. Allmänna eller gemensamma utrymmen i anslutning till bostaden utrustas inte, till exempel tvättstuga eller garage. Fritidshus utrustas inte.

Egenansvar

När behov finns av produkt som faller utanför kommunens ansvar kan förskrivare ge en person råd angående inköpsställen av produkter samt alternativa produkter. Inköpet blir då ett egenansvar för personen. Råden kan vara generella eller individuella. Ett individuellt råd är när förskrivaren rekommenderar en person att köpa en specifik produkt eller instruktioner ges om hur en produkt ska användas. Ges ett individuellt råd ska detta dokumenteras i journalen. Ett generellt råd behöver inte dokumenteras.

Egenvård

Förskrivare kan bedöma om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård. Det betyder att den enskilde själv eller med hjälp av någon annan kan utföra en hälso- och sjukvårdsåtgärd. Bedömning ska göras enligt egenvårdsföreskriften SOSFS 2009:6. Bedömning behöver inte göras om det anses vara uppenbart obehövligt. Det är förskrivaren som bedömer om hjälpmedlet i kombination med den enskildes förmåga och omgivningsfaktorer kan upprätta ett egenvårdsbeslut. En viktig förutsättning vid bedömningen är att utgå från vad som är patientsäkert i varje enskilt fall.

Försäkring

Östhammar kommuns hjälpmedel är inte försäkrade. Den enskilde rekommenderas att se över sitt försäkringsskydd beträffande hjälpmedel i hemmet och dess närmiljö vid stöld, brand och skada samt att teckna reseförsäkring om hjälpmedlet ska tas med på resa. Den enskilde kan bli ersättningskyldig vid förlust eller skada på förskrivet hjälpmedel.

Försäljning

Försäljning av hjälpmedel sker i mycket begränsad omfattning. Hjälpmedelsverksamheten tar beslut angående eventuell försäljning.

Hygienrutiner och smittskydd samt hantering av riskavfall

Hygienrutiner för kommunal vård i Uppsala län från *sektion för vårdhygien* vid Akademiska sjukhuset ska följas.

Information och valfrihet

Patientlagen (2014:821) säger att den enskilde ska ges möjlighet att välja det alternativ den enskilde föredrar, om det finns flera alternativ tillgängliga som fyller den enskildes behov och kostnaderna för hjälpmedlet framstår som befogat. Den enskilde ska få information om de hjälpmedel som finns för personer med funktionsnedsättning. Den som lämnar informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.

Lex Maria

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) ansvarar för att Lex Maria-anmälningar görs i förekommande fall enligt gällande rutiner.

Stulet eller skadat hjälpmedel

Om den enskilde får ersättning från försäkringsbolag för skadat eller stulet hjälpmedel ska ersättningen betalas till Östhammars kommun. Kommunen bekostar självriskan. Om försäkringen inte täcker förlusten ersätter kommunen hjälpmedel upp till 2 000 kronors värde och hjälpmedel överstigande 2 000 kronor debiteras den enskilde. Kostnad för skada uppkommen vid normal användning av hjälpmedlet ansvarar kommunen för. I uppenbara fall av vårdslöshet debiteras den enskilde.

Särskilt hjälpmedelsbeslut

Vid behov av vissa dyrare hjälpmedel och hjälpmedel utanför sortiment gör förskrivaren en bedömning utifrån ett särskilt hjälpmedelsbeslut. Beslut om förskrivning fattas av Hjälpmedelsverksamheten.

Återställning efter nedmonterat hjälpmedel

Kostnad för återställning efter nedmonterat hjälpmedel i den enskildes bostad bekostas inte av kommunen. En enkel återställning görs av leverantör vid nedmontering av stationär taklyft.

Återtagande mot den enskildes vilja

Återtagande mot den enskildes vilja kan ske om förskrivare bedömer att behov inte längre finns för aktuellt hjälpmedel. Återtagande kan också ske om aktuellt hjälpmedel innebär en risk på grund av ändrade förutsättningar. Även om den enskilde inte följer givna instruktioner, missköter hjälpmedlet, hanterar eller använder hjälpmedlet på ett osäkert sätt eller på ett annat sätt än hjälpmedlet är avsett att användas på.

Överklaga ett beslut

Hälso- och sjukvårdslagen är ingen rättighetslag och det går därför inte att överklaga ett vårdbeslut till domstol.

9.1 Regler gällande vistelse och bostadsort

Flytt inom Östhammars kommun

Den enskilde ansvarar för transport av förskrivna hjälpmedel vid flytt till annan bostad inom kommunen med undantag för flytt av stationär lyft, vårdsäng samt gripostång.

Flytt till och från Östhammars kommun

Grundprincipen är att återlämning av hjälpmedel sker till den kommun, region eller landsting varifrån den enskilde flyttar. Undantag kan ske då behov av hjälpmedel finns omedelbart på den nya orten för att den dagliga livsföringen ska fungera samt för vissa specialanpassade hjälpmedel. En överenskommelse om ansvarsövertagande sker mellan kommunerna för de hjälpmedel som behöver tas med vid flytt. Överlåtelser mellan kommunerna distribueras alltid via hjälpmedelsverksamheten.

Hjälpmedel till person skriven i annan kommun

Huvudprincipen är att förskrivning endast sker till Östhammar kommuns invånare. Hjälpmedel till person som vistas i Östhammars kommun för avtalad vård och/eller behandling bekostas av hemlandsting/region/kommun. Vistelsekommunen är skyldig att tillhandahålla sjukvård, där hjälpmedel ingår av *akut* karaktär. Förskrivningen görs av den part som i avtalet har ansvar för hälso- och sjukvården. För personer som vistas i kommunen som tillfälliga gäster erbjuder Östhammars kommun som service begränsat tillfälligt lån mot avgift endast för de hjälpmedel som inte kan tas med till kommunen, se rubrik *Korttidslån* nedan.

Korttidslån

Östhammars kommun kan som en service låna ut vissa hjälpmedel inom upphandlat sortiment mot avgift, så kallade korttidslån. Korttidslån räknas inte som en hälso- och sjukvårdsinsats och ska inte dokumenteras i patientjournal.

Korttidslån personer folkbokförda i Östhammars kommun.

Kan ges till kommuninvånare som har behov av hjälpmedel vid resor, utflykter samt vid tillfällig vistelse i fritidshus.

- HUL-hjälpmedel som lånas ut på korttidslån: transportrullstol.
- K-hjälpmedel som lånas ut på korttidslån: rollator, fristående toalett, duschstol, ramp.

Korttidslån personer icke folkbokförda i Östhammars kommun.

Kan ges vid akuta behov samt då hjälpmedel inte är möjligt att ta med från hemkommunen.

- HUL-hjälpmedel som lånas ut på korttidslån: transportrullstol, vårdsäng, lyft, mobil duschstol, gåbord.
- K-hjälpmedel som lånas ut på korttidslån: rollator, fristående toalett, duschstol, ramp.

Utlandsvistelse

Hjälpmedel som tas med vid utlandsvistelse ska återföras till Östhammars kommun. Den enskilde står själv för alla kostnader för transport samt eventuella reparationer eller reservdelar utomlands. Reseförsäkring rekommenderas för de hjälpmedel som tas med. Gäller det eldriven rullstol ska förskrivare samt tekniker på HUL informeras innan resan.

Utländsk medborgare som vistas i Östhammars kommun

För asylsökande personer har regionen ansvaret för alla HSL-insatser, även hjälpmedel. Personer som befinner sig i Sverige utan tillstånd ska hänvisas till Migrationsverket. Om personen har uppehållstillstånd i Sverige kan hjälpmedel förskrivas. Förskrivaren kontrollerar uppehållstillståndet som framgår av passet. Utländska medborgare som tillfälligt vistas i Sverige får inte hjälpmedel förskrivna utan får själva bekosta hjälpmedlen alternativt låna hjälpmedel mot avgift, se rubrik *Korttidslån*.

Vistelse i annan kommun för vård eller behandling

Individuellt förskrivna hjälpmedel till person som är folkbokförd i Östhammars kommun, men vistas i annan kommun för avtalad vård eller behandling, bekostas av Östhammars kommun. Förskrivning sker av den part som i avtalet har ansvar för hälso- och sjukvården.

10 Produktgrupper Hjälpmedelsverksamheten Östhammars kommun

Hjälpmedlen är ordnade i produktområden och klassificerade enligt ISO 9999:2007. Klassificeringen är internationell och grundar sig på hjälpmedlets funktion och syfte för personen. För information vilka produktundergrupper som ingår i respektive produktgrupp samt vilka kriterier och rutiner som gäller vid förskrivning av produktundergrupperna inom respektive produktgrupp, se Östhammar kommuns ledningssystem.

Hjälpmedel från följande produktgrupper förskrivs i Östhammars kommun:

04 Hjälpmedel vid personlig medicinsk behandling

- 04 27 Stimulatorer
- 04 48 Rörelse, styrke- och balansredskap
- 04 33 Antidecubitushjälpmedel

09 Hjälpmedel för personlig vård

- 09 09 Hjälpmedel för av- och påklädning
- 09 12 Hjälpmedel vid toalettbesök
- 09 33 Hjälpmedel vid bad och dusch

12 Hjälpmedel vid förflyttning

- 12 03 Gånghjälpmedel som hanteras med en arm
- 12 06 Gånghjälpmedel som hanteras med båda armarna
- 12 22 Manuellt drivna rullstolar
- 12 23 Motordrivna rullstolar
- 12 24 Tilläggsutrustning till rullstolar
- 12 31 Hjälpmedel för överflyttning och vändning
- 12 36 Personlyftar med lyftselar

15 Hjälpmedel i hushållet

- 15 09 Hjälpmedel för att äta och dricka

18 Hjälpmedel för utrustning och anpassning av bostäder och andra lokaler

- 18 09 Sittmöbler och sitsar
- 18 10 Tilläggsutrustning till sittmöbler

- 18 12 Sängar
- 18 15 Höjdställbara tillsatser till möbler
- 18 18 Stödanordningar
- 18 30 Hjälpmedel för förflyttning i vertikal ledd

22 Hjälpmedel för kommunikation och information

- 22 27 Varseblivningshjälpmedel
- 22 90 Hjälpmedel för kognitivt stöd
- 22 36 Inmatningsenheter

24 Hjälpmedel för hantering och transport av produkter

- 24 13 Hjälpmedel som kan styra och kontrollera på avstånd
- 24 21 Förlängare

Bilaga 1 Avgifter

Vid långvariga behov av hjälpmedel:

Elrullstol

Avgift för elrullstol debiteras per månad. Se *Informationsblad Avgifter inom vård och omsorg*.

Rullstol

En rullstol kan förskrivas utan avgift. Vid behov av två manuella rullstolar utgår en avgift för rullstol nummer två. Avgiften debiteras per månad. Se *Informationsblad Avgifter inom vård och omsorg*.

Rollator

En rollator kan förskrivas utan avgift. Vid behov av två rollatorer utgår en avgift för rollator nummer två. Avgiften debiteras per månad. Finns behov av ytterligare rollator utgår ingen mer avgift. Se *Informationsblad Avgifter inom vård och omsorg*.

Rollatorkorg

Vid förskrivning av rollatorkorg debiteras den enskilde en engångskostnad på 100 kr.

Vid korttidslån av hjälpmedel:

Personer folkbokförda i Östhammars kommun

	max 14 dagar	>14 dagar – 3 månader
Första HUL-hjälpmedel transportrullstol	250 kr/tillfälle	350 kr/tillfälle
Första K-hjälpmedel Rollator, fristående toalett, Duschstol, ramp	150 kr/tillfälle	250 kr/tillfälle
Lån av två eller flera HUL/K -hjälpmedel	300 kr/tillfälle	500 kr/tillfälle

Personer icke folkbokförda i Östhammars kommun

	max 3 månader
HUL-hjälpmedel	500 kr/hjälpmedel
K-hjälpmedel	300 kr/hjälpmedel
Säng eller lyft	1000 kr/hjälpmedel

Synpunktsstatistik 2018

Innehåll

1 Inledning	1
1.1 Synpunktstyp	1
1.2 Positiv eller negativ synpunkt	1
1.3 Del av verksamheten	1
1.4 Synpunktslämnare	2
2 Individ- och familjeomsorg	3
2.1 Synpunktstyper	3
2.2 Positiv eller negativ synpunkt	4
2.3 Del av verksamheten	4
2.4 Synpunktslämnare	5
3 Vård och omsorg	6
3.1 Synpunktstyper	6
3.2 Positiv eller negativ synpunkt	7
3.3 Del av verksamheten	7
3.4 Synpunktslämnare	9
4 Stab/centrala funktioner eller politik	10

1 Inledning

I diagrammen anges både antal synpunkter och andel av synpunkterna inom enheten. Alla synpunkter kontrolleras och behandlas innan de sammanställs inom respektive enhet.

Synpunkterna som lämnas till förvaltningen diarieförs och lämnas direkt till den chef som ska handlägga synpunkten. Chefen utför de åtgärder som behövs och tar kontakt med den som har lämnat synpunkter, om personen vill bli kontaktad.

Synpunkterna är också ett viktigt underlag för utvecklingen av verksamheten. Analys av inkomna synpunkter sker i verksamhetsberättelse för vård och omsorg respektive individ- och familjeomsorg.

1.1 Synpunktstyp

Synpunkterna kategoriseras som:

- Organisation/System (förutsättningar för arbetet t.ex. organisation, IT, övrigt stöd)
- Bemötande (hur interaktionen upplevts för synpunktslämnaren)
- Genomförande (hur arbetsuppgift utförts jämfört med förväntning på utförande)
- Kontakt (möjlighet att nå personal via telefon, e-post, brev, etc.)

Vid kategorisering av synpunktstyp kan en synpunkt kategoriseras efter mer än endast en av de ovanstående presenterade synpunktstyperna. Därför kan andelen synpunktstyper som identifierats i redovisningen vara högre än andelen synpunkter som inkommit inom respektive verksamhet.

1.2 Positiv eller negativ synpunkt

Synpunkterna sorteras efter om de är övervägande positiva negativa eller neutrala.

1.3 Del av verksamheten

Synpunkterna kategoriseras utifrån verksamheter. Alla negativa synpunkter jämförs utefter verksamhet. Positiva synpunkter redovisas separat utan redovisning i diagram.

För individ- och familjeomsorgen kategoriseras synpunkterna utifrån följande verksamheter:

- Boendestöd
- Vuxensektionen
- Barn- och ungdomssektionen
- HVB

För vård och omsorg kategoriseras synpunkterna utifrån följande verksamheter:

- Färdtjänst

- Hemtjänst
- Särskilt boende
- Handläggning
- Gruppbostad LSS
- Matdistribution och matkvalitet
- Övrigt

För den administrativa staben kategoriseras synpunkterna utefter verksamheterna administration och IT. Därutöver tillkommer politiken som en egen kategori.

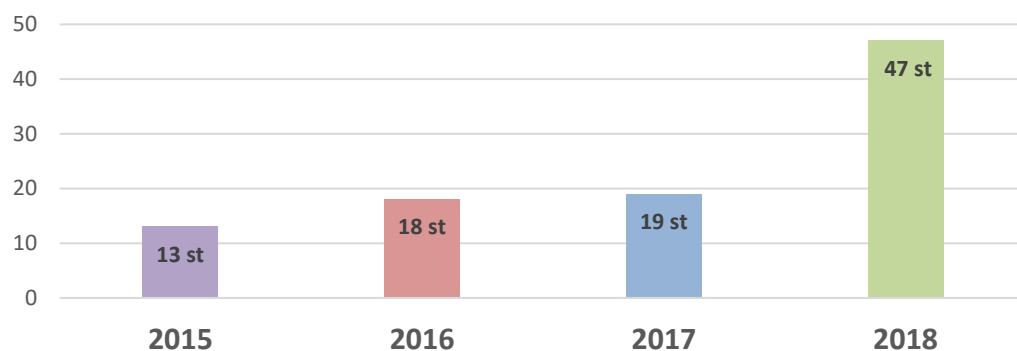
1.4 Synpunktslämnare

Vem som har lämnat synpunkten kategoriseras efter brukare, närstående (kan t.ex. vara familj, släkt eller vän), personal eller annan (kan t.ex. vara någon ur allmänheten, god man eller annan myndighet). Personal som lämnar synpunkter klassas efter om synpunkten lämnas å brukares vägnar eller om synpunkten rör personalens situation.

2 Individ- och familjeomsorg

Under 2018 har det inkommit 47 synpunkter om individ- och familjeomsorgen. Detta är en kraftig ökning jämfört med 2017 då det inkom totalt 19 stycken synpunkter.

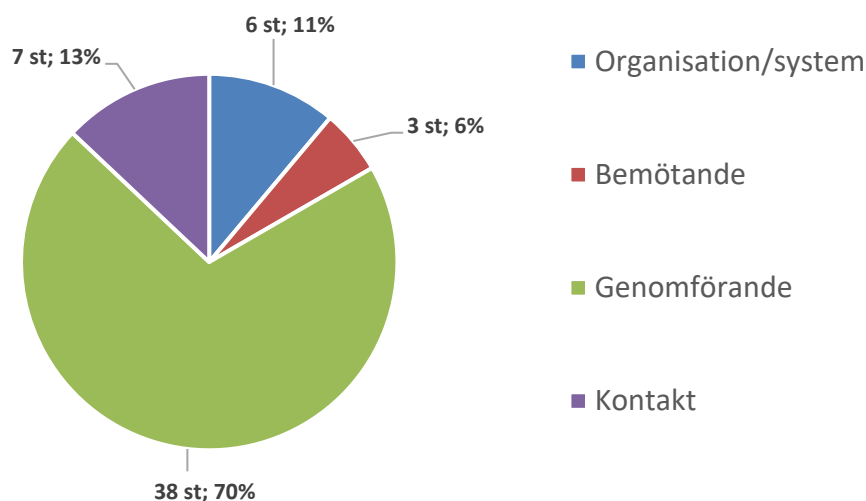
Jämförelse med tidigare år av andelen inkomna synpunkter



2.1 Synpunktstyper

Flera av synpunkterna var kategoriserade under två olika synpunktstyper. I jämförelse med 2017 var det inga större skillnader kring hur fördelningen av synpunktstyper har sett ut procentuellt.

Synpunktstyper



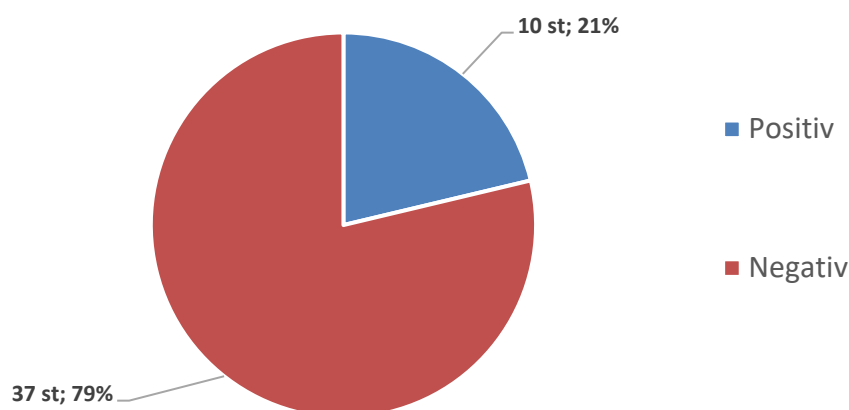
Synpunkterna har uteslutande kategoriserats under genomförande. Totalt har 38 stycken eller 70 % av synpunkterna kategoriserats under denna synpunktstyp. De vanligaste orsakerna som identifieras under denna synpunktstyp är att synpunktslämnare känner sig missnöjda med hur handläggningen har genomförts, att felaktiga uppgifter i dokumentation förekommit, informationsbrist och för långa utredningstider.

2.2 Positiv eller negativ synpunkt

Majoriteten av synpunkterna har sorterats som negativa. Procentuellt sett är fördelningen exakt likadan som 2017, även om andelen synpunkter har ökat 2018.

Av de 38 stycken synpunkter som kategoriserades under synpunktstypen genomförande återfinns alla tio positiva synpunkter som inkommit.

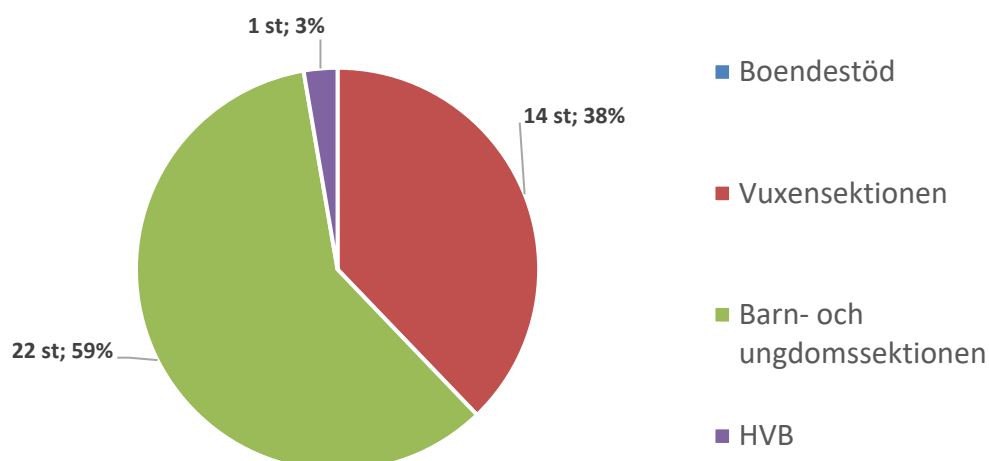
Positiv eller negativ synpunkt



2.3 Del av verksamheten

Cirkeldiagrammet redovisar endast negativa synpunkter. Av de 37 negativa synpunkterna som diarieförts återfinns majoriteten hos barn- och ungdomssektionen (22 stycken eller 59 %) och vuxensektionen (14 stycken eller 38 %). En negativ synpunkt (3 %) relaterar till HVB-verksamheten.

Andel negativa synpunkter per verksamhet



Verksamheten boendestöd har precis som förra året inte fått någon negativ synpunkt. Av de tio positiva synpunkterna som inkommit är nio stycken positiva synpunkter om boendestöd från brukare. Brukarna upplever att boendestöd bidrar med hjälp inom olika områden som exempelvis studiecirklar, matlagning

eller kontaktpersoner. Vidare uppfattar brukarna att personalen har ett bra bemötande och är hjälpsamma gentemot deras krav och frågor.

Slutligen har barn- och ungdomssektionen fått en positiv synpunkt från brukare som upplever ett bra bemötande av handläggare och en bra handläggning av ärendet.

2.4 Synpunktslämnare

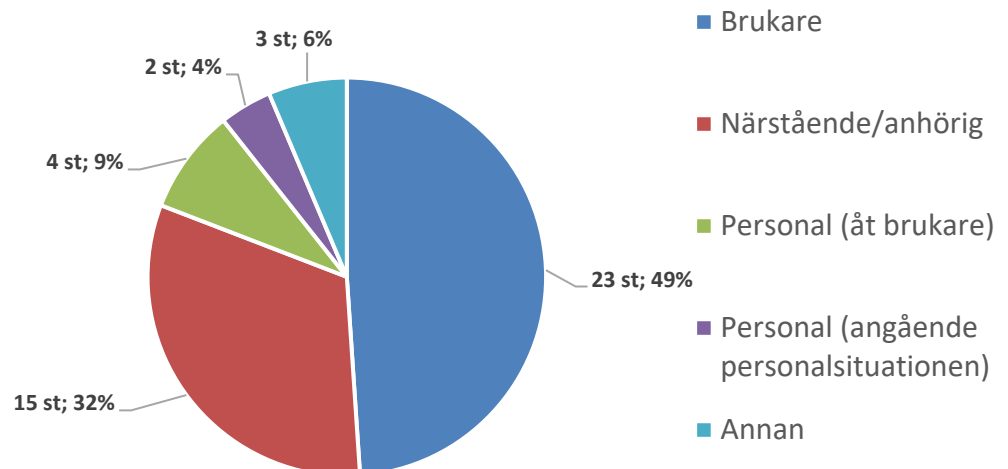
Brukarna utgör den största gruppen för inkommande synpunkter. Av de 23 (49 %) synpunkter som brukare lämnat in är 10 positiva och 13 negativa. Som tidigare nämnts är det uteslutande brukare från boendestöd som lämnat in positiva synpunkter, medan brukare från barn- och ungdomssektionen samt vuxensektionen är de som lämnat in flest negativa synpunkter om respektive verksamhet.

Närstående/anhöriga är den näst största gruppen synpunktslämnare med totalt 15 stycken (32 %) inlämnade synpunkter. Denna grupp synpunktslämnare är i regel mer negativt inställda till den service som närstående/anhöriga får. Man upplever ofta att närstående/anhöriga inte får den hjälp de behöver, att ansvarig personal är svåra att få kontakt med eller att man tar fel beslut i ärenden som rör deras närstående/anhöriga.

Personal har lämnat in fyra synpunkter (9 %) åt brukare angående att brukare ej haft möjlighet att bestrida beslut, informationsbrist, dåligt bemötande och kontakt med brukare. Vidare har två synpunkter (4 %) kommit från personal angående personalsituationen där man upplever att personal uppmanat till felaktigt beslut och brist på tillsyn samt kvalitetssäkring.

Under kategorin annan synpunktslämnare har det inkommit 3 synpunkter (6 %) där bland annat en rektor och ett familjehem upplever svårigheter med att initiera kontakt med handläggare på barn- och ungdomssektionen.

Synpunktslämnare

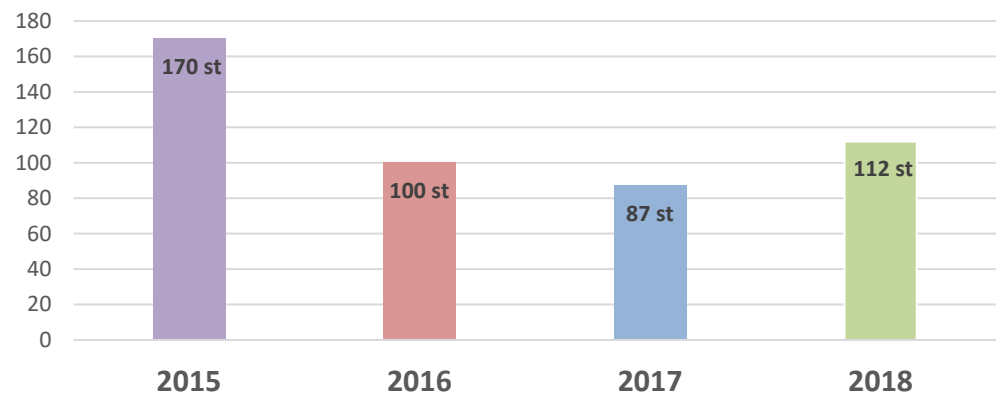


3 Vård och omsorg

Vård och omsorg har fått 112 synpunkter under 2018. Detta är en betydande ökning jämfört med 2017.

Det diariefördes totalt 105 synpunkter i ärendeakten för synpunkter inom vård och omsorg. Efter en genomgång och kontroll av innehåll för alla synpunkter har sju stycken synpunkter från ärendeakten synpunkter för stab/centrala funktioner eller politik inkluderats till vård och omsorg eftersom dessa har diarieförts i fel akt. Alla dessa tillkommande synpunkter berörde färdtjänsthandläggningen. Tidigare har färdtjänstens synpunkter redovisats separat, då färdtjänsthandläggningen låg inom stabens område.

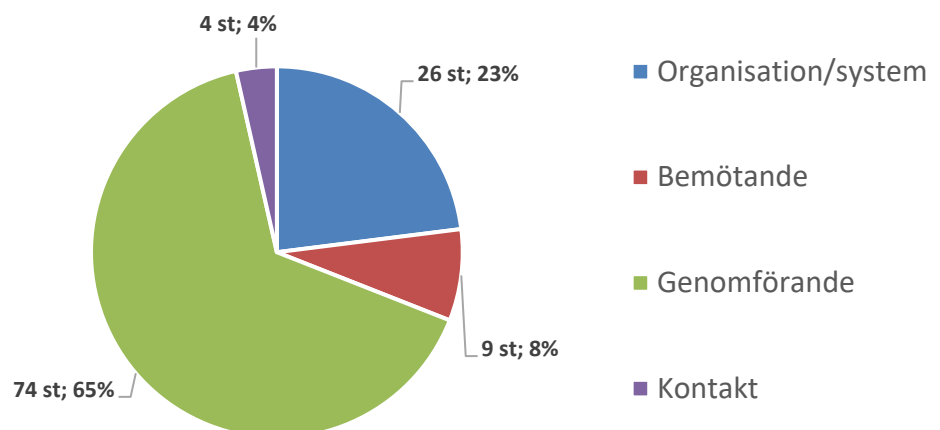
Jämförelse med tidigare år av andelen inkomna synpunkter



3.1 Synpunktstyper

I fördelningen av synpunktstyper identifieras ingen större procentuell skillnad jämfört med 2017. En synpunkt hade två synpunktstyper, därav 113 synpunktstyper för 112 synpunkter.

Synpunktstyper



Även inom vård och omsorg är den största delen av synpunkterna som inkommit kopplade till verksamhetens genomförande. Totalt 74 (65 %) av 112 synpunkter återfinns inom denna kategori. De vanligaste orsakerna som identifierats under denna synpunktstyp är att synpunktslämnare klagar på informationsbrist, felaktig handläggning och bedömning och bristande struktur och innehåll inom verksamheten.

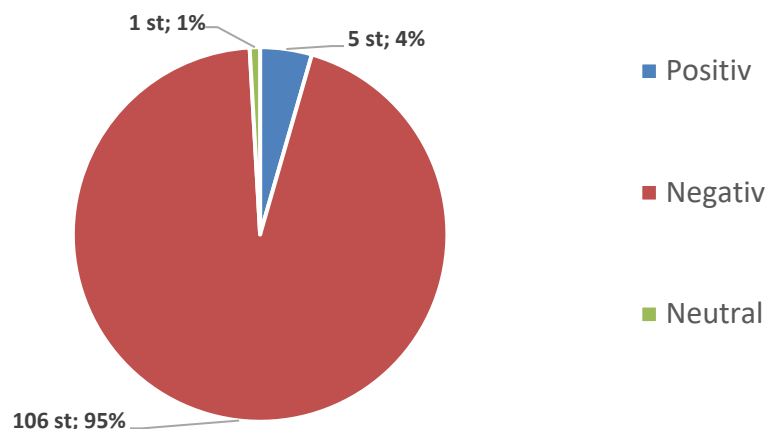
Den näst största registrerade synpunktstypen är organisation/system med 26 synpunkter (23 %). Uteslutande upplevs bristen på personal och den dåliga bemanningen som de vanligaste orsakerna under denna synpunktstyp.

Slutligen återfinns nio (8 %) registrerade synpunkter under bemötande och fyra (4 %) under kontakt.

3.2 Positiv eller negativ synpunkt

Nästan alla synpunkter är negativa. Endast fem synpunkter (4 %) kategoriseras som positiva, medan en synpunkt kategoriseras som neutral (1 %). Resterande 106 synpunkter (95 %) är negativa.

Positiv eller negativ synpunkt



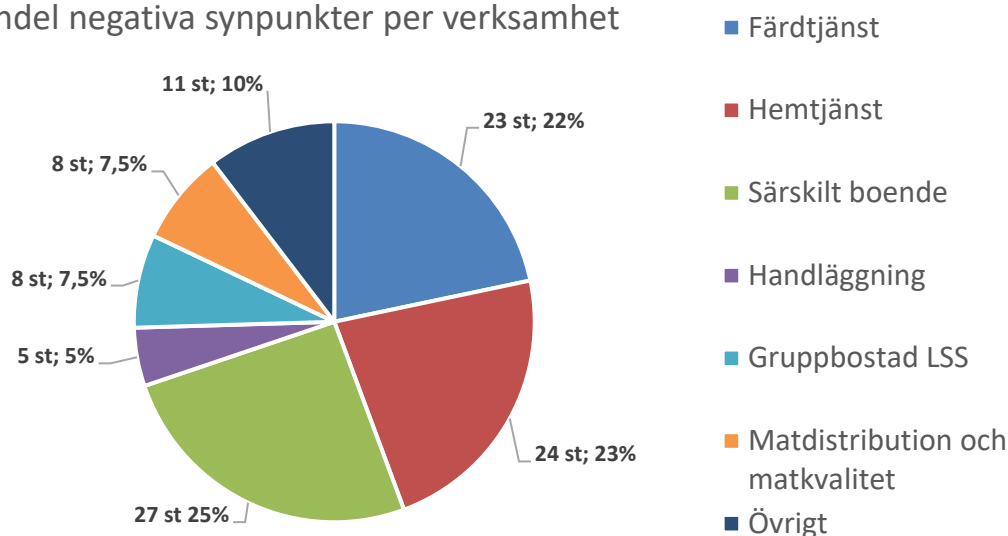
3.3 Del av verksamheten

Fördelningen av synpunkter inom respektive verksamhet redovisar endast de negativa synpunkterna. Positiva och neutrala synpunkter redovisas separat.

Färdtjänstverksamheten hade fått in totalt 23 negativa synpunkter (22 %). Detta är en minskning jämfört med 2017, då färdtjänstverksamheten var den verksamhet med högst antal inkomna negativa synpunkter. Synpunkternas innehåll kretsar kring kraftigt försenade och felaktiga beställningar av taxi, dålig tillgänglighet och långa väntetider, små bilar, dålig service och färdtjänstförare som kör fort.

Andelen negativa synpunkter för hemtjänsten var 24 stycken (23 %), vilket är en ökning från 2017 då hemtjänsten fick in 14 stycken (16 %). I överlag är det huvudsakliga innehållet bland synpunktslämnarna bristande städning, bristande information vid hembesök och dålig följsamhet av beslut.

Andel negativa synpunkter per verksamhet



Flest negativa synpunkter hade det inkommit gällande särskilda boenden. Totalt 27 synpunkter (25 %) fördelades mellan tre särskilda boenden. Edsvägen i Östhammar fick in 19 stycken negativa synpunkter, Parkvägen i Österbybruk hade fått in 6 och Olandsgården i Alunda fick in 2. De negativa synpunkterna rörde bemötande, bristande rutiner för uthämtning och utlämning av medicin, informationsbrist till anhöriga, dålig bemanning och personalbrist.

Under kategorin övrigt registrerades 11 negativa synpunkter (10 %). Till större delen berörde dessa missnöje över kvaliteten på städningen från Samhall och mötesplats Öregrund.

Synpunkter om matdistributionen och matkvaliteten har ökat under 2018 och totalt inkom det 8 stycken negativa synpunkter (7,5 %). I huvudsak gällde synpunkterna förändringarna med matlådor.

Samma andel negativa synpunkter rörde verksamheten kring gruppbostäder LSS. Tre av synpunkterna gällde Abborren och två gällde Klackskärgatan. Alla dessa synpunkter handlade om brist på ordinarie personal. Övriga tre synpunkter gällde ledsagarservice samt bemötande.

Slutligen kategoriserades fem synpunkter (5 %) under handläggning. Dessa gällde i huvudsak dålig kontakt, missnöjdhet med bedömning och handläggning av ärenden samt brist på gehör från handläggare.

Av de totalt fem inkomna synpunkterna kategoriserade som positiva gällde två stycken hemtjänsten och tre från övriga verksamheter. De positiva synpunkterna handlade om att brukare var nöjda med hemtjänstens hjälp, städservice, bra bemötande från personal vid förebyggande hembesök och uppskattade tisdagsaktiviteter för gruppbostäderna i kommunen. Den neutrala synpunkten gällde handläggning och handlade om att det vore bättre om beställningar av tillfällig extrahjälp gick genom datasystem istället för genom telefonsamtal.

3.4 Synpunktslämnare

Närstående/anhöriga som lämnat in synpunkter är den största gruppen av synpunktslämnare och totalt inkom 38 synpunkter (34 %) från denna grupp. Synpunkternas innehåll skiljer sig åt men vanligaste orsakerna är att genomförande av insats inte uppfattas ha gått rätt till.

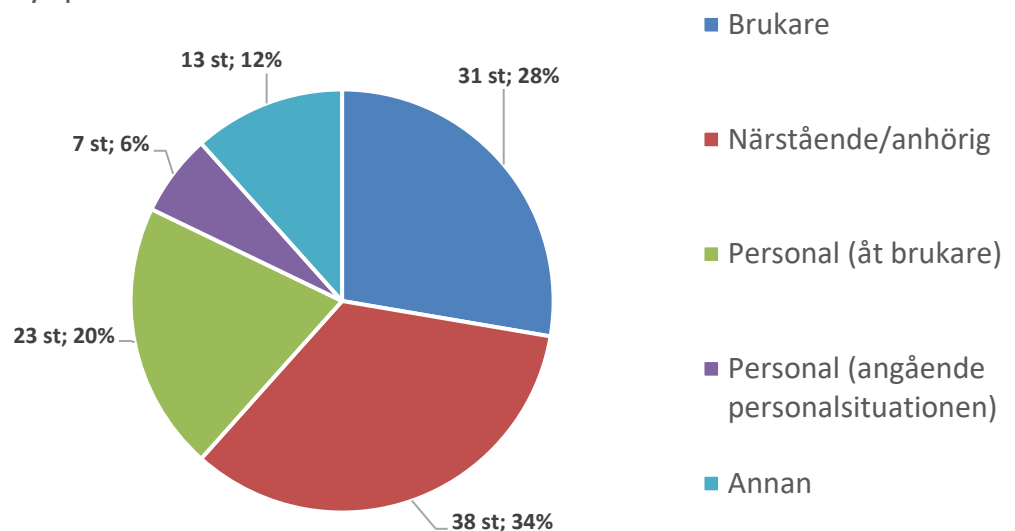
Brukarna själva är den nästa största gruppen av synpunktslämnare med 31 synpunkter (28 %). Oftast är brukarnas synpunkter kopplade till genomförande och kontakt.

Totalt 23 synpunkter har (20 %) kommit in från personal som lämnat synpunkt åt brukare. Det identifieras en missnöjdhet bland personal på boenden över att brukares handläggningstider är för långa, att fel beslut tas av handläggare, begränsningar av insatser på grund av personalbrist och brister kring beställning av färdtjänst.

Personal har lämnat in sju synpunkter (6 %) gällande personalsituationen. Dessa synpunkter kommer från personal på särskilt boende på Edsvägen och gruppbostad Abborren och handlar om organisation/system.

Totalt 13 synpunkter (12 %) inkom från andra synpunktslämnare benämnda som annan. Tre av de positiva synpunkterna återfinns bland denna grupp synpunktslämnare medan resterande är negativa.

Synpunktslämnare



4 Stab/centrala funktioner eller politik

Totalt fanns tio diarieförda synpunkter under denna akt i arkivet, men endast tre var relevanta för denna enhet, varav resterande inkluderats under vård och omsorg då alla dessa berörde färdtjänstverksamhet.

Det har kommit tre synpunkter som rör administration, politik eller stabens område. Alla tre synpunkterna är negativa och de berör olika verksamheter. Dessa tre synpunkter rör:

- Närstående/anhörig som lämnat synpunkt gällande brukare som rest med boendets buss och har fått brev om obetalda fakturor, trots att fakturorna inte har skickats ut till brukaren.
- Närstående/anhörig till brukare med synpunkt om hur Östhammars politiker budgeterar personal inom äldreomsorgen.
- Närstående/anhörig till brukare som upplever problem med det nya mobilsystemet eftersom personal inte svarar när mobilerna är på laddning.