



**Lipplands-Bro**  
KOMMUNEN SOM GER PLATS

Handlingar till  
Äldre- och omsorgsnämndens  
sammanträde  
den 9 december 2019

# Dagordning

## Beslutsärenden

77 Revidering av Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning . . . . .	3
78 Revidering av riktlinjer för Biståndsenhetens handläggning av äldre . . . . .	29
79 Förstudie av Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsniv . . . . .	59
80 Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Hemtjänst 2019 . . . . .	85
81 Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Särskilda boenden 2019 . . . . .	107
82 Ändring av datum för beredning i maj 2020 . . . . .	133
83 Verksamhetsplan 2020 Äldre- och omsorgsnämnden . . . . .	135

## Rapporter

## Delegationsbeslut

Delegationslista - avgiftsbeslut, 19-10-01 - 10-10-31 . . . . .	150
---	-----

## Anmälningar

Kommunstyrelsens beslut § 126 - Underlag till budget 2020 för Kommuns . . . . .	151
Kommunstyrelsens beslut § 132 - Upplands-Bro kommuns risk och sårbarh . . . . .	163
Tekniska nämndens beslut § 84 - Policy för namnsättning inom Upplands . . . . .	166
Kommunfullmäktiges beslut § 254 - Val av ny ersättare i Äldre- och om . . . . .	178
Kommunfullmäktiges beslut § 253 - Entledigande av Bo Nersing (SD) som . . . . .	179
Kommunfullmäktiges beslut § 252 - Val av ny ordinarie ledamot i Äldre . . . . .	180
Kommunfullmäktiges beslut § 251 - Entledigande av Annette Nyberg (SD) . . . . .	181



Datum 2019-11-11 Vår beteckning ÄON 19/0010 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Revidering av Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden godkänner föreslagna revideringar i delegationsordningen.

### Sammanfattning

Revidering av delegationsordningen sker två gånger per år eller när behov av revidering uppstår.

Den delegationsordning som antogs av Äldre- och omsorgsnämnden den 23 september 2019, § 3, diarienummer ÄON 19/001 har reviderats inom fler punkter.

Samtliga revideringar är markerade med rött i delegationsordningen. Revidering har gjorts av personalärenden kapitel 9 och tillägg under teckna avtal kapitel 12.

### Beslutsunderlag

- Socialkontorets tjänsteskrivelse den 11 november 2019
- Bilaga: Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning

### Ärendet

#### Föreslagna revideringar

- Revidering har gjorts under kap.9 Personalärenden. Under punkt 9.1 är aktuellt lagrum reviderat. Det handlar om beslut att anställa personal, anställningsskydd och provanställning.
- Gamla 9.2 är helt borttagen. Punkt 9.2 behandlar nu beslut att begära intyg om arbetsförmåga och hälsoundersökningar. Delegat på detta är enhetschef.
- Punkt 9.3 beslut om entledigande från arbetstagarens sida. Delegat är enhetschef. Punkt 9.4 handlar om besked om när tidsbegränsad anställning upphör och enhetschef är delegat.
- Punkt 9.5 har lagrum förtydligats, AB § 25 Mom. 6 ledighet om det är förenligt med verksamhetens krav utöver de fall som regleras i lag, enhetschef ny delegat.

- 9.6 handlar om beslut om avstängning med eller utan löneförmåner. Socialchef är ny delegat.
- 9.7 Beslut om skriftlig varning. Ny paragraf AB § 11.
- Ny delegation under punkt 12, teckna avtal. Punkt 12.5 Teckna och säga upp licensavtal, samverkansavtal och därmed jämförliga avtal upp till prisbasbelopp och över prisbasbelopp. Enhetschef myndighet har delegation upp till prisbasbelopp och Socialchef har delegation över prisbasbelopp.

## Barnperspektiv

Ur ett barnperspektiv är det av vikt att socialtjänstens handläggning sker rättssäkert vilket en delegationsordning bidrar till.

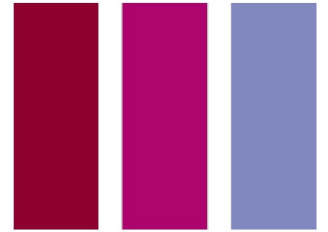
Socialkontoret

██████████  
Socialchef

████████████████████  
Avdelningschef Kvalitets- och verksamhetsstöd

## Bilagor

1. Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning 2019



# Äldre och omsorgsnämndens delegationsordning

ÄON 19/ 0010-3  
2019-09



## Innehåll

1	Inledning – allmänt om delegation av beslut.....	3
1.1	Delegationsordning .....	3
1.2	Vilka kan få delegation? .....	3
1.3	Vad kan inte delegeras .....	3
1.4	Delegationsbeslut .....	4
1.5	Ersättare för delegat .....	4
1.6	I samråd.....	4
1.7	Anmälan av delegationsbeslut till nämnden.....	4
1.8	Ren verkställighet .....	4
1.9	Överklagan av beslut - allmänt .....	5
1.9.1	Förvaltningsbesvär .....	5
1.9.2	Laglighetsprövning.....	5
1.10	Brådskande beslut .....	5
1.11	MBL-förhandling eller samråd .....	5
2	Angående äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning .....	6
2.1	2.1 Delegationer .....	6
2.2	Förordnande av ersättare .....	6
2.3	Jäv .....	6
2.3.1	Socialchef .....	6
2.3.2	Avdelningschefer och enhetschefer.....	6
2.3.3	Övriga anställda.....	6
2.3.4	Äldre- och omsorgsnämndens ordförande.....	6
2.4	Laga förfall.....	6
3	Förkortningar .....	7
4	Delegationsordning .....	7
	Beslut i brådskande ärenden.....	7
	Offentlighets- och sekretesslagen.....	8
	Anskaffning av varor och tjänster - avrop .....	8
	Anskaffning av varor och tjänster – direktupphandling .....	8
	Upphandling.....	9
	Arkivansvar .....	12
	Personalärenden .....	12
	Kurser och konferenser .....	13
	Beslutsattester och kontoansvariga .....	13
	Teckna avtal .....	13
	Representation.....	14
	Ansökan om medel.....	14
	Utredning, uppföljning och avslut av insats .....	14
	Överflyttning av ärende.....	15
	Äldreomsorg.....	15
	Överklagande till domstolar .....	16
	Yttranden.....	17
	God man/förvaltare och målsägarbiträde .....	18
	Polisanmälan .....	18
	Patientsäkerhetslagen .....	18
	Lex Sarah .....	20
	Lex Maja .....	20
	Egendomsskada.....	20
	Avgifter .....	21
	Lag om färdtjänst (sfs 1997:736) och lag om riksfärdtjänst (sfs 1997:735).....	22

Lagen om valfrihet (Lov) .....	22
Planärenden .....	23

## 1 Inledning – allmänt om delegation av beslut

### 1.1 Delegationsordning

I Upplands-Bro kommun har Äldre- och omsorgsnämndens ansvarsområden fastställts i reglementen antagna av Kommunfullmäktige. Reglementena bestämmer vilka typer av beslut som respektive nämnd är behörig att ta beslut om. Av bland annat praktiska skäl har lagstiftaren ansett att det inte är rimligt att alla beslut i en kommun ska fattas av Äldre- och omsorgsnämnden. En sådan hantering skulle leda till många och väldigt långa nämndsammanträden. Det har därför förts in bestämmelser i kommunallagen (2017:725) om möjlighet för Äldre- och omsorgsnämnden att delegera beslutanderätten. En delegationsordning innehåller beslut om delegering av ärendetyper.

### 1.2 Vilka kan få delegation?

Enligt 6 kap 37 § KL får en nämnd uppdra åt presidiet, ett utskott, en ledamot eller ersättare att besluta på nämndens vägnar i ett visst ärende eller en viss grupp av ärenden. En nämnd får även uppdra åt en anställd att besluta enligt 7 kap. 5 § KL.

### 1.3 Vad kan inte delegeras

Beslutanderätten får enligt 6 kap 38 § KL inte delegeras i följande slag av ärenden:

1. Ärenden som avser verksamhetens mål, inriktning, omfattning eller kvalitet, det vill säga ärenden av principiell natur.
2. Framställningar eller yttranden till fullmäktige liksom yttranden med anledning av att beslut av nämnden i dess helhet eller av fullmäktige har överklagats.
3. Ärenden som rör myndighetsutövning mot enskilda, om de är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt.
4. Ärenden som väckts genom medborgarförslag och som lämnats över till nämnden, eller
5. ärenden som enligt lag eller annan författning inte får delegeras.

## 1.4 Delegationsbeslut

Delegering innebär överlåtande av beslutsfunktion. Beslut med stöd av delegation är juridiskt sett ett nämndbeslut. Delegationen beslutar i nämndens namn och beslutet blir därför jämställt med ett beslut som nämnden själv har fattat. Nämnden kan inte i efterhand ändra beslutet.

Nämnden har rätt att återkalla den givna beslutanderätten. Detta kan göras generellt för en viss grupp av ärenden, för viss delegat eller för ett specifikt ärende. Nämnden kan också genom eget handlande föregripa ett beslut i ett enskilt ärende genom att själv ta över ärendet. Ett sådant föregripande bör dock endast ske i ett ärende som nämnden anser vara av principiell beskaffenhet.

### **Saknas beslutspunkt i delegationsordningen?**

Om du inte hittar den beslutspunkt som du söker efter så är ärendet inte delegerat. Det betyder att det är nämnden som själv ska ta beslut i ärendet.

## 1.5 Ersättare för delegat

Vid laga förfall för delegat övertas beslutanderätten av en ersättare. Med laga förfall avses frånvaro från tjänst eller uppdrag på grund av exempelvis sjukdom, semester, tjänstledighet, längre tjänsteresa, jäv eller liknande.

Ersättaren regleras särskilt i delegationsordningen och kan exempelvis vara den som vikarierar för delegaten. Om ersättare inte finns övertas delegatens beslutanderätt av delegatens närmsta chef.

## 1.6 I samråd

Om beslut ska fattas i samråd får delegaten besluta endast om delegaten har samrått med aktuell befattningshavare enligt delegationsordningen.

## 1.7 Anmälan av delegationsbeslut till nämnden

Nämnden beslutar själv vilka av delegationsbesluten som ska anmälas tillbaka till nämnden och i vilken form återrapporteringen ska ske. Alla delegationsbeslut ska anmälas vid närmast påföljande nämndsammanträde. Finner delegaten att beslutet kan vara av omedelbart intresse för nämnden eller föreligger andra skäl därtill ska beslutet anmälas omgående.

Beslut som inte återrapporteras ska särskilt anslås på kommunens digitala anslagstavla.

## 1.8 Ren verkställighet

Med ren verkställighet avses åtgärder som normalt vidtas i tjänstemannens dagliga arbete.

Åtgärdsbeslut som är av förberedande karaktär, som inte kan överklagas, eller som grundar sig på lag och avtal och som inte har något utrymme för självständiga bedömningar är inte beslut i kommunallagens mening. Det kan exempelvis vara tillämpning av taxa som kommunfullmäktige antagit. Beslut



till följd av arbetsledningsrätten är inte heller att betrakta som delegationsbeslut. Beslut inom budgetram är att betrakta som verkställighet. Gränsdragningen mellan delegation och verkställighet är dock inte alltid klar.

Rena verkställighetsbeslut ska inte anmälas till nämnden.

## 1.9 Överklagan av beslut - allmänt

Ett beslut ska överklagas skriftligt. I skrivelsen ska klaganden ange vilket beslut som överklagas och vilken ändring i beslutet som klaganden begär. Skrivelsen ska lämnas in till nämnden.

### 1.9.1 Förvaltningsbesvär

Förvaltningsbesvär innebär en rätt att överklaga enligt förvaltningslagen, FL. Förvaltningsbesvär kan anföras över beslut av nämnden som grundar sig på specialförfattningar med särskilda regler för hur beslut överklagas. Enligt förvaltningslagen får ett beslut överklagas av den som beslutet angår. Det krävs också att beslutet har gått honom eller henne emot och att det är ett beslut som är möjligt att överklaga.

Överklagandet skall lämnas in senast tre veckor efter att den som överklagar har tagit del av beslutet.

### 1.9.2 Laglighetsprövning

Laglighetsprövning innebär en rätt att överklaga enligt kommunallagen. Vid laglighetsprövning avgör domstolen om beslutet strider sig mot någon lag eller författning, till exempel genom att det har begåtts något formellt fel eller om kommunen har överskridit sina befogenheter.

Överklagandet skall lämnas in senast tre veckor efter att beslutet anslagits på kommunens anslagstavla (se anmälan av delegationsbeslut).

## 1.10 Brådskande beslut

I de fall ett ärende är så brådskande att Äldre- och omsorgsnämndens sammanträde inte kan avvaktas har Äldre- och omsorgsnämndens ordförande rätt att besluta på Äldre- och omsorgsnämndens vägnar, i enlighet med 6 kap 39§ KL. Denna beslutanderätt ska användas restriktivt. Ordförandebeslut ska anmälas till Äldre- och omsorgsnämnden nästkommande sammanträde och innehålla uppgift om att ärendet var brådskande.

## 1.11 MBL-förhandling eller samråd

Delegat svarar i förekommande fall för att förhandlingskyldighet enligt medbestämmandelagen är uppfylld och att ingångna samverkansavtal med personalorganisationerna följs innan beslut fattas.

## 2 Angående Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning

### 2.1 2.1 Delegationer

Kommunstyrelsen delegerar inom sitt verksamhetsområde de ärendegrupper som tas upp i denna delegationsordning. Delegat är det organ eller den befattningshavare som angivits vid respektive ärendegrupp och på de villkor som uppställs vid respektive ärendegrupp.

Förkortningar definieras i avsnitt 3.

### 2.2 Förordnande av ersättare

När ersättare förordnas för befattningshavare som är delegat, övergår delegationen på ersättaren.

### 2.3 Jäv

#### 2.3.1 Socialchef

Är socialchefen jävig övertar Äldre- och omsorgsnämndens ordförande delegationerna.

#### 2.3.2 Avdelningschefer och enhetschefer

Är avdelningschef jävig övertar socialchef delegationerna.

Är enhetschef jävig övertar avdelningschef över delegationerna.

#### 2.3.3 Övriga anställda

Avdelningschef eller enhetschef övertar delegationer till jävig delegat anställd inom respektive avdelning inom socialkontoret.

#### 2.3.4 Äldre- och omsorgsnämndens ordförande

Är Äldre- och omsorgsnämndens ordförande jävig övertar Äldre- och omsorgsnämndens vice ordförande delegationerna till ordföranden. Är även Äldre- och omsorgsnämndens vice ordförande jävig övertar socialchef delegationerna, med undantag för delegation vid brådskande beslut i enlighet med 6 kap 39 § KL.

### 2.4 Laga förfall

Vad som föreskrivits i fråga om jäv gäller även när delegat har laga förfall, om inte ersättare har förordnats. Med laga förfall avses frånvaro på grund av sjukdom, semester, eller annan giltig frånvaro från anställning eller uppdraget.

### 3 Förkortningar

AB	Allmänna bestämmelser
AL	Arkivlagen
AML	Arbetsmiljölagen
Bistånd	Biståndsenheten
BrB	Brottsbalken
FL	Förvaltningslagen
KC	Kontaktcenter
KL	Kommunallagen
KoV	Avdelningen för kvalitet och verksamhetsstöd
LAS	Lagen om anställningsskydd
OSL	Offentlighet och sekretesslagen
PdL	Patientdatalagen
SoF	Socialtjänstförordningen
SoL	Socialtjänstlagen

### 4 Delegationsordning

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>1</b>	<b>Beslut i brådskande ärenden</b>		
1.1	Beslut i brådskande ärenden i de fall nämndens beslut inte kan avvaktas <b>Anmärkning:</b> Beslutanderätten gäller ej beslut som omfattas av bestämmelserna i 10 kap. 4 och 5 §§ SoL samt 6 kap 38 § KL.	6 kap. 39 § KL	Ordförande

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
2	Offentlighets- och sekretesslagen		
2.1	Beslut om avslag/delavslag på begäran om utlämnande av allmän handling till enskild eller annan myndighet samt uppställande av förbehåll i samband med utlämnande till enskild	2 kap. 14 § TF 6 kap 3, 7 och 10 kap 4,13–14 §§ OSL	Socialchef
2.2	Beslut om bifall på begäran om sekretessbelagd uppgift i allmän handling till enskild eller annan myndighet	10 kap. 28 § OSL	Enhetschef
2.3	Beslut att lämna ut uppgifter ur personregister till statliga myndigheter i forskningssyfte	12 kap. 6 § SoL	Arbetsutskott

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
3	Anskaffning av varor och tjänster - avrop		
3.1	Anskaffning av varor och tjänster för verksamhetens behov -Inom beloppsgränsen upp till fem prisbasbelopp -Inom beloppsgränsen tre prisbasbelopp -Inom beloppsgränsen ett prisbasbelopp <b>Anmärkning:</b> I enlighet med kommunens upphandlingspolicy.	LOU	Socialchef Avdelningschef Enhetschef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
4	Anskaffning av varor och tjänster – direktupphandling		
4.1	Anskaffning av varor och tjänster för verksamhetens behov	LOU	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inom beloppsgränsen upp till fem prisbasbelopp</li> <li>- Inom beloppsgränsen tre prisbasbelopp</li> <li>- Inom beloppsgränsen ett prisbasbelopp</li> </ul> <p><b>Anmärkning:</b> I enlighet med kommunens upphandlingspolicy.</p>		<p>Socialchef</p> <p>Avdelningschef</p> <p>Enhetschef</p>
--	---	--	---

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
5	Upphandling		
5.1	<p>Upphandling enligt LOU</p> <p><i>Upphandling inom nämndens verksamhetsområde till ett beräknat kontraktsvärde upp till 5 miljoner kronor.</i></p> <p>Beslut om att inleda upphandling med ramar och förutsättningar</p> <p>Beslut om att avbryta upphandling</p> <p>Beslut om tilldelning och ingående av avtal</p> <p><b>Anmärkning:</b> I enlighet med kommunens upphandlingspolicy</p>	LOU	<p>Socialchef</p> <p>Socialchef</p> <p>Socialchef</p>
5.2	Beslut om deltagande i samordnade upphandlingar samt godkännande av förfrågningsunderlag och tecknade av ramavtal.	LOU	Socialchef

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
6	Arkivansvar		
6.1	Utse arkivansvarig och fastställa arkivorganisation	Arkiv-lagen	Socialchef

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

6.2	Arkivansvar – central administration  – centralarkiv på myndighet och beställaravdelningen  – enheterna	§§ 4, 5 och 6 arkivlagen	Avdelningschef KoV  Enhetschef, Bistånd  Enhetschef
6.3	Besluta om dokumenthanteringsplan		Socialchef
6.4	Besluta om gallring och bevarande av handlingar som inte omfattas av dokumenthanteringsplanen.		Socialchef

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
7	Dataskyddsförordningen		
7.1	Om begäranden från en registrerad är uppenbart ogrundade eller orimliga, får den personuppgiftsansvarige antingen  a) ta ut en rimlig avgift som täcker de administrativa kostnaderna för att tillhandahålla den information eller vidta den åtgärd som begärts, eller  b) vägra att tillmötesgå begäran.	Artikel 12 punkt 5	Enhetschef
7.2	Den registrerade ska ha rätt att av den personuppgiftsansvarige få bekräftelse på huruvida personuppgifter som rör honom eller henne håller på att behandlas och i så fall få tillgång till personuppgifterna.	Artikel 15	Enhetschef
7.3	Den registrerade ska ha rätt att av den personuppgiftsansvarige utan onödigt dröjsmål få felaktiga personuppgifter som rör honom eller henne rättade. Med beaktande av ändamålet med behandlingen, ska den registrerade ha rätt att komplettera ofullständiga personuppgifter, bland annat genom att tillhandahålla ett kompletterande utlåtande.	Artikel 16	Enhetschef

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

7.4	Den registrerade ska ha rätt att av den personuppgiftsansvarige utan onödigt dröjsmål få sina personuppgifter raderade och den personuppgiftsansvarige ska vara skyldig att utan onödigt dröjsmål radera personuppgifter.	Artikel 17	Enhetschef
7.5	Den registrerade ska ha rätt att av den personuppgiftsansvarige kräva att behandlingen begränsas.	Artikel 18	Enhetschef
7.6	Den personuppgiftsansvarige ska underrätta varje mottagare till vilken personuppgifterna har lämnats ut om eventuella rättelser eller radering av personuppgifter eller begränsningar av behandling som skett i enlighet med artiklarna 16, 17.1 och 18, om inte detta visar sig vara omöjligt eller medföra en oproportionell ansträngning. Den personuppgiftsansvarige ska informera den registrerade om dessa mottagare på den registrerades begäran.	Artikel 19	Enhetschef
7.7	Den registrerade ska ha rätt att få ut de personuppgifter som rör honom eller henne och som han eller hon har tillhandahållit den personuppgiftsansvarige i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format och ha rätt att överföra dessa uppgifter till en annan personuppgiftsansvarig utan att den personuppgiftsansvarige som tillhandahållits personuppgifterna hindrar detta.	Artikel 20	Enhetschef
7.8	Den registrerade ska, av skäl som hänför sig till hans eller hennes specifika situation, ha rätt att när som helst göra invändningar mot behandling av personuppgifter avseende honom eller henne som grundar sig på artikel 6.1 e eller f, inbegripet profilering som grundar sig på dessa bestämmelser.	Artikel 21	Enhetschef

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

7.9	Om en behandling ska genomföras på en personuppgiftsansvarigs vägnar ska den personuppgiftsansvarige endast anlita personuppgiftsbiträden som ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller kraven i denna förordning och säkerställer att den registrerades rättigheter skyddas.	Artikel 28	Socialchef
7.10	Den personuppgiftsansvarige ska utnämna ett dataskyddsbud	Artikel 37	Socialchef
7.11	Ingå personuppgiftsbiträdesavtal		Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>8</b>	<b>Arbetsmiljölagen</b> En skriftlig delegation ska undertecknas		
8.1	Ansvar för arbetsmiljö och internkontroll	AML	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– övergripande förvaltningsnivå</li> <li>– övergripande avdelningsnivå</li> <li>– inom en enhet</li> </ul>		Socialchef Avdelningschef Enhetschef, Enhetsledare



Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
9	Personalärenden		
9.1	<p>Beslut att anställa personal</p> <p>– Avdelningschef – Enhetschefer – Övrig personal vid enheten – Personliga assistenter</p> <p>– Anställning av personal med arbetsmarknadsstöd</p>	<p>AB, 2 kap.  4 § Mom.1 grunderna för lagen om anställnings- skydd Mom.2 Provanställning sammanlagt högst 6 kalendermånad er om det föreligger ett prövobehov</p>	<p>Socialchef Avdelningschef Enhetschef Enhetschef och Enhetsledare  Enhetschef</p>
9.2	<p>Beslut att begära intyg om arbetsförmåga och hälsoundersökningar</p>	AB § 3	Enhetschef
9.3	<p>Beslut om entledigande – från arbetstagarens sida</p> <p><b>Anmärkning</b> I samråd med personalstaben.</p>	AB § 33	Enhetschef
9.4	Besked om att tidsbegränsad anställning upphör	AB § 4, LAS § 15	Enhetschef
9.5	Beslut om ledigheter utöver lag och avtal	AB § 25 Mom. 6 ledighet om det är förenligt med verksamhetens krav utöver de	Enhetschef

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

		fall som regleras i lag	
9.6	Beslut om avstängning med eller utan löneförmåner – förseelser m.m. – medicinska skäl	AB § 10, mom 1-3, 7 mom 4-7	Socialchef
9.7	Beslut om skriftlig varning	AB § 11	Enhetschef
9.8	Uppsägning p.g.a. arbetsbrist	LAS § 7	Socialchef
9.9	Uppsägning p.g.a. personliga skäl	LAS § 7	Socialchef
9.10	Beslut om avsked	LAS § 18	Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
10	Kurser och konferenser		
10.1	Beslut om deltagande i kurser och konferenser för förtroendevalda <b>Anmärkning:</b> Ordförande då beslut i arbetsutskott inte kan avvaktas.		Arbetsutskott

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
11	Beslutsattester och kontoansvariga		
11.1	Beslut att utse beslutsattestanter och kontoansvariga		Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
12	Teckna avtal		
12.1	Teckna hyreskontrakt avseende lokaler		Socialchef
12.2	Uppsägning av hyreskontrakt avseende lokaler		Socialchef
12.3	Teckna avtal vid placering för vuxna		Enhetschef
12.4	Häva avtal		Delegat som haft rätt att teckna avtal
12.5	Teckna och säga upp licensavtal, samverkansavtal och därmed jämförliga avtal		

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

	Upp till prisbasbelopp		Enhetschef Myndighet
	Över prisbasbelopp		Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
13	Representation		
13.1	Beslut om representation <b>Anmärkning:</b> Avser ej förtäring vid konferenser, möten, studiebesök m.m. vilket ingår i ordinarie budgetansvar.		Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
14	Ansökan om medel		
14.1	Beslut om ansökan av statsbidrag		Socialchef
14.2	Beslut om ansökan av projektmedel		Socialchef

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
15	Utredning, uppföljning och avslut av insats		
15.1	Beslut om att inleda utredning	11 kap. 1 § SoL	Socialsekreterare, Biståndshandläggare
15.2	Beslut om att utredning inte skall inledas	11 kap. 1 § SoL	Samordnare, Bistånd
15.3	Beslut om att utredning inte skall föranleda åtgärd	11 kap. 1 § SoL	Samordnare, Bistånd
15.4	Beslut om att avsluta insats enligt 4 kap. 1 § SoL vid oenighet	4 kap. 1 § SoL	Biståndshandläggare  Enhetschef, Bistånd

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

15.5	Om den enskilde är bosatt i en annan kommun än vistelsekommunen, ansvarar bosättningskommunen för det stöd och den hjälp som den enskilde behöver. Vistelsekommunen är skyldig att på begäran bistå med utredning samt att verkställa bosättningskommunens beslut.	2 a kap. 3 och 6 §§ SoL	Biståndshandläggare
15.6	Beslut om bistånd med anledning av ansökan från person bosatt i annan kommun	2 a kap. 8, 9 §§ SoL	Enhetschef, Bistånd

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>16</b>	<b>Överflyttning av ärende</b>		
16.1	Beslut i fråga om mottagande/överflyttning av ärende från/till annan kommun	2a kap 10§ SoL	Enhetschef, Bistånd
16.2	Beslut om att ansöka hos Inspektionen för vård och omsorg om överflyttning av ärende samt yttrande till Inspektionen för vård och omsorg i ärende om överflyttning.	2a kap 11§ SoL	Enhetschef, Bistånd

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>17</b>	<b>Äldreomsorg</b>		
17.1	Beslut om bistånd i form av hjälp i hemmet	4 kap. 1 § SoL	Biståndshandläggare
17.2	Beslut om bistånd i form av särskilt boende för service och omvårdnad	4 kap. 1 § SoL	Enhetschef, Bistånd
17.3	Beslut om bistånd i form av särskilt boende för service och omvårdnad vid parboende	4 kap. 1 § SoL	Enhetschef, Bistånd
17.4	Beslut om bistånd i form av korttidsboende	4 kap. 1 § SoL	Enhetschef, Bistånd
17.5	Beslut om bistånd i form av dagverksamhet	4 kap. 1 § SoL	Biståndshandläggare
17.6	Beslut om bistånd i form av ledsagning	4 kap. 1 § SoL	Biståndshandläggare

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

17.7	<p>Beslut om köp av plats hos annan huvudman p.g.a. platsbrist Under högst 4 månader Under längre tid än 4 månader <b>Anmärkning:</b> Obs. lagen om offentlig upphandling</p>	4 kap. 1 § SoL	Enhetschef, Bistånd Arbetsutskott
------	---	-------------------	--------------------------------------

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>18</b>	<b>Överklagande till domstolar</b>		
18.1	Beslut om att föra talan i ärenden eller mål vid allmän domstol eller förvaltningsdomstol samt utse ombud att föra nämndens talan	10 kap 2 § SoL	Socialchef
18.2	Beslut huruvida ändring av beslut får ske.	37 § FL	Delegaten i ursprungsbeslutet
18.3	Beslut huruvida ändring av beslut ska ske.	38 § FL	Delegaten i ursprungsbeslutet
18.4	<p>Prövning av att överklagande skett i rätt tid och avvisning av överklagande som kommit in för sent gällande</p> <p>– beslut av äldre- och omsorgsnämnden och arbetsutskott</p> <p>– beslut av annan delegat.</p>	45§ FL	Enhetschef, Bistånd Delegaten i ursprungsbeslutet
18.5	<p>Överklagande och yrkande om inhibition när förvaltningsrätt eller kammarrätt ändrat nämndens beslut och detta beslut ursprungligen fattats av delegaten samt avgivande av yttrande i SoL-ärenden där ursprungsbeslutet fattats av delegat</p> <p><b>Anmärkning:</b> Beslutet avser inte myndighetsutövning mot enskilda i ärende av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt (jfr RÅ 1994 ref 67).</p>	10 kap 1-2 §§ SoL	Delegaten i ursprungsbeslutet
18.6	<p>Överklagande, yrkande om inhibition samt yttrande till förvaltningsrätt och kammarrätt i SoL-ärenden när ursprungsbeslutet fattats av nämnd.</p> <p><b>Anmärkning:</b> Brådska råder eller nämnd-/utskottssammanträde kan inte avvaktas.</p>	10 kap 1-2 §§ SoL, 6 kap. 39 § KL	Ordförande

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

18.7	Överklagande, yrkande om inhibition samt yttrande till förvaltningsrätt och kammarrätt i ärende rörande riksfärdtjänst där ursprungsbeslutet fattats av arbetsutskott		Arbetsutskott
18.8	Överklagande, yrkande om inhibition, samt yttrande till förvaltningsrätt och kammarrätt i ärende rörande riksfärdtjänst där ursprungsbeslutet fattats av delegat		Delegaten i ursprungsbeslutet
18.9	Överklagande, yrkande om inhibition, samt yttrande till förvaltningsrätt och kammarrätt i ärende rörande särskild avgift för icke verkställda beslut där ursprungsbeslutet fattats av delegat		Socialchef
18.10	Anmälan om behov av offentligt biträde	3 § Lag om offentligt biträde 14 § FL	Enhetschef, Bistånd
18.11	Avvisande av ombud och biträde		Arbetsutskott
18.12	Överklagande av annan myndighets- och domstolsbeslut samt yrkande om inhibition till nästa instans.	22 § FL	Socialchef

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>19</b>	<b>Yttranden</b>		
19.1	Uppgiftslämnande på begäran av smittskyddsläkare	6 kap 9 § smittskyddslagen	Enhetschef, Bistånd
19.2	Anmälningsskyldighet enligt smittskyddslagen om det uppmärksammas att den smittade inte följer meddelade förhållningsregler	6 kap 12 § smittskyddslagen	Enhetschef, Bistånd
19.3	Yttrande till allmän domstol		Enhetschef, Bistånd
19.4	Yttrande till förvaltningsdomstol		Enhetschef, Bistånd

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

19.5	Yttrande till tillsynsmyndighet – verksamhetstillsyn. <b>Anmärkning:</b> Tillsyns-myndighet kan vara IVO, länsstyrelsen i resp. län, JO och JK. I första hand bör nämnden avge yttrande på grund av ärendets principiella betydelse.	13 kap. 2 § SoL	Äldre- och omsorgsnämnden
19.6	Yttrande till tillsynsmyndighet – individärenden. <b>Anmärkning:</b> Tillsynsmyndighet kan vara IVO, länsstyrelsen i resp. län, JO och JK.	13 kap. 2 § SoL	Arbetsutskott

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>20</b>	<b>God man/förvaltare och målsägarbiträde</b>		
20.1	Beslut om anmälan till överförmyndaren om behov av god man/förvaltare	5 kap. 3 § p.1 SoF	Biståndshandläggare
20.2	Beslut om anmälan till överförmyndaren om att behov av god man/förvaltare inte längre föreligger	5 kap. 3 § p.2 SoF	Biståndshandläggare

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
<b>21</b>	<b>Polisanmälan</b>		
21.1	Beslut om polisanmälan angående misstanke om vissa brott mot underårig samt vissa grövre brott. <b>Anmärkning:</b> Avser misstanke om brott enligt BrB 3, 4 och 6 kap. samt misstanke om brott för vilket inte är föreskrivet lindrigare straff än fängelse i ett år. Såväl anmälan som uppgiftslämnande.	12 kap. 10 § SoL 10 kap 21–24 §§ OSL	Samordnare, Bistånd
21.2	Beslut om polisanmälan angående brott mot nämndens verksamhet – vid brådskande ärenden	12 kap. 10 § SoL	Arbetsutskott Ordförande

Ärende-grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
-----------------	-----------	--------	------------------

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

22	Patientsäkerhetslagen		
22.1	Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg om allvarlig vårdskada mm inom hälso- och sjukvården.	3 kap 5–6 §§ PSL	Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
	<b>Anmärkning:</b> Vårdgivaren ansvarar för att anmälningar görs.		



Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
22	Lex Sarah		
22.1	Ta emot rapport, utreda och i förekommande fall anmäla till Inspektionen för vård och omsorg om allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för allvarliga missförhållanden. (Lex Sarah) <b>Anmärkning:</b> I samråd med socialchef.	14 kap 7§ SoL, 24f § LSS	Avdelningschef KoV
22.2	Lex Maja		
	Anmäla till Länsstyrelsen eller Polismyndigheten när man påträffar ett djur som utsätts för vanvård eller misshandel, uppenbart visar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.	10 kap 20a § Offentlig hets- Och sekretess- lagen	Biståndshandläggare Socialsekreterare

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
23	Egendomsskada		
23.1	Beslut om att ersätta enskild person för egendomsskada vid myndighetsutövning som förorsakats av personal upp till ett basbelopp	3 kap. 2 § skade- stånds- lagen	Arbetsutskott

Äldre och omsorgsnämndens  
delegationsordning

<b>Ärende- grupp nr</b>	<b>Ärendetyp</b>	<b>Lagrum</b>	<b>Delegat (lägsta)</b>
<b>24</b>	<b>Avgifter</b>		
24.1	Fastställa avgiftsunderlag	8 kap. 4 § SoL	Avgiftshandläggare
24.2	Bestämma förbehållsbelopp	8 kap. 6 § SoL	Avgiftshandläggare
24.3	Beslut om avdrag och tillägg till minimibelopp	8 kap. 8 § SoL	Avgiftshandläggare
24.4	Beslut om avgift	8 kap. 5 § SoL	Avgiftshandläggare
24.5	Beslut om ändring av avgift	8 kap. 9 § SoL	Avgiftshandläggare
24.6	Beslut om nedskrivning av avgift	4 kap. 2 § SoL	Avgiftshandläggare
24.7	Beslut om avgiftsbefrielse	4 kap. 2 § SoL	Enhetschef, Bistånd

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
25	Lag om färdtjänst (sfs 1997:736) och lag om riksfärdtjänst (sfs 1997:735)		
25.1	Utredning till färdtjänstnämnd om färdtjänstansökan	6 § 3 st lag om färdtjänst	Färdtjänstutred. i KC Biståndshandläggare
25.2	Beslut om tillstånd till riksfärdtjänst	4–7 §§ lag om riks- färdtjänst	Biståndshandläggare
25.3	Beslut om ersättning för riksfärdtjänstresa	8 § lag om riks- färdtjänst	Biståndshandläggare
25.4	Beslut om att återkalla tillstånd till riksfärdtjänst – om förutsättningar för tillstånd inte längre finns – om tillståndshavaren gjort sig skyldig till allvarliga och upprepade överträdelser av de föreskrifter som gäller för riksfärdtjänst 9 § lag om riksfärdtjänst	9 § lag om riks- färdtjänst	Biståndshandläggare  Arbetsutskott

Ärende- grupp nr	Ärendetyp	Lagrum	Delegat (lägsta)
26	Lagen om valfrihet (Lov)		
26.1	Beslut att bevilja ansökan att bedriva verksamhet enligt LOV	8 kap 1 § LOV	Socialchef
26.2	Beslut att avslå ansökan att bedriva verksamhet enligt LOV	7 kap 1 § LOV	Socialchef
26.3	Beslut att häva ett ingånget avtal enligt LOV		Socialchef

<b>Ärende- grupp nr</b>	<b>Ärendetyp</b>	<b>Lagrum</b>	<b>Delegat (lägsta)</b>
<b>27</b>	<b>Planärenden</b>		
27.1	Utlåtande i enklare planärenden utan större principiell betydelse	3 kap. 2 § SoL	Avdelningschef KoV
27.2	Utlåtande i planärenden med större principiell betydelse	3 kap. 2 § SoL	Äldre- och omsorgsnämnden

Datum 2019-07-31 Vår beteckning ÄON 19/0070 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämndens arbetsutskott

## Revidering av riktlinjer för Biståndsenhetens handläggning av äldre- och handikappomsorg enligt Socialtjänstlagen (SoL)

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden godkänner föreslagna revideringar i riktlinjerna för biståndsenhetens handläggning av äldreomsorg och hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL).

### Sammanfattning

Socialkontoret har riktlinjer för sina olika verksamheter. Dessa riktlinjer omfattar också det stöd till biståndsenhetens riktlinjer för handläggning av äldre- och handikappomsorgen. Riktlinjerna reviderades senast 2016.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 2019-07-31
- Riktlinjer för Biståndsenhetens handläggning av äldre- och handikappomsorg enligt Socialtjänstlagen (SoL)

### Ärendet

Riktlinjerna för Biståndsenhetens handläggning av äldre- och handikappomsorgen har inte reviderats på några år. Det har gjorts en del omfattande förändringar som är markerade med röd text utifrån hur biståndsenheten arbetar idag enligt rådande lagstiftning.

Inledningen på dokumentet beskriver Äldre- och omsorgsnämndens uppdrag utifrån socialtjänstlagen. I beskrivning av vilka som omfattas är det äldre och personer med funktionsvariation. Begreppet funktionsvariation är nytt.

Upplands-Bro kommun arbetar enligt Lagen om Valfrihet (LOV) inom hemtjänst samt inom vård- och omsorgsboende.

Det finns ett nytt stycke med beskrivning av hur dokumentation ska utföras enligt SoL. Dokumentationen är viktig utifrån att den ska möjliggöra en korrekt bedömning och utgöra en tillräcklig grund för beslut. För att en biståndssökande ska ha möjlighet att begära rättelse och överklaga ett beslut är det extra viktigt att alla förhållanden mellan den enskilde och socialtjänsten

har dokumenterats i nödvändig utsträckning. En beskrivning av ett ärendes gång följer i texten.

Ett nytt stycke handlar om IBIC, Individens Behov I Centrum. Det är ett systematiskt arbetssätt för den som arbetar mot vuxna oavsett ålder eller funktionsnedsättning. IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i det dagliga livet. IBIC ger även ett stöd i samtal med anhöriga för att beskriva deras situation och behov av stöd.

Efter ändringar i Förvaltningslagen ska alla beslut skickas till Förvaltningsrätten. Detta gäller även när beslut ändras till den enskildes fördel.

Korrigerings har gjorts i stycket när det handlar om hjälp med husdjur. Det beviljas i form av rastning och matning om den enskilde haft husdjuret innan hjälpbehov uppstod. När det gäller fönsterputsning och gardinuppsättning beviljas det normalt en gång per år.

Förtydligande när det gäller vård- och omsorgsboende: I vård- och omsorgsboende används principen om kvarboende. Principen om kvarboende innebär att den enskilde ska kunna bo kvar så länge personen själv önskar trots försämrat hälsotillstånd. När det gäller korttidsplatser förtydligas att insatsen inte beviljas för att tillgodose behov av rehabilitering eller vid stambyten/renoveringar då detta ligger under hyresvärdens/bostadsrättsföreningens ansvar.

Vad gäller trygghetsboende har Upplands-Brohus detta på Kyrkvägen i Kungsängen. Detta är ingen biståndsbedömd insats utan den enskilde behöver ställa sig i bostadskö hos AB Upplands-Brohus. Den enskilde måste ha fyllt 70 år för att få ställa sig i kö och vara 75 år för att få flytta in. I trygghetsboendet ska det finnas möjlighet till gemensamma måltider och gemensamhetslokaler.

När det gäller färdtjänst har det förtydligats att detta handläggs i första hand av kundcenter. Om den enskilde har behov av hembesök görs detta av biståndsenheten. Beslutet om färdtjänst fattas av Färdtjänstnämnden inom Stockholms län. Biståndshandläggare ska vara behjälpliga vid överklagan av avslagsbeslut. För att ansöka krävs ett utförligt medicinskt läkarintyg. När det gäller ansökan om riksfärdtjänst utreds och beslutas det av biståndshandläggare på biståndsenheten hos socialkontoret. Den enskilde betalar då endast vad resan skulle kostat med allmänna kommunikationsmedel och kommunen får stå för den ökade kostnaden.

Vid genomförande av en insats ska det dokumenteras i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska utgå från det uppdrag som biståndsenheten lämnar till utföraren. Det ska framgå när och hur aktiviteter ska genomföras, när aktivitet ska följas upp och vem som ansvarar för aktiviteten. Genomförandeplan ska delges ansvarig biståndshandläggare efter 14 dagar, med den enskildes samtycke.

Vid ansökan om att få flytta till en annan kommun har Upplands-Bro kommun skrivit på en överenskommelse med andra kommuner i Stockholms län. Det innebär att enskilda ska kunna ansöka om vård- och omsorgsboende i en annan av länets kommuner via hemkommunen. Detta för att kommunerna bättre ska kunna möta behov av boendeplatser och minska den ekonomiska risken för kommunerna att starta nya boenden. Det är utflyttningkommunen som fattar biståndsbeslut samt behåller ett långsiktigt ansvar både för kostnad och myndighetsutövning så länge den enskilde har behov av insatsen. *Källa: <https://www.storsthlm.se>, överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flyttning till särskilt boende mellan kommunerna i Stockholms län.*

Nytt stycke som behandlar GDPR, att det är för den enskildes skydd mot att den personliga integriteten kränks genom behandling av personuppgifter.

Utifrån ovan nämnda beskrivna ändringar har en total genomlysning av alla lagparagrafer genomförts. Ändringar av paragrafer har skett utifrån aktuell lagstiftning. Samtliga ändringar är rödmarkerade.

## Barnperspektiv

Utredning sker alltid om det finns hemmaboende barn och hur det påverkar deras livsföring i övrigt om det är aktuellt med insatser till föräldrarna.

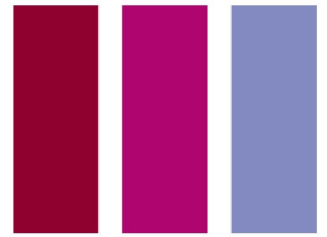
Socialkontoret

  
Socialchef

  
Avdelningschef kvalitets- och verksamhetsstöd

## Bilagor

1. Riktlinjer Biståndsenhetens handläggning av äldre- och handikappomsorgen



# Riktlinjer för Biståndsenhetens handläggning av äldreomsorg och hemtjänst

ÄoN 10/0700

2019-10

Linda.Tuukkanen@Upplands-Bro.se

Tel: 072-178 80 59



## Innehåll

1	Inledning .....	4
1.1	Helhetssyn.....	4
1.2	Frivillighet och självbestämmande .....	4
1.3	Närhetsprincipen .....	5
2	Kommunens och Äldre- och omsorgsnämndens ansvar .....	6
2.1	LOV-lagen om valfrihet.....	6
2.2	Delegation.....	6
3	Handläggning.....	7
3.1	Dokumentation.....	7
3.2	Förhandsbedömning.....	7
3.3	Hantera ansökan.....	7
3.4	Utredning .....	8
3.5	Handläggningstid .....	8
3.6	IBIC.....	9
3.7	Samtycke.....	9
3.8	Kommunicering .....	9
3.9	Slutligt beslut .....	10
3.10	Överklagande .....	10
3.11	Rättelse, omprövning av beslut.....	10
3.12	Ändring av gynnande beslut .....	11
3.13	Uppsökande verksamhet .....	11
3.14	Förenklad ansökan om serviceinsatser enligt Socialtjänstlagen .....	11
3.15	Hemtjänst .....	11
3.16	Trygghetslarm.....	12
3.17	Matlagning och matdistribution.....	12
3.18	Avlösning.....	12
3.19	Hjälp med husdjur.....	13
3.20	Fönsterputsning och gardinuppsättning .....	13
3.21	Dagverksamhet .....	13
3.22	Särskilda boendeformer .....	13
3.23	Boende med heldygnsomsorg.....	14
3.24	korttidsplatser/växelvård SoL .....	14
3.25	Boende i Servicehus.....	14
3.26	Parboende.....	15
3.27	Trygghetsboende.....	15
4	Övrigt stöd .....	16
4.1	Samordnad individuell plan (SIP).....	16
4.2	Färdtjänst eller riksfärdtjänst .....	16
5	Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård .....	17
6	Uppdrag .....	18
6.1	Beställning .....	18
6.2	Verkställighet.....	18
6.3	Genomförandet .....	18
7	Uppföljning.....	19
8	Ansökan om att flytta till en annan kommun.....	20
8.1	Semestervistelse i annan kommun .....	20
8.2	Utlandssvenskar .....	22

Riktlinjer för Biståndsenhetens  
handläggning av äldreomsorg och  
hemtjänst

9	Avgifter och ersättning .....	23
9.1	Avgifter .....	23
9.2	Äldre- och omsorgsnämnden tar ut avgifter för följande insatser som är beslutade enligt SoL.....	23
10	Övrig lagstiftning och föreskrifter .....	24
10.1	Hälso- och sjukvård (HSL) .....	24
10.2	Egenvård.....	24
10.3	Tandvårdsstöd.....	24
10.4	God man och förvaltare.....	25
10.4.1	God man .....	25
10.4.2	Förvaltare.....	25
10.5	Behandling av uppgifter, GDPR .....	25
11	Lagar, föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten .....	26

# 1 Inledning

Äldre- och omsorgsnämnden i Upplands-Bro kommun har befogenhet att utfärda riktlinjer för socialkontorets verksamhet. Följande riktlinje utgår från gällande lagstiftning, aktuell forskning och policydokumentet som Socialstyrelsens handbok; Handläggning och dokumentation. Riktlinjen innehåller anvisningar **för biståndsenhetens handläggning av äldreomsorg, hemtjänst för enskilda under 65 år samt särskilda boendeformer med inriktning mot demenssjukdom eller fysisk funktionsnedsättning.**

I socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap. 1 § SoL) anges de övergripande målen och grundläggande värderingarna för samhällets socialtjänst. Målen ger uttryck för principen om alla människors lika värde och lika rätt till social trygghet, vård och omsorg.

I den inledande paragrafen sägs att samhällets socialtjänst på demokratins och solidaritetens grund ska främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Vidare ska socialtjänsten under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser. Verksamheten ska bygga på respekt för människornas rätt till självbestämmande och integritet.

## 1.1 Helhetssyn

Utifrån den enskildes perspektiv innebär helhetssynen att socialtjänsten ska beakta hela människan, både de starka och de svaga sidorna och att olika behov beaktas och vägs samman. Det är den enskilde som inom ramen för Äldre- och omsorgsnämndens resurser som avgör valet mellan alternativa insatser. Helhetssynen förutsätter ett samarbete över verksamhetsgränserna.

## 1.2 Frivillighet och självbestämmande

Frivillighet och självbestämmande ska vara vägledande inom socialtjänsten. **Det innebär att äldre och personer med funktionsvariation ska få stöttning att vara självbestämmande och delaktiga när det kommer till val av insatser.** Det är den enskilde själv som bestämmer om han eller hon vill ta emot ett erbjudande om en viss **insats** eller inte. Ingen ska påtvingas **insatser** som de själva inte vill ha eller tror på. Detta står inte i konflikt med att försöka motivera den enskilde att ta emot en viss insats. **Det ingår i socialtjänstens uppdrag att på olika sätt försöka motivera den enskilde att ta emot hjälp eller en insats.**

### 1.3 Närhetsprincipen

Av närhetsprincipen följer att insatser i hemmet går före vård utanför hemmet och att vården ska anordnas så nära hemmet som möjligt. Det får dock inte innebära att flexibiliteten går förlorad genom standardlösningar. Insatserna måste anpassas till den enskildes aktuella förutsättningar och behov.

## 2 Kommunens och Äldre- och omsorgsnämndens ansvar

*Varje kommun ansvarar för socialtjänsten inom sitt område och har det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och den hjälp som de behöver SoL 2 kap. § 1 Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän.*

I Upplands-Bro kommun har kommunfullmäktige fastslagit att det är **Äldre- och omsorgsnämnden som ska fullgöra kommunens uppgifter inom socialtjänsten inriktning äldre**. Bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL) **gällande äldre handläggs av biståndsenheten**.

Kommunens huvuduppgift är att bistå med sådana hjälp- och stödinsatser som inte faller inom något annat samhällsorgans ansvarsområde. Ansvaret är geografiskt begränsat till den egna kommunen.

Kommunen kan dock vara skyldig att vidta tillfälliga åtgärder i väntan på att ansvarig huvudman kan ge den enskilde behövlig hjälp. Detsamma gäller när man inte vet vilken huvudman som har ansvaret i en viss situation.

### 2.1 LOV- Lagen om Valfrihet

Upplands-Bro kommun arbetar enligt lagen om valfrihet (LOV) (2008:962) enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL) inom **hemtjänst samt inom vård- och omsorgsboende**.

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheterna.

Kommunens biståndshandläggare fattar beslut om insats. Leverantören ska utifrån den enskildes val och biståndshandläggarens beställning utföra insatsen.

Biståndsenheten ska vara behjälplig med information om vilka utförare den enskilde kan välja mellan. En brukare har alltid rätt men ingen skyldighet, att välja och byta leverantör.

### 2.2 Delegation

*Reglerna om delegation finns i 6 kap. 37-39 §§ KL.*

Äldre- och omsorgsnämnden i Upplands-Bro har delegerat beslutsfattandet i enskilda ärenden till Äldre- och omsorgsnämndens arbetsutskott, till enskild ledamot och till tjänstemän. Alla Äldre- och omsorgsnämndens beslut och vem som är behörig att fatta beslut återfinns i Äldre- och omsorgsnämndens delegationsordning

## 3 Handläggning

### 3.1 Dokumentation

I 11 kap 5 § SoL fastställs att handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling ska dokumenteras. Dokumentationen ska ange beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Detta innebär att såväl den som fattar beslut om insatser som den som utför dem har skyldighet att dokumentera. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och beskrivningen av den enskildes förhållanden ska präglas av saklighet och objektivitet. Dokumentationen ska innehålla de uppgifter som behövs för att kunna fatta beslut, varken mer eller mindre. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar som förs och om andra dokument som rör honom/henne. Om den enskilde i fråga anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Dokumentationen har olika syften. Den är av avgörande betydelse för att den biståndssökande ska kunna få insyn i ärende som gäller myndighetsutövning. Dokumentationen ska vara utformad så att den möjliggör en korrekt bedömning och utgör en tillräcklig grund för beslut. För att en biståndssökande ska ha möjlighet att begära rättelse och överklaga ett beslut är det extra viktigt att alla förhållanden mellan den enskilde och socialtjänsten har dokumenterats i nödvändig utsträckning.

### 3.2 Förhandsbedömning

En förhandsbedömning är en bedömning om nämnden ska inleda en utredning eller inte. Bedömningen innebär att nämnden bildar sig en uppfattning om den enskildes situation och inställning till att ta emot hjälp med utgångspunkt från de sakförhållanden som genom anmälan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom.

Vid bedömningen får nämnden också beakta tidigare kännedom om den enskilde eller familjen, exempelvis uppgifter som finns i personakt eller tidigare inkomna anmälningar hos nämnden.

Ett ärende kan avvisas om ärendet uppkommit genom person som saknar behörighet eller befogenhet att ansöka.

### 3.3 Hantera ansökan

Ett ärende kan aktualiseras genom ansökan eller genom anmälan. Ansökan om insatser enligt 4 kap. 1 § SoL kan ske muntligt eller skriftligt.

En ansökan behöver inte vara noggrant preciserad för att frågan ska utredas och avgöras genom ett beslut. Även om det från början står klart att den enskildes ansökan inte kan beviljas ska ärendet ändå avslutas genom ett beslut. Den enskildes muntliga ansökan ska nedtecknas och dateras av handläggaren. Om möjligt ska ansökan undertecknas av sökanden

### 3.4 Utredning

Utredningar inom socialtjänsten utförs med stöd av 11 kap 1 § SoL. I 11 kap 1 § SoL anges att socialnämnden utan dröjsmål ska inleda utredning när något kommit till nämndens kännedom genom ansökan eller på annat sätt och som kan föranleda någon åtgärd från nämnden.

Utredningens omfattning kan variera beroende på **den enskildes** behov och vilken typ av insats som efterfrågas. Utredningen ska vara tillräckligt omfattande för att kunna ge tillfredsställande underlag för beslut, men inte vara mer genomgripande än vad som är nödvändigt för utredningens syfte. Det är utredarens ansvar att bevaka att samtalen hålls på rätt nivå.

### 3.5 Handläggningstid

*Varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att säkerheten eftersätts 9§ FL*

Ärendet ska avgöras omgående när handläggaren har fått tillräckligt underlag för att kunna fatta ett beslut.

- Ärenden avseende hemtjänst i form av omvårdnadsinsatser och trygghetslarm ska utredas skyndsamt så att avgörandet kan ske inom 10 dagar efter aktualisering.
- Ärenden avseende hemtjänst i form av serviceinsatser ska utredas skyndsamt så att avgörandet kan ske inom 21 dagar efter aktualisering.
- Ärenden avseende dagverksamhet och **särskilt boende** ska utredas skyndsamt så att avgörandet kan ske inom 3 månader efter aktualisering.

Vad som menas med skyndsamt är en bedömning i varje enskilt ärende och avvikelser kan ske beroende på ärendets komplexitet eller att nödvändiga upplysningar från utomstående dröjer. Om den enskilde under utredningens gång uppger att han eller hon vill ta tillbaka sin ansökan, inte längre är intresserad av någon insats eller inte vill medverka i utredningen ska ärendet avslutas.

### 3.6 IBIC

En utredning genomförs med hjälp av IBIC (Individens Behov I Centrum). Det är ett systematiskt arbetssätt för den som arbetar mot vuxna oavsett ålder eller funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i det dagliga livet. Med ett systematiskt arbetssätt beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation. Det ger en säkrare överföring och återanvändning av information. Målet är att individen får sina behov beskrivna på ett likvärdigt sätt i hela landet och att individen får möjlighet att stärka sina egna resurser avseende genomförande av aktiviteter och delaktighet.

IBIC ger även ett stöd i samtal med anhöriga för att beskriva deras situation och behov av stöd. Barnperspektivet finns som en egen rubrik i utredning och kartläggs i varje utredning oavsett ålder på den enskilde.

### 3.7 Samtycke

*Äldre- och omsorgsnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne (3 kap. 5 § SoL). Det gäller också insatser som ges med stöd av LSS (6 § LSS). Det betyder att varje utredning ska genomsyras av respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet och att utredningsarbetet så långt möjligt ska planeras och genomföras tillsammans med den enskilde.*

Om den enskilde har lämnat samtycke till att nämnden får kontakta andra myndigheter eller personer, ska den enskildes samtycke dokumenteras. Det är viktigt att den enskilde är införstådd med vilka uppgifter som behöver lämnas ut till de personer som ska vara med och diskutera hans eller hennes situation innan den enskilde lämnar sitt samtycke. Vad den enskilde faktiskt har samtyckt till är en omständighet som ska dokumenteras enligt bestämmelserna i 5 kap. 5 § SOSFS 2014:5.

### 3.8 Kommunikering

*Kravet på kommunikering enl. 25 § FL gäller när uppgifter hämtats in från andra än den sökande själv. Den sökande har även rätt att yttra sig över dessa uppgifter.*

Ärenden som gäller bistånd enligt SoL är att betraktas som myndighetsutövning och ska kommuniceras innan beslut.



### 3.9 Slutligt beslut

*En myndighet som meddelar ett beslut i ett ärende ska så snart som möjligt underrätta den som är part om det fullständiga innehållet i beslutet om det inte är uppenbart obehövt enligt 33 § FL.*

När nämnden ska avsluta handläggningen av ett ärende ska det ske genom ett beslut, ett s.k. slutligt beslut. I de flesta fall innebär ett slutligt beslut att sakfrågan i ärendet avgörs, t.ex. att nämnden beslutar att bifalla eller avslå en ansökan om en insats. Om en ansökan återkallas, om den som sökt om en insats avlidit eller om saken på annat sätt förlorat aktualitet ska nämnden istället besluta att avskryva ärendet från vidare handläggning. Oavsett ålder på den enskilde så beaktas alltid barnperspektivet.

### 3.10 Överklagande

Den enskilde ska alltid underrättas om sin möjlighet att överklaga de beslut som är överklagningsbara genom förvaltningsbesvär. Beslut enligt 4 kap 1 § SoL kan överklagas. Beslutet ska överklagas skriftligt. I skrivelsen anges vilket beslut som överklagas och vilken ändring som önskas. Den sökande vänder sig till den handläggare som fattat beslutet för att få hjälp. Det är den sökande själv eller hans/hennes ombud som står för innehållet och som undertecknar överklagandet. Överklagandet sänds till den delegat som fattat beslutet och ska ha inkommit till nämnden inom tre veckor från den dag sökanden fick del av beslutet (43, 44 §§ Förvaltningslagen). Handläggaren ska vara behjälplig, om den enskilde har behov av det, med att skriva det som den enskilde vill framföra i sin överklagan.

Om den sökande anser att han begärt bistånd och fått avslag utan att något beslut fattas, hanteras detta på samma sätt som ett vanligt överklagande. Det är alltid förvaltningsrätten som prövar beslutets överklagbarhet och klagandens besvär rätt.

Första instans för överklagan är förvaltningsrätten. För överklagan av förvaltningsrättens dom i mål som gäller socialtjänstlagen krävs prövningstillstånd i kammarrätten och högsta förvaltningsrätten.

### 3.11 Rättelse, omprövning av beslut

Enligt 36 § FL får en myndighet som meddelat ett beslut rätta ett uppenbart skrivfel, räknefel eller liknande fel i beslutet.

Om överklagan har inkommit till Äldre- och omsorgsnämnden ska handläggaren omgående pröva om överklagan har inkommit i rätt tid. Sedan görs en prövning till om beslutet ska ändras. Enligt 38 § Förvaltningslagen får en myndighet ändra beslut som har meddelats som första instans om

1. Den anser att beslutet är uppenbart felaktigt i något väsentligt hänseende på grund av att det har tillkommit nya omständigheter eller av någon annan anledning, och
2. Beslutet kan ändras snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon enskild part.

Överklagan skickas vidare till Förvaltningsrätten efter omprövning.

### 3.12 Ändring av gynnande beslut

Från huvudregeln att gynnande beslut inte kan ändras eller återkallas finns vissa undantag. Återkallelse av sådana beslut kan ske om beslutet har försetts med förbehåll om återkallelse, om tvingande säkerhetsskäl föreligger (t.ex. fara för den enskildes liv eller hälsa), eller om ett beslut har fattats med ledning av vilseledande uppgifter som den enskilde har lämnat.

För beslut om fortlöpande bistånd utan tidsbegränsning kan det finnas vissa situationer där en ändring av ett gynnande beslut kan vara motiverat på grund av ändrade förhållanden. Ett sådant exempel skulle kunna vara om biståndsbehovet väsentligt har förändrats. Det är bara sådana förhållanden som beaktats vid det ursprungliga beslutet som kan få föranleda en omprövning.

### 3.13 Uppsökande verksamhet

Kommunen ska enligt socialtjänstlagen bedriva uppsökande verksamhet för att informera de äldre om de insatser kommunen kan erbjuda.

### 3.14 Förenklad ansökan om serviceinsatser enligt Socialtjänstlagen

Upplands-Bro kommun erbjuder förenklad **ansökan** av vissa insatser enligt socialtjänstlagen. Syftet med förenklad **ansökan** är att de som är 75 år eller äldre erbjuds möjlighet att få beslut om hjälp med vissa serviceinsatser, utan att det behöver göras en sedvanlig utredning och hembesök. Förenklad ansökan förutsätter att sökanden uppfyller vissa förutsättningar:

- Endast har ett behov av serviceinsatser **och/eller trygghetslarm**
- Den enskilde har nedsatt hälsotillstånd vilket påverkar möjligheten att själv utföra insatserna
- Ansökta insatser överstiger inte 8 timmar/månad.
- I förekommande fall ska även medsökanden uppfylla förutsättningarna

### 3.15 Hemtjänst

Hemtjänst är inte definierat i lag, men används i propositioner och betänkanden från riksdagens utskott när man beskriver vilka typer av insatser som ska ingå i hemtjänst

Hjälp i hemmet/hemtjänst innefattar serviceinsatser och/eller personlig omvårdnad samt insatser för att stimulera social kontakt och aktivering.

Med omvårdnad avses bland annat de personliga insatser som behövs för att tillgodose existentiella, fysiska, psykiska eller sociala behov. Det kan handla

om hjälp för att kunna äta och dricka, klä sig, förflytta sig, sköta personlig hygien och övriga insatser för att bryta sin isolering och för att känna sig trygg och säker i sin bostad. Med serviceuppgifter avses bland annat praktisk hjälp med hemmets skötsel såsom städning, tvätt, inköp och andra viktiga ärenden, tillagning av måltider samt matdistribution av färdiglagad mat.

Hemtjänstens insatser är inte bara förbehållna äldre **utan även en person med funktionsnedsättning.**

Hemtjänst ges i form av ett individuellt behovsprövat bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL

Hemtjänst med serviceuppgifter beviljas inte om den sökande är gift eller sambo med någon som klarar att sköta serviceuppgifter. Undantag kan göras om en person vårdas av någon närstående. Hemtjänst omfattar inte serviceinsatser som exempelvis städning, tvätt, disk med mera efter vuxna barn eller andra anhöriga.

I hemtjänst för serviceuppgifter ingår inte trädgårdsarbete, städning av källare, snöskottning, städning av vindsutrymme och storstädning.

Region Stockholm har ansvaret för hälso- och sjukvårdsinsatser samt rehabilitering i ordinärt boende.

### 3.16 Trygghetslarm

Syftet med trygghetslarm är att den enskilde lätt ska kunna **påkalla** hjälp vid akuta behov. Trygghetslarm bidrar till att öka den enskildes möjligheter att bo kvar hemma och att leva ett självständigt liv med trygghet.

Trygghetslarm beviljas om det föreligger fallrisk på grund av sjukdom, fysisk- eller psykisk funktionsnedsättning, andra orsaker som medför förhöjd risk att falla, drabbas av akut sjukdom eller att den enskilde **känner sig otrygg i hemmet.** En förutsättning är att personen har förmåga att hantera larmet.

Trygghetslarmet kan i särskilda fall beviljas som stöd till anhörig/närstående.

### 3.17 Matlagning och matdistribution

Om den enskilde på grund av funktionsvariation eller ålderssvaghet själv inte kan tillreda sin måltid eller kan få hjälp på annat sätt, beviljas bistånd för enklare matlagning (ej långkok) och/eller matdistribution. **Enklare matlagning kan beviljas dagligen och kombineras med matlådor.**

### 3.18 Avlösning

Enligt 5 kap. 10 § SoL anges att ”Socialnämnden ska underlätta för dem som vårdar anhöriga genom att ge dem stöd och avlösning”. Den som vårdar en anhörig/närstående under större delen av dygnet, **kan erbjudas** avlösning i hemmet för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter. Timmarna kan fritt fördelas under månaden.

Avlösning är avgiftsfri för den enskilde.

Avlösning i hemmet förutsätter att anhörigvårdaren och den närstående som vårdas bor tillsammans. Bedömningen ska dock vara individuell utifrån den enskildes behov.

### 3.19 Hjälp med husdjur

Hjälp med husdjur kan beviljas i form av rastning och matning om den enskilde haft husdjuret innan hjälpbehov uppstod. Hjälp med husdjur beviljas inte om det finns någon annan person i hushållet som kan ta hand om djuret.

### 3.20 Fönsterputsning och gardinuppsättning

Dessa insatser kan beviljas vid långvarigt hjälpbehov som överstiger ett år. Fönsterputsning och gardinuppsättning beviljas normalt en gång/år.

### 3.21 Dagverksamhet

Dagverksamhet är en viktig del av möjligheten till kvarboende i ordinärt boende. Plats i dagverksamheten beviljas som bistånd för personer med diagnostiserad demenssjukdom. Kommunen har hälso- och sjukvårdsansvar inom dagverksamheterna.

Minst ett av följande kriterium ska vara uppfyllt för att dagverksamhet ska beviljas:

1. Den enskilde har uppenbara och stora svårigheter att bo kvar hemma utan insatsen dagverksamhet.
2. Den enskilde har ett behov av stimulans och social samvaro.
3. Anhörigvårdare som vårdar den enskilde och har ett behov av stöd och avlastning.

Vistelse på dagverksamhet kan kombineras med andra insatser i hemmet som möjliggör kvarboende. Dagverksamhet för personer med demenssjukdom kan beviljas normalt högst fem dagar i veckan. Beslutet om dagverksamhet omprövas en gång per år.

### 3.22 Särskilda boendeformer

Ansökan om bostad i särskilt boende prövas som bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL. Särskilda boendeformer är ett samlingsbegrepp för de former av boenden som benämns som servicehus och vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. De särskilda boendena ska vara till för dem som inte längre kan bo kvar i ordinärt boende på grund av att behovet av tillsyn eller kravet på trygghet och säkerhet inte längre kan tillgodoses i det egna hemmet.

Grundläggande krav på det särskilda boendet:

- Bostaden ska vara utformad och utrustad så att den boende kan utveckla sina personliga resurser att leva ett självständigt liv.
- Den boende ska varje tid på dygnet kunna få de tjänster som krävs för att klara sin tillvaro och känna sig trygg.
- Det ska finnas tillgång på personal som kan bedöma när det behövs social eller medicinsk vård och som kan svara för att sådan ges.

Kommunen har en skyldighet att erbjuda hälso- och sjukvård åt de som bor på särskilda boenden.

Ansvaret omfattar insatser upp till och med sjuksköterskenivå, det vill säga att läkarinsatser är ett ansvar för Region Stockholm (12 kap 3 § HSL)

Kommunens ansvar omfattar också habilitering, rehabilitering och hjälpmedel inklusive förbrukningsartiklar som behövs för inkontinens.

### 3.23 Boende med heldygnsomsorg

Boende med heldygnsomsorg är normalt till för personer som har fyllt 65 år. För att beviljas plats i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg skall den enskilde ha varaktiga och omfattande behov av vård och omsorg som inte kan tillgodoses i det egna hemmet. **I vård- och omsorgsboende används principen om kvarboende. Principen om kvarboende innebär att den enskilde ska kunna bo kvar så länge personen själv önskar trots försämrat hälsotillstånd.**

### 3.24 korttidsplatser/växelvård SoL

Korttidsplats/växelvård avser tillfällig plats i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg under en bestämd period eller under återkommande perioder. Syftet med korttidsplats eller växelvård kan vara att avlasta anhöriga eller under planering av annat boende om behovet inte kan tillgodoses i ordinär bostad. **Insatsen beviljas inte för att tillgodose behov av rehabilitering. Insatsen beviljas inte heller vid stambyten/reoveringar då detta är under hyresvärdens/bostadsrättsföreningens ansvar.**

Minst ett av följande kriterium ska vara uppfyllt för att korttidsplats/växelvård ska beviljas:

1. Den enskilde har ett uppenbart och tydligt behov av tillsyn, omsorg och omvårdnad i väntan på annat boende som inte kan tillgodoses med hjälp av hemtjänstinsatser.
2. Anhörig/närstående, som vårdare den sjuke med stort omvårdnadsbehov, har behov av stöd och avlastning och behovet av avlastning kan inte tillgodoses i ordinarie boende

### 3.25 Boende i Servicehus

**För boende i servicehus gör den enskilde en ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen. Det innebär att den enskilde inte kan anmäla intresse eller ställa sig i kö för en bostad i servicehusen. Hjälpbehovet tillgodoses genom hemtjänst och trygghetslarm.**

I servicehusen finns **fast bemanning dag- och nattid**. Boende i servicehus innebär även att den enskilde har tillgång till **kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser**. Insatsen beviljas normalt för de som fyllt 65 år.

### 3.26 Parboende

Beslut om parboende fattas enligt 4 kap 1 § SoL. Den enskilde som har beviljats vård- och omsorgsboende ska kunna fortsätta att sammanbo med sin make/maka eller sambo oavsett om maken/makan eller sambon har behov av ett sådant boende.

Den som har en insats om särskilt boende är den som ska ansöka om parboende och ska tydligt uttala att han/hon behöver fortsatt sammanboende för att uppnå skälig levnadsnivå.

I samband med att den som har beslutet om särskilt boende avlider eller flyttar från boendet ska den medboende flytta från det särskilda boendet. Den medboende kan i samband med detta ansöka om särskilt boende och i de fall denne uppfyller kriterierna få ett eget beslut och bo kvar.

### 3.27 Trygghetsboende

Upplands-Brohus har Trygghetsboende på Kyrkvägen i Kungsängen. Detta är ingen biståndsbedömd insats utan den enskilde behöver ställa sig i bostadskö hos AB Upplands-Brohus. För att få ställa sig i kö måste den enskilde ha fyllt 70 år och ha fyllt 75 år för att få flytta in.

I ett trygghetsboende ska det finnas möjlighet till gemensamma måltider och gemensamhetslokaler.

## 4 Övrigt stöd

### 4.1 Samordnad individuell plan (SIP)

Med SIP menas individuell plan enligt 2 kap. 7 § Socialtjänstlagen och **16 kap 4 f § Hälso- och sjukvårdslagen**. Syftet med en individuell plan är att säkerställa ett samarbete mellan huvudmännen så att den enskildes samlade behov av hälso- och sjukvård och **insatser från socialtjänsten** tillgodoses. Den personal inom socialtjänsten eller hälso- och sjukvården som upptäcker behovet av samordnade insatser, är skyldig att inleda ett arbete med en behovsbedömning om att en individuell plan ska upprättas. Om det redan finns en plan enligt någon annan bestämmelse är det tillräckligt med den planen så länge dessa krav är uppfyllda:

Av planen ska det framgå;

- Vilka insatser som behövs
- Vilka insatser respektive huvudman ska ansvara för
- Vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommun eller Region Stockholm
- Vem av huvudmännen som ska ha det övergripande ansvaret för planen

Om SIP behövs i samband med utskrivning från slutenvården ansvarar primärvården för att sammankalla till SIP

### 4.2 Färdtjänst eller riksfärdtjänst

Om den enskilde på grund av funktionsnedsättning inte kan åka med buss och/eller andra kollektiva färdmedel kan han/hon ansöka om färdtjänst inom länet enligt lag om färdtjänst. **Utredning av färdtjänst handläggs i första hand av Kundcenter och om den enskilde har behov av hembesök av biståndshandläggare. Beslutet om färdtjänst fattas av Färdtjänstnämnden inom Stockholms län. Biståndshandläggare ska vara behjälpliga vid överklagan av avslagsbeslut. För ansökan krävs ett utförligt medicinskt läkarintyg.**

**Om den enskilde har behov av att resa utanför Stockholms län och inte kan använda kollektiva färdmedel på grund av en funktionsnedsättning kan denne ansöka om riksfärdtjänst för resor utanför länet enligt lag om riksfärdtjänst. Ansökan om riksfärdtjänst utreds och beslutas av biståndshandläggare på biståndsenheten, Socialkontoret. Om riksfärdtjänst beviljas behöver den enskilda endast betala vad resan skulle kostat med allmänna kommunikationsmedel och kommunen får stå för den ökade kostnaden. Den som utför transporten skickar räkningen direkt till kommunen på den ökade kostnaden.**

## 5 Lag om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård

Lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård, som i texten kommer benämnas LUS, syftar till att främja en god vård och en socialtjänst av god kvalitet för enskilda som efter utskrivning från sluten vård behöver insatser från socialtjänsten.

Lagen innebär bland annat att regionen och kommuner tillsammans ska fastställa gemensamma riktlinjer för samverkan och komma överens om tidpunkt för kommunens betalningsansvar samt vilka belopp som ska betalas.

Om behandlande läkare vid inskrivning ser att den enskilde kan ha behov av insatser från socialtjänsten ska ett inskrivningsmeddelande skickas till socialtjänsten. Detta för att nödvändiga insatser ska hinna planeras inför utskrivning. Kommunen ska agera på inskrivningsmeddelande och utreda den enskildes hjälpbehov inför utskrivningen. Kommunerna i Stockholms län och regionen har gemensamt tagit fram riktlinjer och rutiner för samverkan. Dessa finns att hitta på vårdgivarguidens hemsida, <https://vardgivarguiden.se>.



## 6 Uppdrag

*Socialnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne (3 kap. 5 § SoL).*

**I Upplands-Bro kommun är det Äldre- och omsorgsnämnden och inte Socialnämnden som ansvarar för ovan beskrivet.**

Hur ett uppdrag ska utformas inom givna ekonomiska och andra ramar är viktig att ta upp med den enskilde. **Samtycke behöver inhämtas om vilka uppgifter som kan lämnas till utföraren** med utgångspunkt från bestämmelserna i Offentlighets- och sekretesslagen (OSL).

### 6.1 Beställning

Oberoende av vilken insats det är fråga om ska den beslutande nämnden tillämpa bestämmelserna om den enskildes rätt till självbestämmande och integritet i SoL och LSS. Det innebär att frågan om vem som ska utföra insatsen är en fråga som ska avgöras med hänsyn tagen till den enskildes önskemål. Av dokumentationen ska det framgå vilka önskemål om utförare som den enskilde har fört fram. Det ska också framgå vilken utförare som ska genomföra insatsen.

### 6.2 Verkställighet

När den enskilde har beviljats en insats ska denna verkställas **skyndsamt**. Vid verkställighet med extern utförare, upprättas ett individavtal.

### 6.3 Genomförandet

**Hur en insats ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan som upprättas hos utföraren med hänsyn tagen till den enskildes självbestämmanderätt och integritet (SOF 2014:5). Genomförandeplan ska utgå från det uppdrag som biståndsenheten lämnar till utföraren. Det ska framgå när och hur aktiviteter ska genomföras, när aktivitet ska följas upp och vem som ansvarar för aktiviteten. Genomförandeplan ska delges ansvarig biståndshandläggare efter 14 dagar, med den enskildes samtycke.**

## 7 Uppföljning

*Den beslutande nämnden har ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att insatsen är av god kvalitet.*

*Enligt socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2014:5 för handläggning och dokumentation av ärenden enligt SoL, LSS, LVU och LVM ska ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner för uppföljning och utvärdering av en beslutad insats.*

I samverkan med den enskilde genomför biståndsenheten regelbundna uppföljningar av beslutade insatser:

- Minst en gång per år avseende hemtjänst, dagverksamhet, kontaktperson, särskilt boende, trygghetslarm.
- Minst en gång varje tredje månad avseende korttidsboende

Om den enskildes hjälpbehov förändras i en större omfattning ska nytt beslut fattas.

## 8 Ansökan om att flytta till en annan kommun

En ansökan om att flytta till en annan kommun kan göras på två sätt beroende på vilken kommun den enskilde vill flytta till. Den enskilde kan välja att ansöka om bistånd enligt 2 a kapitlet 8 §. Där framkommer att en person som önskar flytta till en annan kommun, får ansöka om insatser i den kommunen om han eller hon

1. till följd av hög ålder, funktionsnedsättning eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av omfattande vård- eller omsorgsinsatser och därför inte kan bosätta sig i den andra kommunen utan att de insatser som han eller hon behöver lämnas, eller
2. på grund av våld eller andra övergrepp behöver flytta till en annan kommun men inte kan göra det utan att de insatser som han eller hon behöver lämnas. Lag (2011:328).

En sådan ansökan ska behandlas som om den enskilde vore bosatt i inflyttningskommunen. (SoL 2 a kap. 8 §)

Som komplement till ansökan enligt 2 a kapitlet 8 § har vissa kommuner i Stockholms län tecknat en överenskommelse. Överenskommelsen innebär att en enskild ska kunna ansöka om vård- och omsorgsboende i en annan av länets kommuner via hemkommunen. Detta för att kommunerna bättre ska kunna möta behov av boendeplatser och minska den ekonomiska risken för kommunerna att starta nya boenden. Det är utflyttningskommunen som fattar biståndsbeslut samt behåller ett långsiktigt ansvar både för kostnad och myndighetsutövning så länge den enskilde har behov av insatsen.

*Källa: <https://www.storsthlm.se>, överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flyttning till särskilt boende mellan kommunerna i Stockholms län.*

### 8.1 Semestervistelse i annan kommun

*Den 1 maj 2011 införs nya regler i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.*

*Enligt de nya bestämmelserna ska bosättningskommunen ha ansvar för stöd- och hjälpinsatser oavsett om den enskilde vistas i bosättningskommunen eller tillfälligt i en annan kommun.*

Bosättningskommunen ska ansvara för stöd och hjälp till den enskilde så länge han eller hon inte bosätter sig i en annan kommun eller får starkare anknytning till en annan kommun. Bosättningskommunen begär verkställighet av insatser hos vistelsekommunen.

Vistelsekommunen kan i vissa fall bli skyldig att bistå bosättningskommunen med utredning. Grundprincipen om vistelsekommunens yttersta ansvar i akuta situationer kvarstår. Skulle det under en tillfällig vistelse uppkomma helt nya behov, t.ex. på grund av att den enskildes försämras eller av någon annan

anledning, är det vistelsekommunens ansvar att besluta om nödvändiga insatser i den akuta situationen.

Med tillfälliga vistelser avses till exempel semesterresor och andra kortare vistelser upp till sex månader. Vistelsen ska vara föranledd av den enskildes önskemål och initiativ.

Bosättningskommunen ska ersätta vistelsekommunen för kostnader för att verkställa ett beslut som bosättningskommunen fattat (2 a kap. 7 § SoL). Sådan ersättning ska betalas enligt bosättningskommunens ersättningsnivå för motsvarande insats. I de flesta fall bör den enskilde kunna ta med sig sitt beslut och den kostnad som det innebär för till exempel hemtjänst i bosättningskommunen till vistelsekommunen.

Om den enskilde vistas i vistelsekommunen längre än sex månader och/eller får starkare anknytning till vistelsekommunen kan bosättningskommunen begära överflytta av ärendet.

## 8.2 Utlandssvenskar

För svenska medborgare som är bosatta utomlands och som vill flytta tillbaka till Sverige när de blir äldre, men behöver **stöd i hemmet** eller vård- och omsorgsboende gäller följande; Socialtjänstlagens tillämplighet styrs av vistelsebegreppet och lagen blir tillämplig först då den enskilde vistas i Sverige.

När den som avser att flytta tillbaka till Sverige har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser, är därför SoL 2 a kap. 9 § inte tillämplig.

Äldre- och omsorgsnämnden i Upplands-Bro har beslutat att enskild, som bor utomlands, och som är svensk medborgare ska ha rätt att ansöka om att flytta till särskilt boende eller vård- och omsorgsboende inom kommunen, och få sin ansökan behandlad som om han/hon vore bosatt i kommunen. Hanteringen av ärendet och ekonomisk ansvarsfördelning skall följa samma regler som ansökningar från personer boende i andra kommuner inom Sverige.

## 9 Avgifter och ersättning

*För stöd- och hjälpinsatser som inte är behandlingskaraktär som hemtjänst, dagverksamhet, bostad i vård- och omsorgsboende som avses i 5 kap. 5 § och 7 § SoL och som inte omfattas av 12 kap. Jordabalken eller för annan liknande social tjänst får kommunen ta ut skäliga avgifter enligt grunder som kommunen bestämmer. Avgifterna får dock inte överstiga kommunens självkostnadspris. (8 kap. 2 § SoL).*

### 9.1 Avgifter

För stöd- och hjälpinsatser får kommunen ta ut skälig ersättning. Upplands-Bro kommun tar ut avgift för service- och omvårdnadsinsatser inom hemtjänst, dagverksamhet och vård- och omsorgsboende enligt Kommunfullmäktiges fastställda riktlinjer för avgifter. Avgifterna justeras årligen utifrån prisbasbeloppet enligt 1 kap. 6§ lagen (1962:381) om allmän försäkring. Avgiften ingår i maxtaxan. Den enskilde ska alltid garanteras att ha kvar ett individuellt förbehållsbelopp innan avgift fastställs.

**I SoL 8 kap. 5 § framgår;**

1. För hemtjänst och dagverksamhet, tillsammans med avgifter som avses i 26 § sjätte stycket hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), för den enskildes avgifter per månad uppgå till högst en tolfedel av 0,48 gånger prisbasbeloppet
2. För bostad i vård- och omsorgsboende per månad, får den uppgå till högst en tolfedel av 0,50 gånger prisbasbeloppet. Lag (2010:250). (Undantag är om den enskilde har tecknat ett hyreskontrakt, t.ex., på äldreboende, LSS-boende.)

### 9.2 Äldre- och omsorgsnämnden tar ut avgifter för följande insatser som är beslutade enligt SoL

- Hemtjänst av omvårdnads- och servicekaraktär
- Trygghetslarm
- Dagverksamhet
- Vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg
- Omvårdnad på korttidsboende/växelvård
- Matdistribution
- Kostnad för mat som serveras i verksamheterna

## 10 Övrig lagstiftning och föreskrifter

### 10.1 Hälso- och sjukvård (HSL)

Kommunen ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive rehabilitering, habilitering och hjälpmedel för dem som bor i sådan boendeform eller bostad som avses i 5 kap 5 § tredje stycket Socialtjänstlagen (2001:453), 12 kap 5 § Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), det vill säga s.k. vård- och omsorgsboende för äldre. Ansvaret omfattar även dagverksamheter under den tid på dagen den enskilde vistas där. Kommunens ansvar omfattar inte sådan hälso- och sjukvård som meddelas av läkare.

För brukare i ordinärt boende, ansvarar Region Stockholm för all hälso- och sjukvård.

### 10.2 Egenvård

Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för att fatta beslut om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan bedömas och utföras som egenvård enligt SOSFS 2009:6. Bedömningen ska göras i samråd med den enskilde och den som ska hjälpa till att utföra egenvården.

Vid planeringen av egenvården ska hälso- och sjukvården använda blanketten ”Planering av egenvård” ([www.viss.nu](http://www.viss.nu)). Denna blankett ska bifogas ansökan om bistånd för egenvård.

Inom särskilda boenden krävs ej ansökan om bistånd för egenvård.

Hälso- och sjukvården ansvarar för uppföljning av egenvård.

*Källa: Överenskommelse mellan Stockholms läns Region Stockholm och kommunerna i Stockholms län ”Samverkan när enskilda/patienter behöver praktisk hjälp med egenvård”.*

När bedömning görs i samband med in- och utskrivning i slutenvård är det den behandlande läkaren som ska bedöma om åtgärden kan utföras som egenvård. Personer som bor i ordinärt boende och har behov av hemhjälp enligt SoL, kan ansöka om hemtjänst i form av egenvårdsinsatser.

### 10.3 Tandvårdsstöd

Tandvårdsstöd omfattar tre områden: munhälsobedömning, individuell rådgivning samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård. Region Stockholm och kommun har ett gemensamt ansvar för uppsökande verksamhet (munhälsobedömning och munvårdsutbildning). Den uppsökande verksamheten ingår som en del i tandvårdsstödet för vissa äldre och funktionshindrade, som infördes den 1 januari 1999.

Med tandvårdsstödsintyg har den enskilde rätt till nödvändig tandvård till samma avgift som hälso- och sjukvård.

**Personkretsen med rätt till tandvårdsstöd omfattar de personer som:**

- kommunen har hälso-och sjukvårdsansvar för enligt 18 § första stycket hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) och som har ett varaktigt behov av omfattande behov av vård- och omsorgsinsatser, d.v.s. **särskilt boende**
- får varaktig och omfattande hemsjukvård
- omfattas av lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- bor i egen bostad (ordinärt boende) och har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser.

*Källa: ”Överenskommelse mellan Stockholms läns Region Stockholm och kommunerna i Stockholms län angående uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade”.*

Biståndshandläggare ansvarar för utfärdande av tandvårdsstödsintyg och erbjudande om kostnadsfri munhälsobedömning för personer som bor i ordinärt boende med hemtjänst enligt ovan givna kriterier. Vid särskilda boenden ansvarar respektive ansvariga sjuksköterska.

Behörighet till IT-systemet ”Symfoni” krävs samt SITHS-kort. Behörighet till ”Symfoni” erhålles via kommunens kontaktperson till Tandvårdsenheten.

## 10.4 God man och förvaltare

### 10.4.1 God man

Den enskilde som inte själv klarar av att tillvarata sina intressen kan få en god man till hjälp. I lagen står det att man kan få hjälp av en god man för att;

- bevaka sin rätt
- förvalta sin egendom
- sörja för sin person

### 10.4.2 Förvaltare

Förvaltarskap är en tvångsåtgärd som tillgrips när en person är ur stånd att vårda sig och/eller sin egendom och ett godmanskap inte är en tillräcklig åtgärd. Förvaltaren är inte beroende av huvudmannens samtycke för att kunna vidta olika åtgärder.

## 10.5 Behandling av personuppgifter, GDPR

Syftet med dataskyddsförordningen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Enskildes begäran om registerutdrag ska göras skriftligen och vara undertecknad av den enskilde.



## 11 Lagar, föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten

- Socialtjänstlagen (SoL)
- Förvaltningslagen (1986:223), FL 2013-02-01 15(15)
- Socialtjänstförordningen (2001:937), SoF
- Tryckfrihetsförordningen (1949:105), TF
- SOSFS 2014:5 Socialstyrelsen föreskrift och allmänna råd om dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS
- Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, Socialstyrelsen, Artikel nr: 2015-1-10
- SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SoL, LVU, LVM, och LSS
- SOSFS 2011:5 (S) Lex Sarah
- SOSFS 2014:4 Våld i nära relationer
- SOSFS 2012:3 Värdegrund i socialtjänstens omsorg om äldre
- Lag (2008:962) om valfrihet (LOV)
- Föräldrabalk (FB)
- GDPR
- Individens behov i centrum (IBIC)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL)
- Lag (1997:735) om riksfärdtjänst
- Lag (1997:736) om Färdtjänst
- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)
- Lag om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (2017:612)
- Delgivningslagen (2010:1932)
- Tandvårdslag (1985:125)
- Vägledning från KSL och Stockholms läns Region Stockholm om Samordnad individuell plan (SIP) för vuxna och äldre i Stockholms län

Riktlinjer för Biståndsenhetens  
handläggning av äldreomsorg och  
hemtjänst

Datum 2019-11-08 Vår beteckning ÄON 19/0101 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Förstudie av Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LoV

### Förslag till beslut

1. Äldre- och omsorgsnämnden godkänner rapporten och lägger den till handlingarna.
2. Äldre- och omsorgsnämnden ger socialkontoret i uppdrag att se över och förändra Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LoV.
3. Äldre- och omsorgsnämnden beslutar att ickevals alternativet för dem som inte aktivt väljer sin hemtjänst ska alterneras mellan samtliga utförare av hemtjänst inom Upplands-Bro kommun.

### Sammanfattning

Socialkontoret har genomfört en förstudie gällande Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LoV under hösten 2019.

I förstudien redovisas vilken typ av ersättningsmodell, ersättningsavstämning och ersättningsavstämning som används inom Upplands-Bro kommun.

Ersättningen till utförare baseras på utförd tid, ersättningsnivån är 395 kr per timme för kommunal utförare och 399 kr per timme för privata utförare. I förstudien har en omvärldsbevakning gjorts, och såväl utförare som biståndshandläggare inom Upplands-Bro kommun har fått komma till tals.

I förstudien föreslås att Upplands-Bro kommun bör ta fram en ersättningsmodell som bättre stämmer överens med kommunens lokala förutsättningar idag än den ersättningsmodell som antogs under 2012. Arbetet med detta bör ske med berörda inom biståndsenheten, hemtjänstutförarna samt kvalitetsansvarig och ansvarig för verksamhetssystemen inom avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd, för att slutligen förankras med ansvarig nämnd.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 8 november 2019

- Bilaga Förstudie av Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning hemtjänst LoV

## Ärendet

Socialkontoret har genomfört en förstudie gällande Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LoV under hösten 2019.

Socialnämnden beslutade den 13 juni 2012 § 44 att godkänna socialkontorets rapport om införandet av LOV inom hemtjänsten, det vill säga att godkänna ett förslag till ersättningsmodell. Den ersättningsmodell som föreslogs var baserad på utförd tid där ersättning ges per utförd timme. Ersättningsnivån har höjts sedan dess och är i dag 395 kr per timme för egen regi och 399 kr per timme för privata utförare för utförda insatser inom hemtjänst. Ersättning betalas ut utav biståndsenheten till hemtjänstutförarna efter en ersättningsavstämning som sker i Phoniro Care.

Socialkontorets ledningsgrupp har gett avdelningen kvalitet- och verksamhetsstöd i uppdrag att genomföra en förstudie till en kommande översyn av kommunens ersättningsmodell, ersättning samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LOV. Uppdraget grundar sig i att det har uppmärksamats utav både biståndsenheten samt utav hemtjänstutförare, att kommunens ersättningsmodell samt ersättningsavstämning inte fungerar optimalt i dagsläget.

Den omvärldsbevakning som har gjorts i förstudien visar att Upplands-Bro kommun har ersättning som är i samma nivå som kommuner i närområdet. Bland de kommuner som har infört LoV finns det variationer i hur ersättningen beviljas – utförd tid eller beviljad tid.

Idag är hemtjänsten detaljstyrd både i utförande och i rapportering. I förstudien framgår att det finns en önskan om att utförande av hemtjänst görs med behovet som grund där brukaren tillsammans med utföraren har mer frihet att bestämma hur insatserna utförs. Ett arbete/utredning bör därmed göras där fokus är om flexibel hemtjänst kan införas i kommunen och hur den kan anpassas efter lokala förutsättningar och gällande lagstiftning inom området.

I förstudien föreslås att Upplands-Bro kommun bör ta fram en ersättningsmodell som bättre stämmer överens med kommunens lokala förutsättningar idag än den ersättningsmodell som antogs under 2012. Arbetet med detta bör ske med berörda inom biståndsenheten, hemtjänstutförarna samt kvalitetsansvarig och ansvarig för verksamhetssystemen inom avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd, för att slutligen förankras med ansvarig nämnd.

## Barnperspektiv

Då barn till enskilda som beviljas hemtjänst kan påverkas av utförandet av insatsen är det viktigt att hemtjänst kan utföras på ett sådant sätt att barn kan känna sig trygga i att föräldrar och anhöriga får det stöd som behövs.

Socialkontoret

██████████

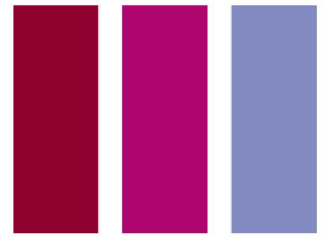
Socialchef

████████████████████

Avdelningschef

## Bilagor

1. Förstudie av Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning hemtjänst LoV



# **Förstudie av Upplands-Bro kommuns ersättningsmodell, ersättningsnivå samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LOV**

2019-10-03



## Innehåll

1	Bakgrund .....	3
1.1	Syfte .....	3
2	Hemtjänst LOV i Upplands-Bro kommun.....	4
2.1	Hemtjänst .....	4
2.2	LOV .....	4
2.3	Hemtjänst LOV Upplands-Bro .....	4
2.4	Insatser inom hemtjänst .....	4
3	Förutsättningar för hemtjänst LOV i Upplands-Bro kommun .....	5
4	Ersättningssystem i hemtjänst LOV .....	8
4.1	Modeller för valfrihetssystem och ersättning.....	8
4.2	Ersättningssystem och ersättningsbelopp.....	8
4.3	Stor spridning i ersättningen .....	9
4.4	Ersättningsmodell i Upplands-Bro.....	10
4.5	Ersättningsnivå i Upplands-Bro kommun.....	11
4.6	Sammanställning nordvästkommunernas ersättningar och ersättningssystem för hemtjänst LOV 2018.....	12
4.7	Indexera hemtjänstersättningen? .....	13
5	Ersättningsavstämning.....	14
5.1	Phoniro Care .....	14
5.2	Registrering och redovisning av insatser .....	14
5.3	Ersättningsavstämning i Upplands-Bro.....	14
6	Synpunkter ifrån verksamheterna .....	16
6.1	Biståndsenheten .....	16
6.2	Utförarna .....	17
6.2.1	Destinys Care.....	17
6.2.2	Ansvarsfull omsorg .....	18
6.2.3	3 Systrar Omsorg .....	18
7	Flexibel hemtjänst.....	20
8	Slutsats.....	22

# 1 Bakgrund

Den 24 november 2011 beslutade Upplands-Bro kommun att införa lagen om valfrihetssystem (2008:962) inom hemtjänst enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL). Sedan våren 2013 har Upplands-Bro kommun ett valfrihetssystem inom hemtjänst som innebär att brukaren själv får välja utförare av insatserna bland de utförare kommunen har godkänt. Det finns i dagsläget fyra privata utförare utav hemtjänst i Upplands-Bro kommun samt den kommunala hemtjänsten, som även är ickevals-alternativet.

Socialnämnden beslutade den 13 juni 2012 § 44 att godkänna socialkontorets rapport om införandet av LOV inom hemtjänsten, det vill säga att godkänna ett förslag till ersättningsmodell. Den ersättningsmodell som föreslogs var baserad på utförd tid där ersättning ges per utförd timme. Ersättningsnivån har höjts sedan dess och är i dag 395 kr per timme för egen regi och 399 kr per timme för privata utförare för utförda insatser inom hemtjänst. Ersättning betalas ut utav biståndsenheten till hemtjänstutförarna efter en ersättningsavstämning som sker i Phoniro Care.

Socialkontorets ledningsgrupp har gett avdelningen kvalitet- och verksamhetsstöd i uppdrag att genomföra en förstudie till en kommande översyn av kommunens ersättningsmodell, ersättning samt ersättningsavstämning inom hemtjänst LOV. Uppdraget grundar sig i att det har uppmärksamrats utav både biståndsenheten samt utav hemtjänstutförare, att kommunens ersättningsmodell samt ersättningsavstämning inte fungerar optimalt i dagsläget.

Ersättningen ses över i samma förstudie då flertalet av hemtjänstutförarna påtalat att det är svårt att bedriva en hemtjänst av god kvalitet utifrån den ersättning som idag betalas ut av kommunen.

## 1.1 Syfte

Syftet med denna förstudie är att lyfta fram hur förutsättningen för hemtjänst LOV ser ut i Upplands-Bro kommun ut samt vilka möjliga vägar kommunen kan gå gällande ersättningsmodell och ersättningsnivåer. Förstudien belyser även hur ersättningsavstämningen fungerar idag och redovisar hur berörda parter upplever situationen.



## 2 Hemtjänst LOV i Upplands-Bro kommun

### 2.1 Hemtjänst

Hemtjänst är inte definierat i lag, men används i propositioner och betänkanden från riksdagens utskott när man beskriver vilka typer av insatser som ska ingå i hemtjänst. Hjälp i hemmet/hemtjänst innefattar serviceinsatser och/eller personlig omvårdnad samt insatser för att stimulera social kontakt och aktivering.

Hemtjänst ges i form av ett individuellt behovsprövat bistånd enligt 4 kap. 1§ SoL.

### 2.2 LOV

Lagen om valfrihetssystem trädde i kraft den 1 januari 2009. Lagen reglerar vad som gäller när en upphandlande myndighet, till exempel en kommun, konkurrensutsätter delar av sin verksamhet, genom att överlåta till individen att välja utförare bland leverantörer i ett valfrihetssystem. LOV kan ses som ett regelverk som beskriver hur privata utförare kan bli leverantörer av välfärdstjänster. Lagen bygger på grundläggande EG-rättsliga principer: konkurrens, icke-diskriminering, öppenhet och proportionalitet.

Det är frivilligt för kommuner att införa LOV men obligatoriskt för regioner inom primärvården. Kommuner kan införa LOV för hälsovård och socialtjänster så som äldreomsorg och social omsorg för personer med funktionsnedsättning.

Enligt LOV ska alla utförare ersättas på samma sätt och därmed konkurrera enbart med kvalitet. Vid upphandling enligt LOV godkänns alla leverantörer som uppfyller ställda krav och villkor, och den enskilde brukaren väljer sedan leverantör.

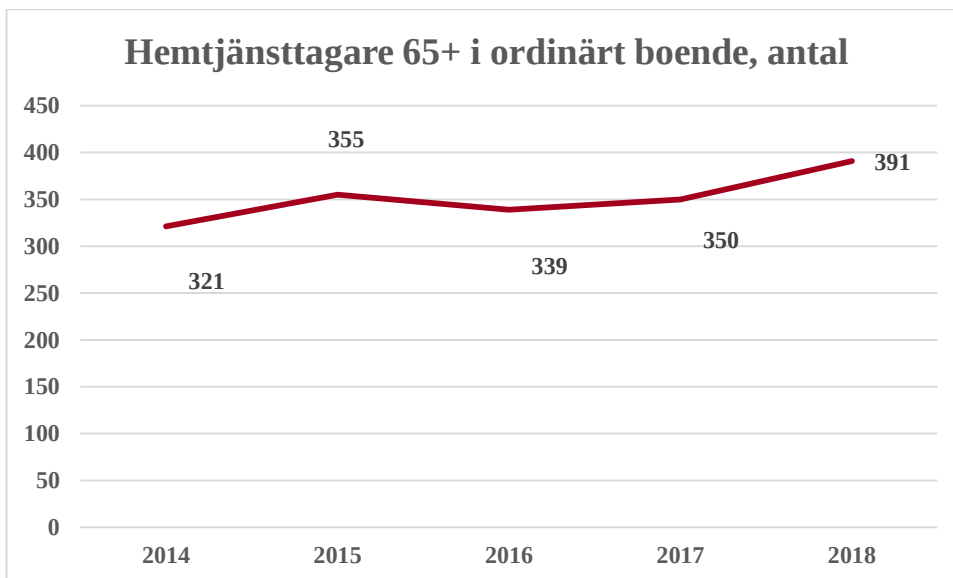
### 2.3 Hemtjänst LOV Upplands-Bro

Den 24 november 2011 beslutade Upplands-Bro kommun att införa lagen om valfrihetssystem (2008:962) inom hemtjänst enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL). Sedan våren 2013 har Upplands-Bro kommun ett valfrihetssystem inom hemtjänst som innebär att brukaren själv får välja utförare av insatserna bland de utförare kommunen har godkänt. Det finns i dagsläget fyra privata utförare utav hemtjänst i Upplands-Bro kommun samt den kommunala hemtjänsten, som även är ickevals-alternativet.

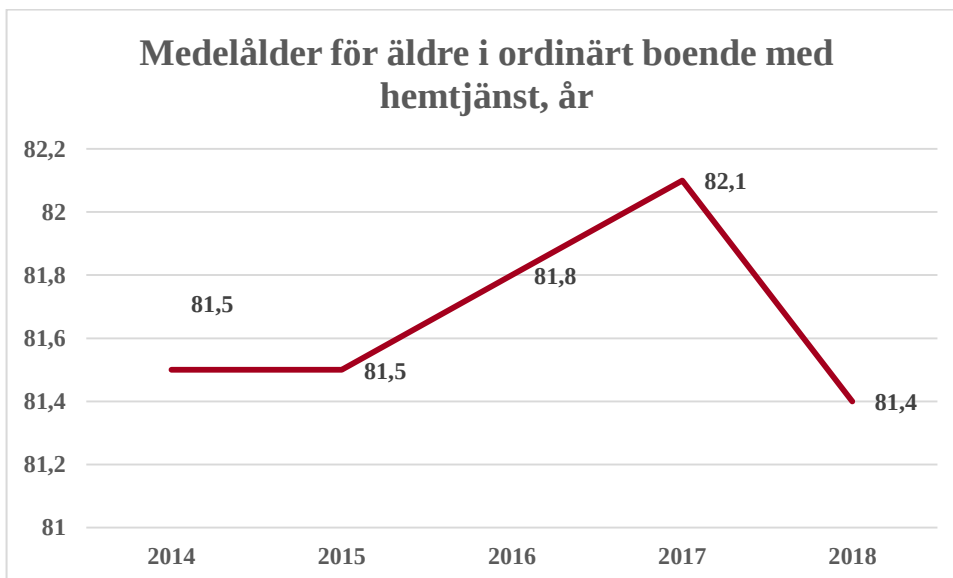
### 2.4 Insatser inom hemtjänst

Insatser inom hemtjänst kan delas upp i serviceinsatser samt omvårdnadsinsatser. Inom serviceinsatser kan det ingå praktiska tjänster såsom städning, matlagning, social samvaro eller promenader. Omvårdnadsinsatser avser tjänster inom personlig omvårdnad som till exempel att klä på sig, dusch och förflyttning.

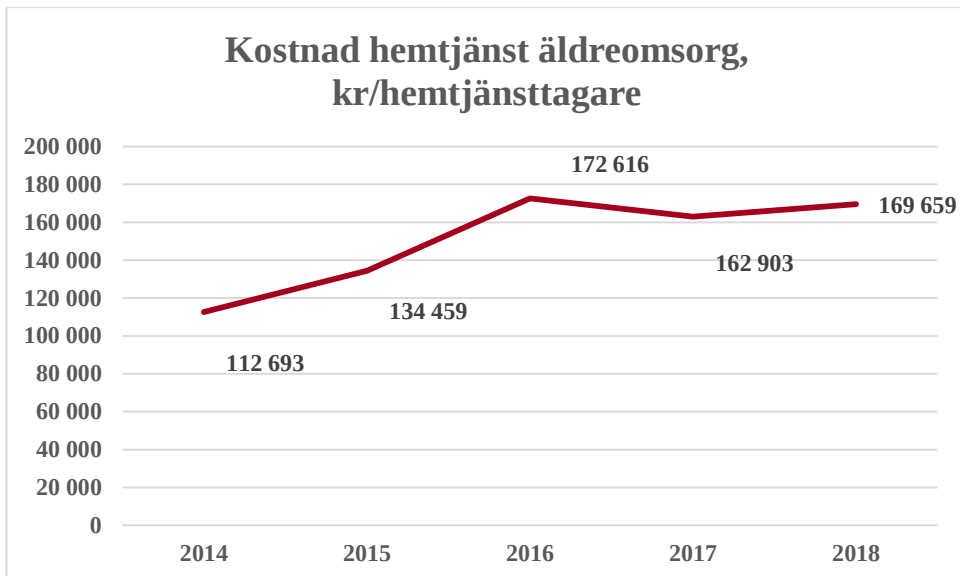
### 3 Förutsättningar för hemtjänst LOV i Upplands-Bro kommun



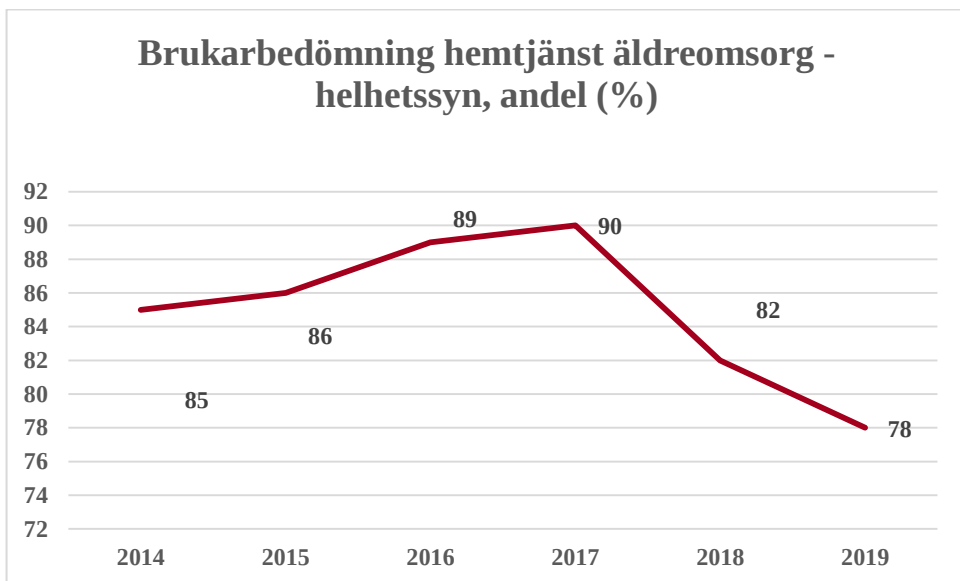
Tabellen anger antalet brukare med insatser inom hemtjänst som bor i ordinärt boende mellan åren 2014 och 2018 i Upplands-Bro kommun. Sedan 2014 har antalet brukare ökat med 70 individer ifrån 321 till 391.



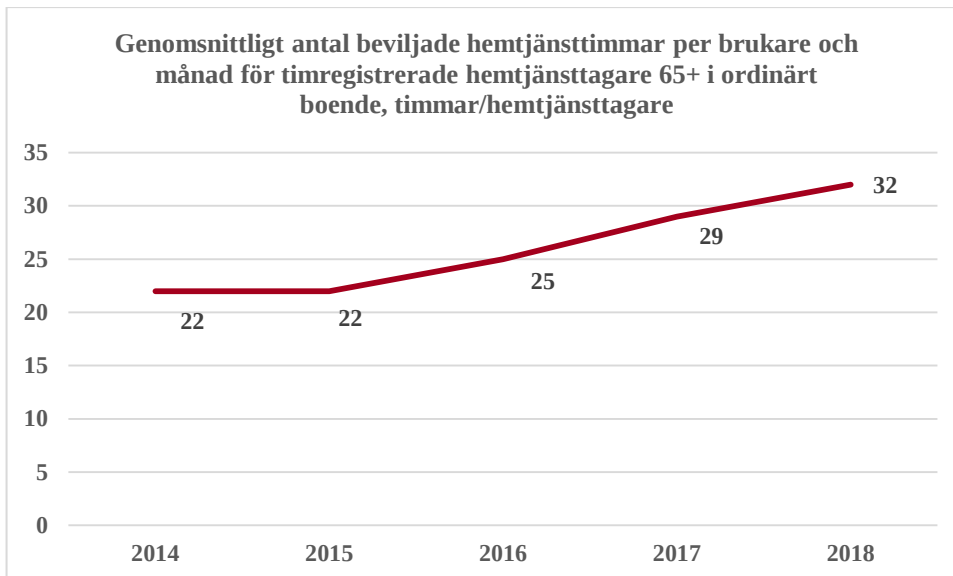
Medelåldern för de brukare som har insatser inom hemtjänsten i kommunen har varit ganska kontant kring 81–82 år sedan 2014. Högst medelålder var det 2017 på 82,1 för att sedan minska något till 81,4 2018.



Kostnaden för hemtjänst äldreomsorg, kronor per hemtjänsttagare har ökat sedan 2014 års kostnad på 112 693 kr till 169 959 kr per år 2018. Högst kostnad per hemtjänsttagare hade kommunen år 2016 på 172 616 kr per hemtjänsttagare.



Brukarbedömning helhetssynen gällande hemtjänsten kommer ifrån Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” som genomförs årligen. Brukarnöjdheten ökade ifrån 2014 med 85 procents nöjdhet till 90 procents nöjdhet 2017. 2018 sjönk nöjdheten hos brukarna till 82 procent. Och 2019 års resultat visar på att nöjdheten har sjunkit ytterligare till 78 procent. Resultatet avser en sammanslagning utav både den kommunala samt privata utförare inom hemtjänsten i kommunen.



Tabellen ovan visar genomsnittligt antal beviljade hemtjänststimmat per brukare och månad för individer över 65 år i Upplands-Bro kommun. Det finns ej tillgänglig statistik som endast visar målgruppen över 80 år på Kolada som är en statistiktjänst för kommuner och regioner.

2014 var genomsnittligt antal timmar per brukare 22 timmar i månaden. 2018 var genomsnittet 32 timmar vilket är en ökning med 10 timmar per månad och brukare. Statistiken visar på att Upplands-Bro kommun följer den rådande trenden i riket med att bevilja mer timmar hemtjänstinsatser per brukare.

### **När är det ekonomiskt försvarbart att bereda plats för en brukare på vård- och omsorgsboende istället för hemtjänst i hemmet?**

I en artikel på SVT nyheter ifrån den 19 januari 2016 uttalar sig Marta Szebehely, professor i socialt arbete på Stockholms universitet, om när kommuner ska överväga att bereda plats för brukare med mycket stora hemtjänstbehov på vård- och omsorgsboende.<sup>1</sup> Szebehely anser att brukare som har mer än 120 timmars hemtjänst ska beredas plats på vård- och omsorgsboende, då det är ekonomiskt mer kostsamt att vårda brukaren i hemmet.

Upplands-Bro kommun hade under augusti månad 2019 15 brukare som har 120 timmar eller mer hemtjänst per månad.

---

<sup>1</sup> <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/det-ar-inte-rimligt> läst den 12 september 2019

## 4 Ersättningssystem i hemtjänst LOV

Enligt lagen om valfrihetssystem ska godkända leverantörer arbeta under samma villkor. Detta gäller så väl krav på kvalitet som vilket ersättningsbelopp som betalas ut. SKL genomför årligen en inventering bland landets kommuner gällande LOV. Följande information kommer ifrån SKL:s hemsida och avser år 2018. SKL har genomfört en liknande inventering under 2019 men resultat har ännu inte blivit publicerat.

### 4.1 Modeller för valfrihetssystem och ersättning

De kommuner som har infört valfrihetssystem inom hemtjänsten har valt olika modeller för att genomföra detta. Valfrihetssystemen kan omfatta serviceinsatser, omvårdnadsinsatser, hemsjukvård, delegerad hemsjukvård var för sig eller i en kommunspecifik kombination.

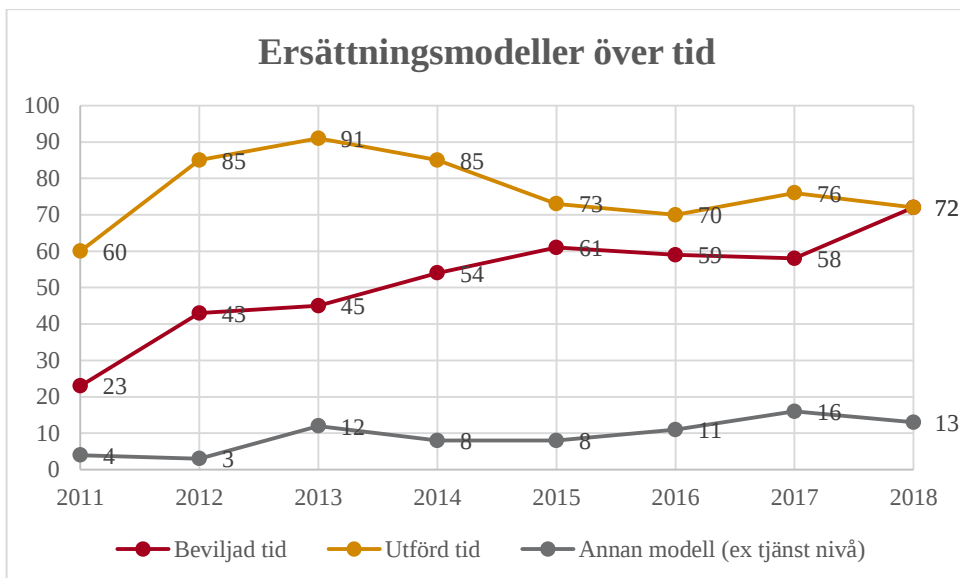
Kommuner har oftast baserat sin ersättningsnivå utifrån en analys av vad den egna verksamheten kostar. Andra faktorer som har spelat in har varit prisnivån i andra kommuner i regionen, marknadssituationen, effektiviseringskrav samt politiska prioriteringar.

### 4.2 Ersättningssystem och ersättningsbelopp

I SKL:s inventering 2018 framkommer det att de mest förekommande modellerna för ersättning inom valfrihetssystem för hemtjänst baseras på ersättning för biståndsbeslutad, beviljad, tid eller på tiden som utförs av utförarna i förhållande till biståndsbeslutet, utförd tid. Det finns dock kommuner som har valt andra ersättningsmodeller, det kan då handla om ersättning utifrån olika nivåbeslut.

#### **Sammanfattningsvis så visar inventeringen 2018 att:**

- 72 kommuner ersätter för beviljad tid
- 72 kommuner ersätter för utförd tid
- 13 kommuner ersätter utifrån annan modell



Enligt SKL:s sammanställning så sker kommunernas val utav ersättningsmodeller utifrån lokala förutsättningar och prioriteringar. Kommunerna har för att skapa rättvisa ekonomiska villkor, differentierat ersättningen till utförarna utifrån olika faktorer, till exempel:

- typ av tjänst som service, omvårdnad, hemsjukvård
- tidsdifferentiering: dag, kväll, natt, helg
- tätort eller glesbygd
- egen eller privat regi

### 4.3 Stor spridning i ersättningen

SKL för fram att det var en stor spridning bland kommunerna gällande deras ersättningar 2018. Genomsnittet för omvårdnadsinsatser dagtid var 413 kr per timme 2018. Variationen på ersättningen var mellan 323 kr till 530 kr per timme. SKL antar att en del utav spridningen förklaras utifrån att kommunerna ersätter sina utförare på olika sätt, till exempel för beviljad tid, per tjänst eller för utförd tid som antingen är elektroniskt uppmätt eller manuellt inrapporterad. Kommunernas kravställande på de tjänster som upphandlas kan även vara en förklarande faktor.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <https://skl.se/download/18.2b4468fd16729601f6b603d8/1542974668716/Presentation-hemtj%C3%A4nsters%C3%A4ttningar-2018.pdf>

### Ersättningar service - tätort, dagtid - privat regi

Typ	Lägsta	Högsta	Medel
Beviljad tid	257	465	359
Utförd tid - manuellt inrapporterad	265	493	352
Utförd tid – elektroniskt uppmätt	305	473	399

Tabellen visar lägsta, högsta samt medelersättningen för serviceinsatser hos de kommuner som deltog i SKL:s inventering 2018. Ersättningarna är uppdelade i beviljad tid och utförd tid, både manuellt samt elektroniskt.

### Ersättningar omvårdnad - tätort, dagtid - privat regi

Typ	Lägsta	Högsta	Medel
Beviljad tid	323	490	401
Utförd tid – manuellt inrapporterad	366	446	404
Utförd tid – elektroniskt uppmätt	366	530	428

Tabellen visar lägsta, högsta samt medelersättningen för omvårdnadsinsatser hos de kommuner som deltog i SKL:s inventering 2018. Ersättningarna är uppdelade i beviljad tid och utförd tid, både manuellt samt elektroniskt.

## 4.4 Ersättningsmodell i Upplands-Bro

Under våren 2012 genomförde konsultföretaget Nordic Healthcare Group en utredning med tillhörande rapport åt socialkontoret inför införandet utav hemtjänst LOV i kommunen. Nordic Healthcare Group har i sin rapport ”Införande av LOV inom hemtjänst och avlösar-/ledsagarservice, LSS” ifrån juni 2012, analyserat verksamheterna, ersättningsmodell, ersättningsnivå samt faktorer för gränsdragning och administrativ hantering vid införandet av LOV.

### I utredningens slutsatser och rekommendationer föreslås:

- en ersättningsmodell baserad på utförd tid
- en turordningslista bland alla utförare för hantering av ickevalsalternativet
- ersättningsnivå per utförd timme

Förstudie av Upplands-Bro kommuns  
ersättningsmodell, ersättningsnivå samt  
ersättningsavstämning inom hemtjänst  
LOV

- ersättningsnivån omfattar även larmutryckningar dag och kväll
- förberedelse av administration för nya eller förändrade roller

Nordic Healthcare Group anser i sin utredning att en ersättningsmodell baserad på utförd tid lämpade sig bäst för de syften med införande av LOV som Upplands-Bro hade 2012.

Den rekommenderade omfattningen av LOV avser dag- och kvällstid samt larmutryckningar (ej natt). Utredningen rekommenderar att den enda uppdelningen av ersättningsmodellen som bör ske, är den mellan hemtjänst (inklusive omvårdnad, serviceavlösning, ledsagning SoL och delegerad HSL på servicehus) och avlösar- och ledsagarservice LSS.

För att minimera risker för markant volymökning vid införandet av LOV rekommenderar utredningen att kommunen vidtar åtgärder för att minska skillnaden mellan biståndsbedömd tid och genomförd tid samt att minska kringtiden och öka effektiviteten för att säkerställa egenregins konkurrenskraft.

Socialnämnden beslutade den 13 juni 2012 § 44 att godkänna socialkontorets rapport om införandet av LOV inom hemtjänsten, avlösar- och ledsagarservice, det vill säga att godkänna förslag till ersättningsmodell. (Valfrihetssystemet för avlösar- och ledsagarservice behandlas ej i denna förstudie). Socialkontoret fick även till uppdrag att ta fram ett förfrågningsunderlag för hemtjänst LOV. Nämnden beslutade utöver detta att kommunen ska vara ickevals alternativet för dem som inte aktivt väljer sin hemtjänst.

#### 4.5 Ersättningsnivå i Upplands-Bro kommun

Upplands-Bro kommun har haft 395 kr för egen regi och 399 kr per timme för privat utförare i ersättningsnivå för hemtjänst LOV sedan 2016. I budgeten för 2016 framgår det att Socialnämnden ville göra särskilda satsningar inom hemtjänst enligt lagen om valfrihet (LOV) med justering av hemtjänstersättning utöver indexuppräknings.

Socialnämnden föreslog för Kommunfullmäktige att besluta om att höja ersättningen för utförd hemtjänsttimme enligt LOV från 367 kr till 395 kr (399 kr för privat utförare).

En eventuell ökning utav kommunens hemtjänstersättning ska fastställas i Kommunfullmäktige senast i december för nästkommande år.

Villkoren för hemtjänstersättningen framkommer i kommunens förfrågningsunderlag tillika ansökningsformulär om valfrihetssystem, LOV, för utförare av hemtjänst enligt SoL. Förfrågningsunderlaget togs fram 2013 och har sedans dess reviderats. Gällande förfrågningsunderlag antogs av Socialnämnden den 18 augusti 2016.

I förfrågningsunderlaget framkommer det att utföraren får ersättning för beställd utförd tid och att ersättningen ska täcka leverantörens samtliga kostnader för att utföra tjänsterna. Registreringen är underlag för brukarens



avgifter och ersättning till utföraren. Det utgör vidare underlag för säkerställande av att insatser görs enligt beställning och genomförandeplan. Felaktiga registreringar ger inte rätt till ersättning.

Ersättningsnivå avseende utförd tid, dagtid (07:00-22:00) är 395 kronor per timme. Uppstartsersättning i ärenden som omfattar omvårdnadsinsatser utgår motsvarande tre (3) timmar efter att genomförandeplanen har inkommit till beställaren.

Om brukaren avböjer ett besök senare än kl. 12:00 dagen före insatsen är planerad att utföras, ersätts utföraren som om uppdraget var utfört. Ersättning ges med 50 procent. Vid oplanerad frånvaro ges ersättning i 24 timmar, till exempel vid oplanerad sjukhusvistelse. Ersättning utgår då med 50 procent.

#### 4.6 Sammanställning nordvästkommunernas ersättningar och ersättningssystem för hemtjänst LOV 2018

2018	Tidredovisningssystem	Service, tårtort, dagtid		Omsorg, tårtort, dagtid		Tidsdiff ersättning?	Geografiskt diff ersättning?
		Egenregi	Privat regi	Egenregi	Privat regi		
<b>Ekerö</b>	På annat sätt	334	368	377	404	Nej	Ja
<b>Järfälla</b>	Elektroniskt	384	389	384	389	Nej	Nej
<b>Sollentuna</b>	Elektroniskt		395		395	Nej	Nej
<b>Solna</b>	Elektroniskt	353	362	392	402	Nej	Nej
<b>Sundbyberg</b>	Elektroniskt	385	392	385	392	Nej	Nej
<b>Upplands Väsby</b>	Elektroniskt		395		395	Nej	Nej
<b>Upplands-Bro</b>	Elektroniskt	395	395	395	399	Nej	Nej

Tabellen ovan visar nordvästkommunerna Ekerö, Järfälla, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Upplands Väsby samt Upplands-Bro svar i SKL:s inventering 2018. Sigtuna har inte infört valfrihetssystem inom sin hemtjänst.

Samtliga nordvästkommuner har ett elektroniskt tidredovisningssystem förutom Ekerö som angett att de redovisar på annat sätt. Ersättningen för serviceinsatser samt omvårdnadsinsatser varierar både mellan nordvästkommunerna, men även inom vissa kommuner. Ersättningen är mellan 334 kronor per timme till 404 kronor per timme.

Lägst ersättning ger Ekerö för serviceinsatser inom egenregi. Ekerö har även högst ersättning och den ger kommunen till den privata regin, 404 kronor per timme. Ekerö är även den enda utav nordvästkommunerna som har en geografisk differens i sin ersättning. Sollentuna och Upplands Väsby saknar

egen regi. Dessa två kommuner hade en ersättning på 395 kr för service samt omvårdnadsinsatser till privata utförare 2018.

#### 4.7 Indexera hemtjänstersättningen?

I Vårdförtagarnas rapport ”Hemtjänst med förhinder - villkor i kommuner med valfrihet” ifrån december 2016 för organisationen fram att trots att kostnaderna i hemtjänstverksamheter ökar för varje år, så är det inte många kommuner som räknar upp ersättningen i motsvarande takt. Vårdförtagarna för fram att hemtjänsten är en mycket personalintensiv verksamhet och när kommunerna inte räknar upp sina ersättningar enligt index, så blir hemtjänstutförarna lidande då de framförallt inte kan räkna upp lönekostnader för sin personal. Utebliven indexuppräknings leder till att hemtjänsten reellt sett får allt mindre resurser till sin verksamhet. I rapporten skriver Vårdförtagarna att bristen på indexuppräknings är ett litet problem för de kommunalt drivna utförarna då kommuner tenderar att täcka upp underskotten i den egna verksamheten. Detta sker utan att kompensera de privata utförarna i motsvarande mån.

När de ekonomiska förutsättningarna i hemtjänstverksamheterna inte följer med kostnadsutvecklingen riskerar kvaliteten i verksamheterna, i såväl kommunal som privat regi, att urholkas vilket kommer att drabba brukarna.

Vårdförtagarna ger ett förslag på detta problem i sin rapport, nämligen en årlig prisuppräknings utav ersättningen, i enlighet med SKL:s omsorgsprisindex (OPI). Organisationer anser att denna åtgärd kan stärka förutsättningarna för att hemtjänsten ska kunna drivas långsiktigt hållbart, både ekonomiskt och kvalitetsmässigt, oavsett om utföraren är kommunal eller privat.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.vardforetagarna.se/app/uploads/sites/3/imported/Hemtjanst-med-forhinder.pdf>  
sid 20

## 5 Ersättningsavstämning

### 5.1 Phoniro Care

Kommunen använder sig utav Phoniro Care som tidsrapporteringsystem inom hemtjänsten. Hemtjänstpersonalen kan med hjälp av sina mobiler kvittera start och slut på sina besök hos brukaren och samtidigt registrera vilka insatser som de har utfört. Även avböjda besök kan registreras på plats. För att säkerställa att informationen registreras i brukarens bostad används kvittens mot exempelvis Phoniros digitala låsenhet eller NFC-etikett. (NFC står för Near Field Communication. En NFC-etikett innehåller ingen information utan ett unikt nummer och sätts upp hos brukaren. Hemtjänstpersonalen håller sin mobiltelefon mot NFC-etiketten för att starta och avsluta ett besök.)

### 5.2 Registrering och redovisning av insatser

I kommunens manual för processer och rutiner hemtjänst LOV, avlösar- och ledsagarservice daterad 2016-10-03 framgår att tidsregistreringen av hemtjänst sker utifrån ersättningsmodellen att ersättning lämnas för utförd tid.

Utföraren ska registrera tid och rapportera in den utförda tiden för att få ersättning. Utföraren ska ha en så pass god internkontroll att all registrering sker korrekt av personal redan ifrån början.

#### **Rutinen ser ut som följande:**

1. All utförd tid ska registreras hos brukaren i dennes hem. Varje personal registrerar den utförda tiden i Phoniro Care och anger vilken typ av insats som utförts. Den utförda tiden signeras/godkänns av medarbetarna.
2. Utförare skickar den utförda tiden digitalt från Phoniro Care till Lifecare. Detta ska ske kontinuerligt.
3. Ersättningsavstämning (se nästa avsnitt)
4. Om det undantagsvis finns skäl att lägga in besök i efterhand, kan utföraren kontakta biståndsenheten för de specifika brukarna. I vissa situationer behöver utföraren efterrapportera utförda insatser manuellt i Lifecare.

### 5.3 Ersättningsavstämning i Upplands-Bro

Följande process beskriver ersättningsavstämningen. Samtliga angivna dagar avser arbetsdagar.

#### **Dag 1-3**

Utförare har tre vardagar på sig i varje ny månad att godkänna allt från föregående månad. En spärr finns som gör att registrering i Phoniro Care är omöjlig efter att de tre vardagarna i den nya månaden har gått. Utförare kontrollerar utförd tid via rapporten Ersättningsunderlag i systemet Phoniro Care.

#### Dag 4-5

En spärr sätts i systemet Phoniro Care så att utföraren inte längre kan justera utförd tid.

Handläggare stämmer av tid och insatser för respektive brukare i Phoniro Care. (Det som kan upptäckas är till exempel om utförare registrerat ej beställd insats, fel insats, dubbelinsats istället för dubbelbemanning eller andra handhavandefel). Avvikelser/felaktigheter ifrågasätts utav handläggaren via funktionen Ersättningsavstämning i Phoniro Care.

Utförare kontrollerar löpande den tid som ifrågasatts av biståndshandläggare och motiverar orsak. Det görs via Ersättningsavstämning på startsidan i Phoniro Care.

#### Dag 6

Handläggare bedömer om motiverad tid ska godkännas eller inte. Om utförare inte har motiverat ifrågasatt tid justeras tiden och tas bort.

#### Dag 7

Utförare hämtar fakturaunderlag från rapporten Fakturaunderlag i systemet Phoniro Care. Avgiftshandläggare debiterar brukare i systemet Lifecare. Tid som handläggare ändrat i Phoniro Care justerar handläggare i Lifecare så att avgift till brukare blir rätt.

Följande lista är ett utdrag och anger aktuella datum för ersättningsavstämning mellan januari och juli 2019. En lista med samtliga aktuella datum för helåret 2019 har skickats ut till samtliga utförare.

<b>Fakturerings- månad</b>	<b>3:e vardagen</b>	<b>4:e &amp; 5:e vardagen</b>	<b>6:e vardagen</b>	<b>7:e vardagen Faktureringsdag</b>
<b>Januari</b>	5/2	6-7/2	8/2	11/2
<b>Februari</b>	5/3	6-7/3	8/3	11/3
<b>Mars</b>	3/4	4-5/4	8/4	9/4
<b>April</b>	6/5	7-8/5	9/5	10/5
<b>Maj</b>	5/6	7-10/6	11/6	12/6
<b>Juni</b>	3/7	4-5/7	8/7	9/7
<b>Juli</b>	5/8	6-7/8	8/8	9/8

	Utförare sista dag för registrering
	Biståndsenheten stämmer av ersättning i Phoniro. Utförare kan gå in och svara på ifrågasatt ersättning.
	Utförare checkar ifrågasatt ersättning till och med kl. 12.00 därefter gör biståndsenheten en slutavstämning.

## 6 Synpunkter ifrån verksamheterna

### 6.1 Biståndsenheten

Biståndshandläggarna saknar tydliga rutiner för hur de ska arbeta med ersättningsavstämningen. Inga rutiner skickades ut inför införandet av systemet vilket handläggarna upplever som bekymmersamt.

Samtliga handläggare genomför ersättningsavstämning inom hemtjänsten och granskar rapporterade insatser. Handläggarna sorterar utifrån utförare och går sedan in och granskar i varje ärende. Handläggarna upplever att det är problematiskt att behöva granska flera brukare samtidigt och även andra handläggares brukare när man inte är insatt i beslut. Avstämningen blir även tidskrävande för handläggaren då de behöver granska beslut om insats samtidigt som de ska stämma av det som står i journalanteckningarna. Det kan finnas information i journalanteckningen där det framgår varför det inte stämmer mellan utförda insatser och beslut under en månad, vilket inte framgår i Phoniro Care. Brukaren kan till exempel ha ett ökat vårdbehov en månad efter en sjukhusvistelse.

Biståndsenheten för fram att Phoniro Care som system bestämmer i mycket större utsträckning hur de ska arbeta med avstämningen än vad Procapita gjorde. Biståndsenheten upplever även att ersättningssavstämningen var mycket lättare att genomföra i det gamla systemet då det krävdes färre klick samt var mindre detaljstyrt.

Phoniro Care tillåter till exempel inte biståndshandläggarna att justera tider på utförda insatser utan de kan bara ifrågasätta hela den utförda insatsen. Om en brukare är beviljad alla insatser handläggaren ser vid ersättningsavstämningen så godkänns de oftast, även om tiden inte riktigt stämmer. Det är väldigt svårt att ta bort eller korrigera genomförd tid i Phoniro Care. Handläggarna kan bara ta bort genomförda insatser som ej är beviljade. Biståndsenheten önskar att det finns möjlighet att justera i tid och inte bara i insatser.

Phoniro Care som verksamhetssystem bidrar till att ersättningsavstämningen har blivit mer detaljstyrd än innan. Kommunen använder sig utav Individens Behov i Centrum (IBIC) som arbetssätt i sina utredningar vilket i sig är

detaljstyrt. Att utöver IBIC genomföra avstämningen i Phoniro Care bidrar enligt biståndsenheten till en ännu större detaljstyrning då systemet inte kan ta bort tid i utförda insatser.

Vidare så upplever handläggarna att det krävs alldeles för många klick för att ta bort insatser som utförts fel, vilket tar arbetstid. Om en utförare har utfört dusch hos brukaren varje dag i en månad, fast brukaren inte har denna insats beviljad, så kräver detta cirka 30 klick utav handläggaren för att ta bort. Handläggarna har önskemål om att kunna ta bort alla icke beviljade insatser i ett klick samt att kunna ta bort felregistreringar.

Biståndshandläggarna upplever att hemtjänstutförarna är olika bra på att svara och återkoppla på de ifrågasättanden som enheten genomför på utförda insatser. Vissa utförare är väldigt bra på att svara medan andra inte kommenterar alls då de anser att detta tar för lång tid och arbetsinsats. Det finns även utförare som inte förstår systemet.

## 6.2 Utförarna

Socialkontoret skickade ut följande frågor till utförarna:

- Vad har ni som utförare för uppfattning om den ersättningsmodell som kommunen använder sig utav?
- Hur upplever ni den ersättningsavstämning som sker regelbundet. Vad funkar bra och vad skulle kunna förbättras?

Destiny's Care, Ansvarsfull omsorg och 3 Systrar Omsorg inkom med svar. Proffssystemet och den kommunala hemtjänsten svarade inte.

Socialkontoret har endast sammanställt utförarnas svar. Kontoret har ej tagit fram exemplen på insatser.

### 6.2.1 Destiny's Care

Destiny's Care anser att kommunens ersättningsmodell ska ändras och vara baserad på IBIC. Utföraren önskar att ersättningen ska vara baserad på det totala antalet beslutade timmar och inte på de enskilda insatserna. Utföraren för fram att de arbetar även i andra kommuner som har ersättningsmodeller baserade på

1. Omvårdnadsinsatser
2. Serviceinsatser
3. Trygghetslarm
4. Matlåda

I Upplands-Bro kommun är ersättningen baserad på insatser tex dusch och tillsyn vilket enligt utföraren leder till en stress hos brukarna då personalen behöver hålla koll på minuterna. Utföraren upplever att detta medför extra arbete och kostnader.

Destiny's Care skickar med följande exempel på ersättningsmodell som de arbetar efter i Håbo kommun.:

Kalle Karlsson har ett beslut på 50 timmar omvårdnad och 10 timmar serviceinsatser:

Ersättningsmodellen är baserad på ersättningen baseras på totalt antal timmar och inte på de enskilda insatserna.

Utföraren anser att kommunen bör komma ifrån en ersättningsmodell med 10 minuter här och 10 minuter där. De borde vara baserad på det totala beslutade tiderna.

### 6.2.2 Ansvarsfull omsorg

Utföraren svarar att de är relativt nya som utförare i kommunen med väldigt få kunder. Utföraren har således en väldigt liten erfarenhet utav kommunens ersättningsmodell och ersättningsavstämning än så länge.

Utföraren anser att avböjda besök borde ersättas till fullo med tanke på kommunens låga ersättningsnivå samt att utförarens anställda ändå får betalt trots att besök ställs in. I regel brukar inte utföraren fakturera överskriden tid (inom rimliga gränser) då det krävs rätt mycket arbete att motivera och dokumentera samt att jaga handläggarna inom bistånd.

### 6.2.3 3 Systrar Omsorg

Utföraren tar upp att ersättningsnivån för hemtjänsten har stått stilla sedan 2016. Utföraren tycker att detta är problematiskt då kostnaderna för bensin, löner, teknikutveckling, arbetskläder har ökat. Det är även kostsamt med den utveckling som skett när kommunen har utvecklat sin hemtjänst med ny teknik tex Lifecare och LMO (Lifecare mobil omsorg).

Utföraren för fram att varje kund har en viss mängd tid som är beviljad från biståndshandläggaren. Varje tid är sedan uppdelad i olika insatser utifrån kundens behov. Utföraren upplever att om de kombinerar insatser med varandra som inte får kombineras, så godkänns detta inte vid ersättningsavstämningen, trots att insatsen är utförd. Utföraren upplever även att insatser inte har blivit beviljade då den mänskliga faktorn hos utförarens personal kombinerat insatser felaktigt.

Det finns även en upplevelse om att tiden för att kommentera de ifrågasättanden som kommer ifrån biståndsenheten är för kort och att de inte hinner rätta till eller kommentera dem. Utföraren upplever även att de beviljade tiderna är allt för detaljerade och ger inget utrymme för kunden att själv kunna styra sina besök.

Utföraren skickar med detta exempel:

Om exempelvis Kalle vid morgonbesöket som består av hygien, på -och avklädning och tillredning av måltid, med sammantaget tid 20 minuter skulle

behöva extra tillsynsstäd så får utföraren inte kombinera tillsynsstäd med ovanstående insatser eftersom tillsynsstäd ingår i tillredning av måltid.

Om det exempelvis efter en längre period har tagit mellan 22–25 minuter, istället för 20 minuter vid morgonbesöket hos Kalle, vilket leder till att beviljad tid överstigit under en månad, finns det risk för anmärkning och därmed även risk för att tiden hos kunden inte ersätts av handläggaren. Det är omöjligt att hålla koll på vilka som överstiger enstaka insatser med alla kunder i verksamheten.

Utföraren anser att det skulle vara bättre om handläggaren påpekar anmärkningar på besök och tar reda på varför utföraren har överstigit beviljad tid innan alla uppgifter exporteras till ett annat system. Kunderna borde få styra sin tid enligt IBIC och att det är deras tid och behov som står i centrum. Den beviljade tiden borde vara en riktlinje och inte definitivt.

Andra kommuner har valt att inte detaljstyra beviljade besök utan att de lägger ihop insatserna som ett besök. Handläggaren har i beställningen beskrivit att morgonshjälpen är x antal minuter och består av hygien, på- och avklädning, måltidsstöd och tillredning av måltid. Ett annat alternativ är att kunden får en viss mängd tid och att de får själva lägga ihop hur länge de vill ha sina besök och om det överstiger beviljad tid så får handläggaren ha en dialog med både kund och utförare.



## 7 Flexibel hemtjänst

Socialkontoret har under två tillfällen fått utredningsuppdrag om flexibel hemtjänst utav politiken. Socialnämnden gav socialkontoret i uppdrag att utreda möjligheten för den enskilde att själv kunna påverka innehållet i sina hemtjänstinsatser utifrån dagligt behov och önskan under 2014. Socialkontoret genomförde en utredning som togs upp för beslut i nämnden under oktober 2014.

Socialkontoret hade i sin utredning sett närmare på hur andra kommuner infört varianter av flexibel hemtjänst och tagit fram ett förslag på flexibel hemtjänst från beslut till verkställighet. Förslaget gick ut på att införa ”insatskorgar” inom beställningen av omvårdnad. Socialnämnden beslutade att ge socialkontoret i uppdrag att utforma och implementera förslaget med ”insatskorgar”. Med ”insatskorgar” innebär att biståndshandläggaren skickar iväg beställningen av insats för verkställighet. Beställningen innehåller en ”beräkning av insatskorgen” för den enskildes omvårdnads/serviceinsatser samt vilka övergripande mål för de aktuella livsområden insatsen ska ha. Kontoret poängterade att det inte går att byta insatser mellan omvårdnads- respektive serviceinsatser. Utföraren planerar sedan genomförande av insatsen med brukaren och en genomförandeplan upprättas som beskriver hur och på vilket sätt och av vem, insatsen ska genomföras så att de övergripande målen kan uppnås och när insatsen ska följas upp.

Vid genomförandet av insatsen kan den enskilde, inom ramen för ”insatskorgen” själv påverka vilka behov som behövs vid den aktuella insatsen. Då insatstiden är fast ska utföraren vara flexibel av tjänsten inom aktuell tidsram.

”Insatskorgar” infördes aldrig på grund av tekniska hinder i verksamhetssystemen.

Socialkontoret fick åter ett uppdrag under 2016 att se över möjligheten till att införa en flexibel hemtjänst i kommunen genom Socialnämndens mål ”Brukaren ska äga sin tid”. Genom nämndmålet ville politiken öka flexibiliteten inom äldreomsorgen genom att lägga fokus på den enskildes behov samt genom att göra en översyn av möjligheten av flexibla disponering av beviljade hemtjänstinsatser.

En ny rapport skrevs utav socialkontoret under mars 2016: Brukaren ska äga sin tid! – utredning om flexibel hemtjänst.

Utredningens slutsatser var att Socialnämnden visat riktningen mot flexibel hemtjänst genom att införa lagen om valfrihet (LOV), anta värdegrundsgarantier samt besluta om att införa ett behovsinriktat arbetssätt med modellen ÄBIC i Upplands-Bro (numer IBIC). Fokus låg på den enskildes behov, självbestämmande och den enskildes delaktighet och integritet. Denna tydlighet finns även i nämndens riktlinjer för handläggning av äldre- och handikappomsorgen enligt SoL.

Förstudie av Upplands-Bro kommuns  
ersättningsmodell, ersättningsnivå samt  
ersättningsavstämning inom hemtjänst  
LOV

Socialkontoret förde fram i sin rapport att kontoret hade påbörjat en förändringsprocess som framförallt syftade till ett nytänkande i handlägningsförfarandet och en attitydförändring till en mer flexibel planering hos utföraren.

Socialkontoret förde även fram att förändringsarbete tar tid att genomföra och att det handlar om att förändra arbetsmetoder och attityder. För att utförarna ska planera mer flexibelt med hög brukarpåverkan behövdes ytterligare utbildningsinsatser. Även introduktionen till nyanställd personal behövde förbättras och rutiner behövdes utvecklas liksom en utökad dialog mellan beställare, utförare, brukare och närstående.

Utredningen gick aldrig upp som ett ärende för beslut i Socialnämnden utan stannade på kontorsnivå.

## 8 Slutsats

Avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd har i denna rapport redovisat information gällande det ersättningsssystem som finns i kommunen idag samt kommunens ersättningsavstämning.

Avdelningen anser att kommunen bör ta fram en ersättningsmodell som bättre stämmer överens med kommunens lokala förutsättningar idag än den ersättningsmodell som antogs under 2012. Arbetet med detta bör ske med berörda inom biståndsenheten, hemtjänstutförarna samt kvalitetsansvarig och ansvarig för verksamhetssystemen inom avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd, för att slutligen förankras med ansvarig nämnd.

Det framkommer tydligt i denna förstudie att hemtjänstutförarna efterfrågar en mindre detaljstyrning av utförda insatser. Utförarna efterfrågar en större flexibilitet genom att erhålla en ”pott” av till exempel omvårdnadsinsatser som de kan tillsammans med brukaren nyttja efter dennes behov och önskemål. Ett arbete/utredning bör göras där fokus ligger på om flexibel hemtjänst kan införas i kommunen och hur den kan anpassas efter lokala förutsättningar och gällande lagstiftning inom området. Av vikt är att biståndsenheten redan i början av arbetet/utredningen klargjort vilka insatser som ingår i ”potten” för omvårdnads- och serviceinsatser. Även biståndsenheten efterfrågar en mindre detaljstyrning i sitt arbete men deras problematik grundar sig i att Phoniro Care är för styrt i hur ersättningsavstämningen ska gå till.

En annan bidragande faktor till frustrationen kring ersättningsavstämningen hos biståndsenheten, verkar enligt avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd, vara att utförarna inte tar bort gamla/inaktuella beslut i verksamhetssystemen. Om de gamla besluten ligger kvar så kommer även dessa insatser upp i hemtjänstpersonalens telefoner ute på plats hos brukare. Hemtjänstpersonalen utför då dessa insatser som inte längre är beviljade utav biståndsenheten och avslås därför under ersättningsavstämningen. Utförarna ska ta bort inaktuella beslut och det är deras ansvar att detta fungerar, men i praktiken så gör det inte det. Frågan bör belysas ytterligare trots att det har getts information samt utbildning till utförarna i frågan under flertalet tillfällen.

Vid införande utav ny ersättningsmodell samt system för ersättningsavstämning bör det ske ett mer välgrundat implementeringsarbete än det tidigare har gjort. Biståndsenheten har till exempel fortfarande ingen väl fungerande rutin för hur ersättningsavstämningen ska gå till. Rutiner behövs för att kvalitetssäkra arbetet i samtliga led och för att göra arbetet rättssäkert för den enskilde.

Arbetet med många utav dessa frågor samt den kommande översynen av förfrågningsunderlaget till hemtjänst LOV bör ske parallellt. Även frågan om att kommunen är ickevals alternativet bör ses över i det kommande förfrågningsunderlaget.

Avslutningsvis bör kommunen se över möjligheten att höja ersättningsnivån inom hemtjänst LOV. Utförarna har påtalat på LOV-möten att ersättningsnivån är för låg för att kunna bedriva en hemtjänst med god kvalitet. Utförarna har fört fram att det är problematiskt för att kunna betala arbetsgivaravgifter, en bra lön till utbildad personal såsom undersköterskor och att ge kompetensutveckling med mera med dagens ersättningsnivå. När kostnaderna för utförarna ökar så drar de oftast ned på den administrativa personalen vilket i sista led drabbar den enskilde brukaren och kvaliteten på dennes utförda insatser.

Ett alternativ kan vara indexera hemtjänstersättningen så att ersättningen automatiskt räknas upp varje år efter till exempel SKL:s omsorgsprisindex. Ett annat alternativ är att införa olika ersättningsnivåer på service – och omvårdnadsinsatser samt att se över möjligheten med geografisk differens inom kommunen.

Datum 2019-10-21 Vår beteckning ÄON 19/0023 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Hemtjänst 2019

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden lägger informationen till handlingarna.

### Sammanfattning

Socialstyrelsen genomför årligen på uppdrag av regeringen en undersökning av de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. De uppfattningar som framkommer i ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” ska ge en bild av äldreomsorgens kvalitet och är ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål.

2019 års undersökning är den sjunde i ordningen som genomförs av Socialstyrelsen. Totalt svarade 255 brukare på enkäten avseende hemtjänstutförare i Upplands-Bro kommun. Detta ger en svarsfrekvens på 62 procent.

### Beslutsunderlag

- Socialkontorets tjänsteskrivelse den 21 oktober 2019
- Bilaga Vad tycker de äldre om äldreomsorgen – hemtjänst 2019

### Ärendet

Socialstyrelsen genomför årligen på uppdrag av regeringen en undersökning av de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. Undersökningen sker även i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting, Famna och Vårdföretagarna. De uppfattningar som framkommer i ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” ska ge en bild av äldreomsorgens kvalitet och är ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål.

2019 års undersökning är den sjunde i ordningen som genomförs av Socialstyrelsen. I undersökningen ingår äldre som har insatsen hemtjänst. Med äldre avses en individ över 65 år.

## Svarsfrekvens

I 2019 års undersökning deltog och svarade totalt 88 749 individer med hemtjänstinsatser i riket. Detta ger en svarsfrekvens på 60 procent. I Upplands-Bro kommun svarade 255 brukare på brukarundersökningen inom hemtjänst vilket är en ökning med 16 brukare. 2019 svarsfrekvens på 58 procent är en minskning med 4 procent jämfört med 2018 års svarsfrekvens på 62 procent. Det går dock inte att dra för mycket slutsatser utav svarsfrekvens 2019 då en utav kommunens största utförare, Destinys Cares, resultat har hamnat under fel kommun i sammanställningen utav Socialstyrelsen.

Upplands-Bro kommunens totala resultat inom brukarundersökningen hemtjänst 2019 består utav brukare ifrån den kommunala hemtjänstutföraren för områdena Kungsängen, Tibble och Bro, servicehusen i Kungsängen respektive Bro samt den privata utföraren 3 Systrar Omsorg AB.

De flesta resultat som redovisas har gått ned något i jämförelse med tidigare år. Det resultat som har ökat något är vilka som besvarar enkäten; det är något fler som besvarar enkäten själv eller tillsammans med någon än enbart någon annat i jämförelse med tidigare år.

## Socialkontorets kommentar

Svarsfrekvensen i årets undersökning har minskat ifrån 2018 års 62 procent till 58 procent. Socialkontoret ser resultatet som en möjlighet till verksamhetsutveckling och till förbättringsåtgärder inom hemtjänstområdet. Att 69 procent av brukarna själva eller tillsammans med någon annan besvarat enkäten är glädjande då resultatet i stor utsträckning visar vad brukarna själva tycker och inte deras närstående.

Socialkontoret tycker att det är glädjande att brukare upplever att deras biståndshandläggare anpassat beslut och insatser efter deras behov. Upplands-Bro kommun använder sig utav IBIC inom sin biståndsbedömning, vilket är ett systematiskt arbetssätt som utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i det dagliga livet.

Vidare visar årets resultat på att 68 procent av brukarna upplever att de själva fick välja sin hemtjänstutförare medan en dryg fjärdedel, 23 procent, upplever att de inte fick göra detta. Det bör ske ytterligare informationsinsatser inom kontoret om den enskildes rätt att själv välja sin utförare. Information bör även ges om att brukaren har rätt att välja en ny utförare om denne ej är nöjd med sin befintliga samt var den enskilde ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Endast 61 procent av brukarna vet vart de ska vända sig för att göra detta.

I år besväras 15 procent utav brukarna av ensamhet. En informationsinsats om Förebyggande enheten samt kommunens pensionärsorganisationer bör ske för att visa på möjligheterna till aktiviteter och sammanhang för dem som känner sig ensamma.

Slutligen har den sammantagna upplevda nöjdheten med kommunens hemtjänstutförare, minskat sedan 2017, från 90 procent till 79 procent 2019.

En översyn bör ske på arbetssätt och rutiner för att se över tillgängligheten, delaktigheten och hjälpens utförande hos hemtjänstutförarna.

Samtliga verksamheter som deltagit i undersökningen använder resultaten i sitt fortsatta arbete. Undersökningen ses som en form av egenkontroll och arbetet som har gjorts med stöd av det som framkommit i undersökningen kommer att redovisas i den kvalitetsberättelse som görs årligen.

Då Destiny's Cares resultat har hamnat i Täby kommuns sammantagna resultat har detta förmodligen påverkat den sammantagna bedömningen hos Upplands-Bro kommun, vilket kan förklara en del av försämrade resultaten.

För att göra en jämförelse av resultaten på enhetsnivå finns ytterligare information hos Socialstyrelsen, där finns också Äldreguiden, ett jämförelseverktyg för den som vill ha stöd i att välja och jämföra utförare av hemtjänst.

## Barnperspektiv

Kommunen ska arbeta för att barn och unga med anhöriga som har insatser inom äldreomsorg och hemsjukvård ej glöms bort i handläggningsprocessen utan att barnperspektivet alltid beaktas.

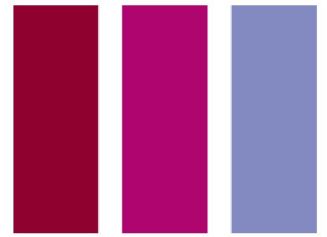
## Socialkontoret

██████████  
Socialchef

██████████  
Avdelningschef kvalitet- och verksamhetsstöd

## Bilagor

1. Vad tycker de äldre om äldreomsorgen – hemtjänst 2019.



# Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? – hemtjänst 2019

En jämförelse mellan Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna,  
Upplands Väsby och Upplands-Bro kommun

2019-10-08





## Innehåll

1	Inledning .....	3
	1.1.1 Förklaring till diagrammen .....	3
1.2	Resultat .....	4
	1.2.1 Hälsa .....	4
	1.2.2 Kontakter med kommunen .....	6
	1.2.3 Inflytande .....	8
	1.2.4 Hjälpens utförande .....	10
	1.2.5 Bemötande .....	13
	1.2.6 Trygghet .....	14
	1.2.7 Sociala aktiviteter .....	16
	1.2.8 Tillgänglighet .....	16
	1.2.9 Hemtjänsten i sin helhet .....	17
	1.2.10 Avslutande frågor .....	18
1.3	Appendix .....	19
	<b>1.3.1</b> Svarefrekvens .....	19

# 1 Inledning

Diagrammen i detta material baseras på data från Socialstyrelsens undersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2019*, som är en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden. Resultaten finns publicerade på [www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/](http://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/). Enkäten skickades ut till cirka 220 000 äldre personer under våren 2019. Totalt deltog 124 997 personer (57%), dels personer med hemtjänstinsatser och dels personer boendes på särskilt boende. Undersökningen är en del av Öppna jämförelser.

Detta material visar hur FoU.nu ägarkommuner Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna, Upplands-Bro samt Upplands Väsby ligger till i årets undersökning. Fokus ligger på kommunernas totala resultat år 2019, utan hänsyn till de svarandes ålder, kön, hälsotillstånd eller liknande och utan att jämföra med tidigare års resultat (undantaget frågan om de svarandes övergripande nöjdhet, där resultat över tid redovisas – se Appendix). För mer utförliga data se undersökningens hemsida ovan.

Materialet är sammanställt av Andreas Larsson, FOU nu på uppdrag utav kommunerna. Stina Forsberg, kvalitetsutvecklare socialkontoret, har skrivit kommentarer samt kompletterat med några kommunspecifika tabeller.

## 1.1.1 Förklaring till diagrammen

Här redovisas en tabell per fråga i brukarenkäten. Frågan anges i diagrammet. Rubrikerna är hämtade från Socialstyrelsens redovisning av data.

### *Anmärkningar*

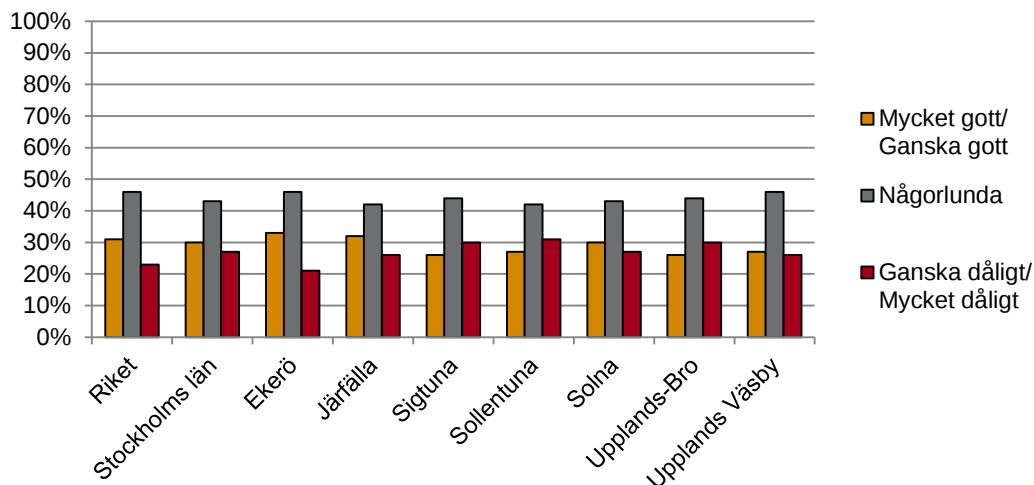
Förklaring till följande symboler som kan hittas på vissa diagram:

- Det redovisade länsresultatet är ett enkelt medelvärde för samtliga ingående stadsdelar/kommuner, utan hänsyn till stadsdelarnas/kommunernas storlek.

## 1.2 Resultat

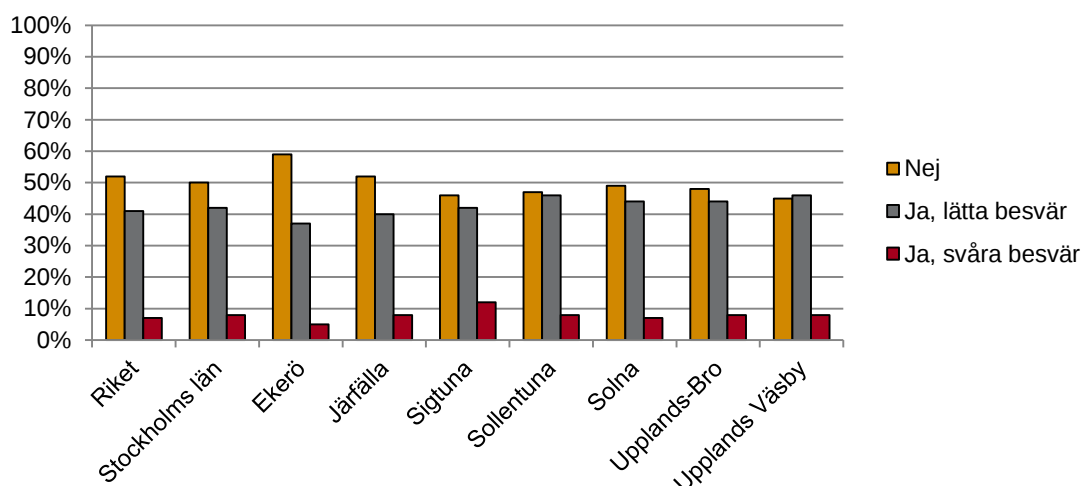
### 1.2.1 Hälsa

#### F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?



**Kommentar:** 26 procent av brukarna inom hemtjänsten i Upplands-Bro kommun upplever att deras allmänna hälsotillstånd är mycket eller ganska gott. 44 procent upplever att det är någorlunda medan 30 procent upplever att det är ganska eller mycket dåligt. Ekerö har högst andel utav nordvästkommunerna som upplever att de mår gott, 33 procent medan Sollentuna har högst andel som upplever att de mår dåligt, 31 procent tätt följt av Upplands-Bro och Sigtuna med 30 procent.

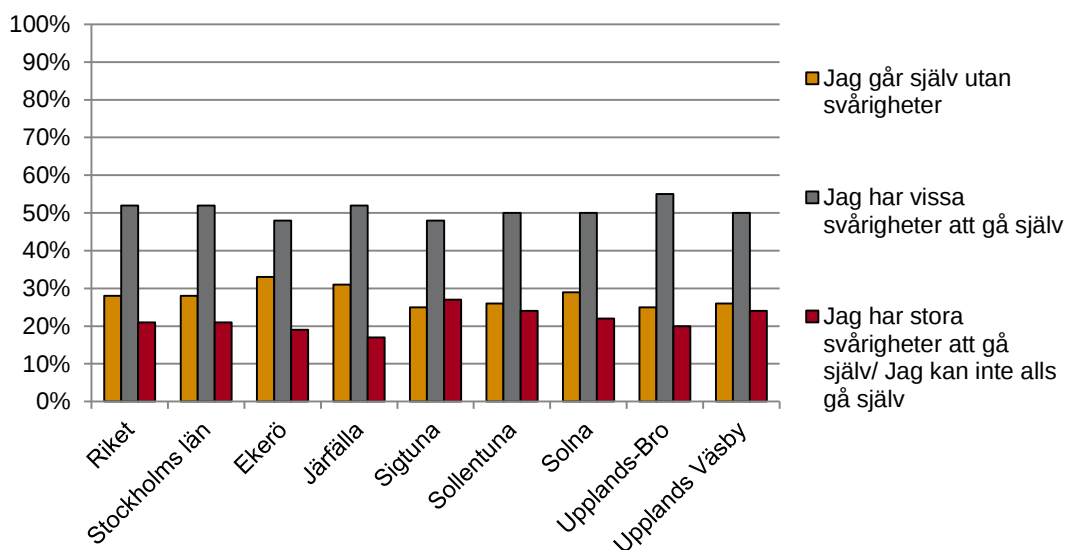
#### F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?



**Kommentar:** Ekerö har högst andel brukare som anger att de inte har besvär av ängslan, oro eller ångest, 59 procent. Upplands Väsby har lägst andel som anger att de inte har besvär, 45 procent. Högst andel brukare som angett att de har svåra besvär av ängslan, oro eller ångest har Sigtuna med 12 procent. I

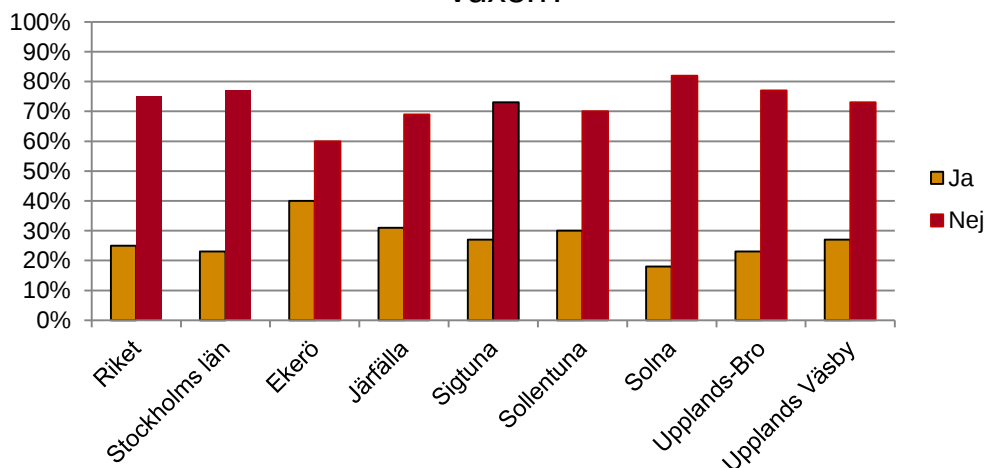
Stockholms län så har 8 procent av brukarna svåra besvär av ångest och i riket är andelen 7 procent.

### F3 Hur är din rörlighet inomhus?



**Kommentar:** I Upplands-Bro anger 25 procent av brukarna att de själva kan gå utan svårigheter. 55 procent har vissa svårigheter att gå själva och 20 procent har stora svårigheter att gå själv eller kan inte gå själv alls.

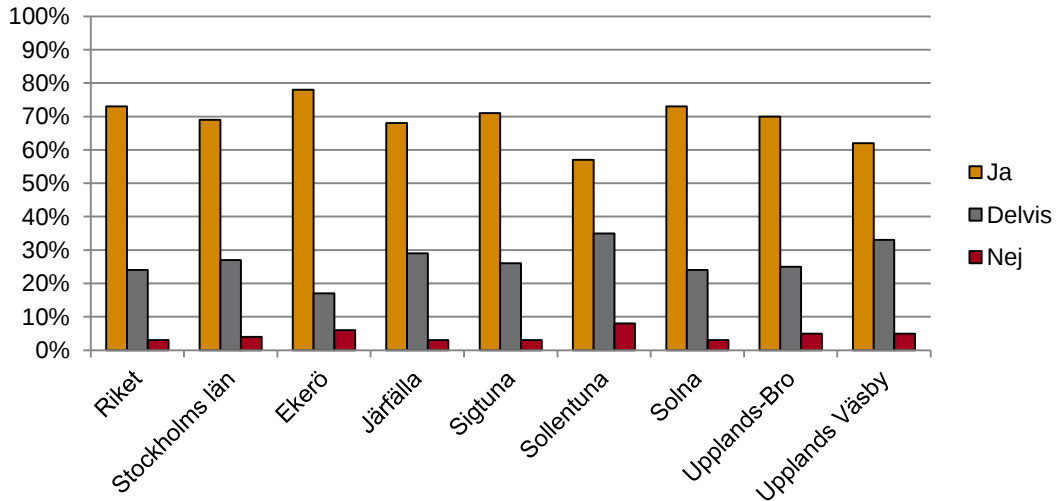
### F4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?



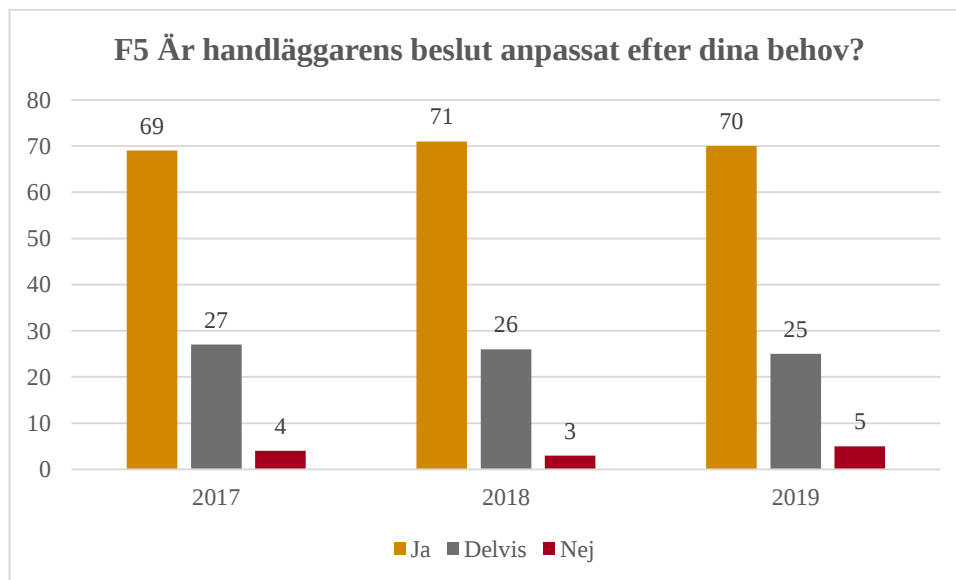
**Kommentar:** Ekerö har högst andel brukare som bor tillsammans med någon annan vuxen (och som besvarat denna undersökning) utav nordvästkommunerna, 40 procent. Högst andel brukare som inte bor tillsammans med någon annan vuxen finns har Solna, 82 procent. I Upplands-Bro kommun så bor 23 procent av de brukare som besvarat enkäten tillsammans med någon annan vuxen och resterande 77 procent gör inte det.

### 1.2.2 Kontakter med kommunen

#### F5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

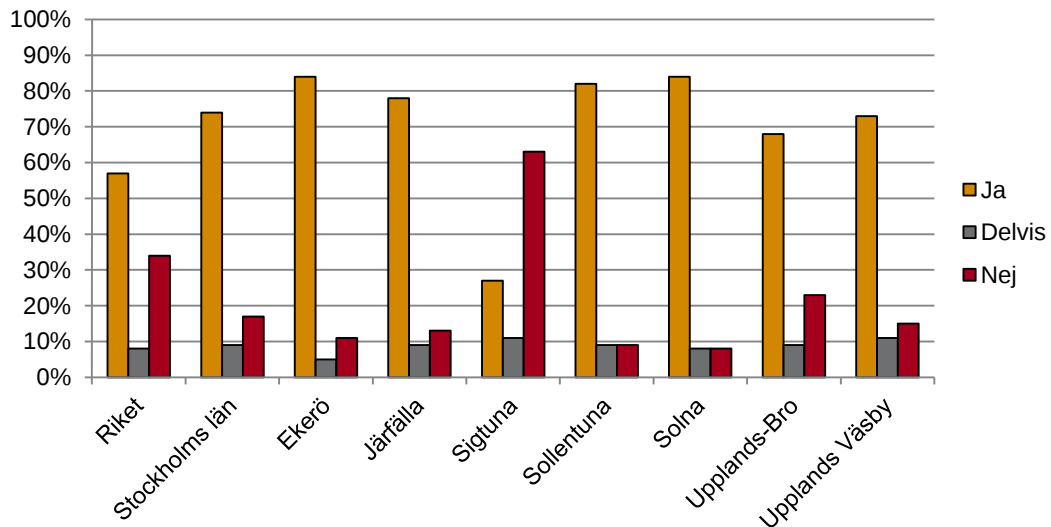


**Kommentar:** 70 procent av brukarna i Upplands-Bro upplever att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. 25 procent upplever att besluten delvis är anpassade och 5 procent upplever att de inte är anpassade. Sollentuna har högst andel brukare som upplever att deras beslut inte är anpassade efter deras behov, 8 procent. I riket är andelen 3 procent.

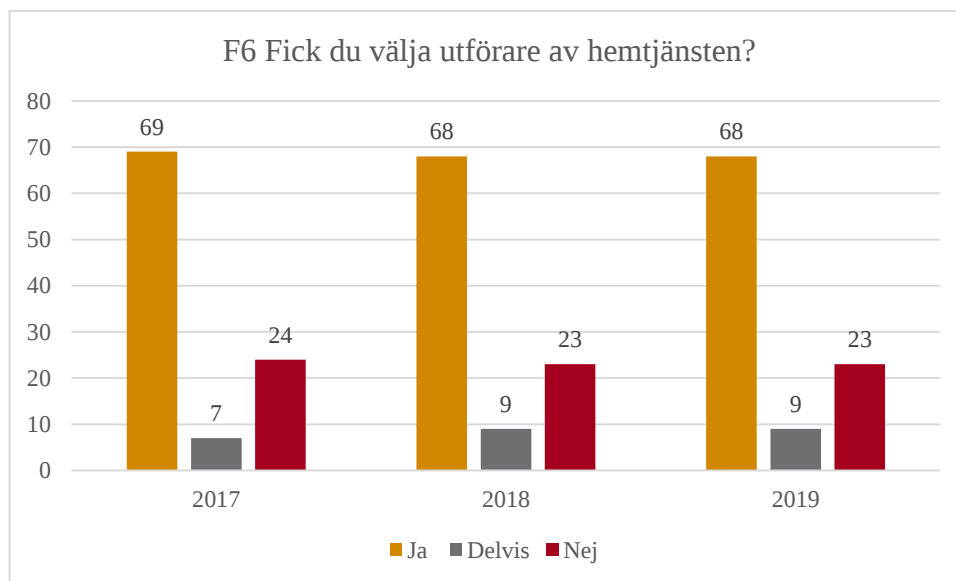


**Kommentar:** 2019 upplevde 70 procent av brukarna i Upplands-Bro att biståndshandläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Andelen var 71 procent 2018 och 69 procent 2017. Brukarnas upplevelse i denna fråga har varit nästintill konstant mellan åren 2017-2019.

### F6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

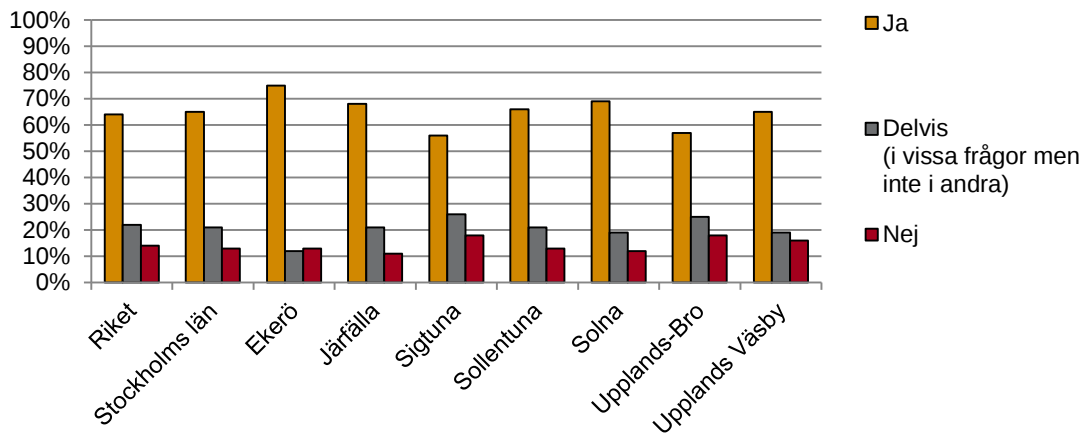


**Kommentar:** 68 procent av brukarna i Upplands-Bro upplever att de själva fick välja sin utförare av hemtjänst. 23 procent upplevde att de delvis fick välja utförare och 23 procent upplever att de inte fick välja utförare.



**Kommentar:** Upplands-Bros resultat på frågan om brukaren upplever att de själva fick välja utförare av hemtjänsten är precis samma som föregående år. 68 procent upplever att de fick välja, 9 procent upplever att de delvis fick välja och 23 procent upplever att de inte fick välja utförare alls.

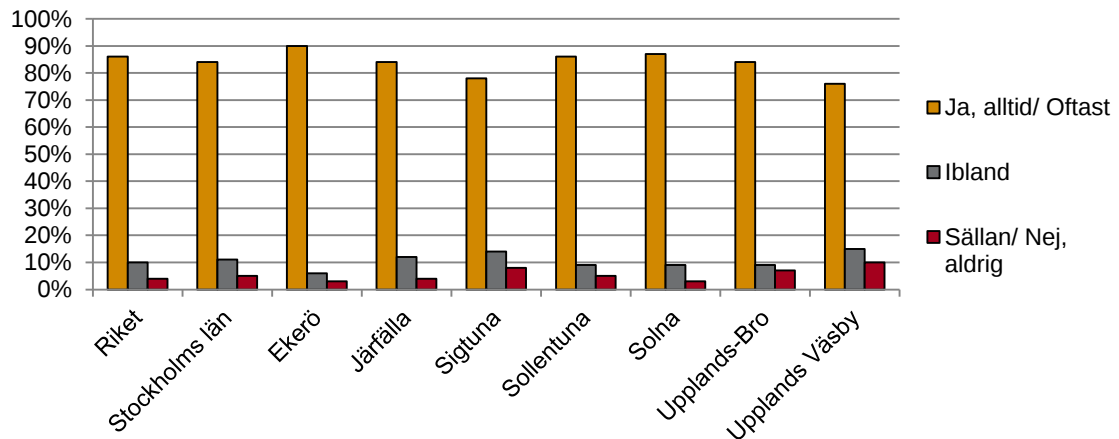
### F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



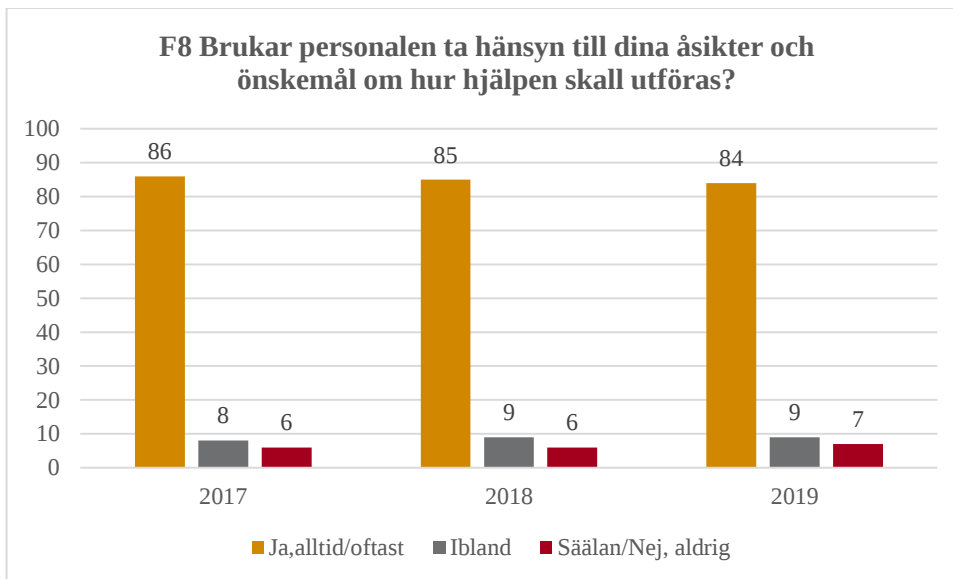
**Kommentar:** 57 procent av brukarna inom hemtjänsten i Upplands-Bro vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter eller klagomål på sin hemtjänstutförare. 25 procent vet vart de ska vända sig i vissa frågor men inte i andra och 18 procent vet inte vart de ska vända sig, vilket är högst andel utav nordvästkommunerna tillsammans med Sigtuna.

#### 1.2.3 Inflytande

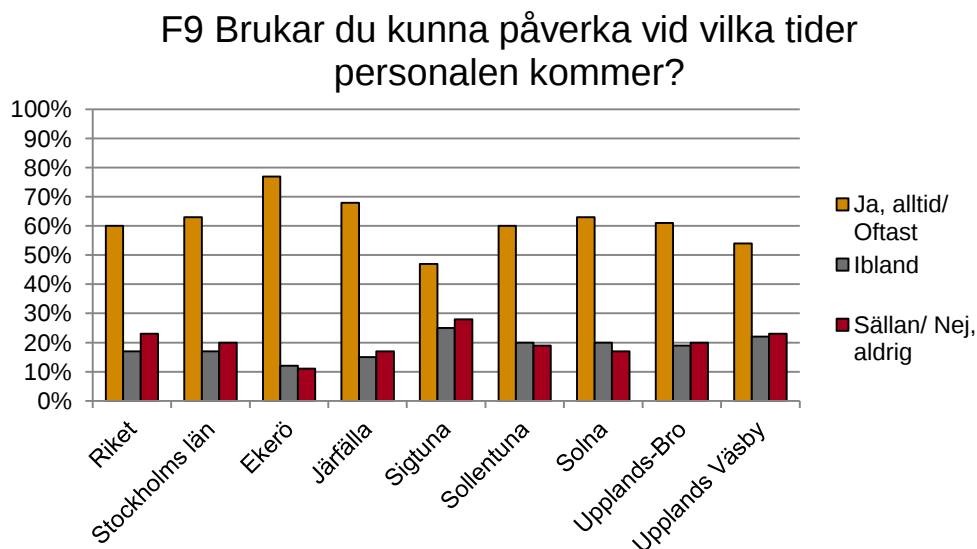
### F8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?



**Kommentar:** 90 procent av brukarna på Ekerö upplever att deras personal tar hänsyn till deras åsikter och önskemål på hur hjälpen ska utföras, vilket är högst andel av nordvästkommunerna. Upplands Väsby har högst andel brukare som upplever att deras personal inte visar denna hänsyn, 10 procent.



**Kommentar:** Brukarnas upplevelse om personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras har minskat från 2017, från 86 procent till 84 procent. Kommunens resultat på denna fråga kan ses som konstant de senaste tre åren.

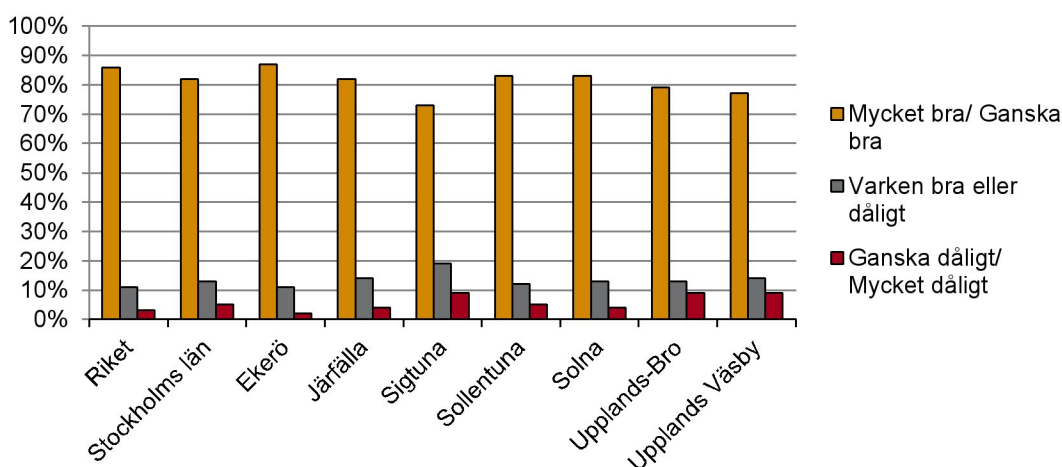


**Kommentar:** 61 procent av brukarna i Upplands-Bro upplever att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider som deras personal kommer. 19 procent upplever att de ibland kan påverka och 20 procent upplever att de sällan eller aldrig kan påverka. Ekerö har högst andel brukare som upplever att de kan påverka med 77 procent. Sigtuna har högst andel brukare som upplever att de inte kan påverka med 28 procent.

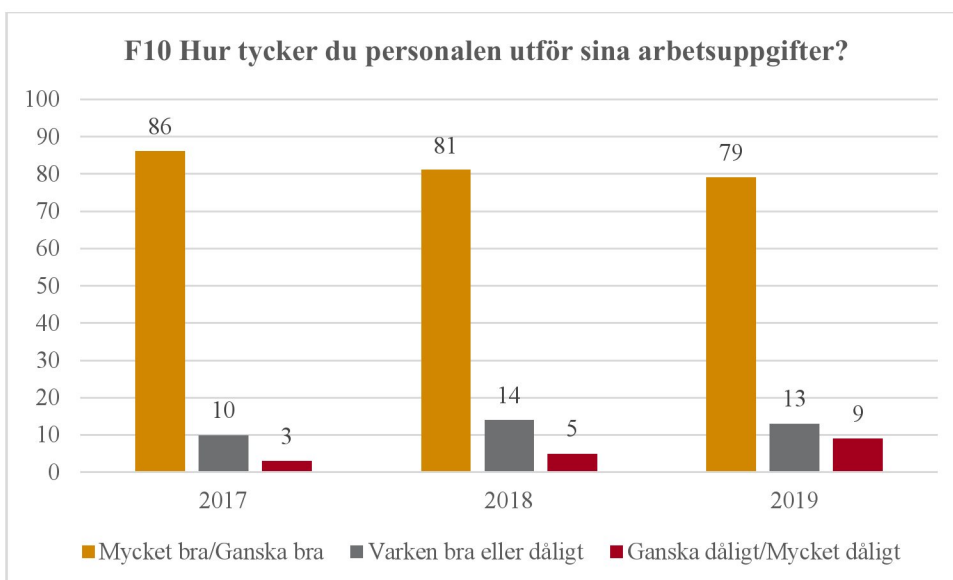


## 1.2.4 Hjälpens utförande

F10 Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter

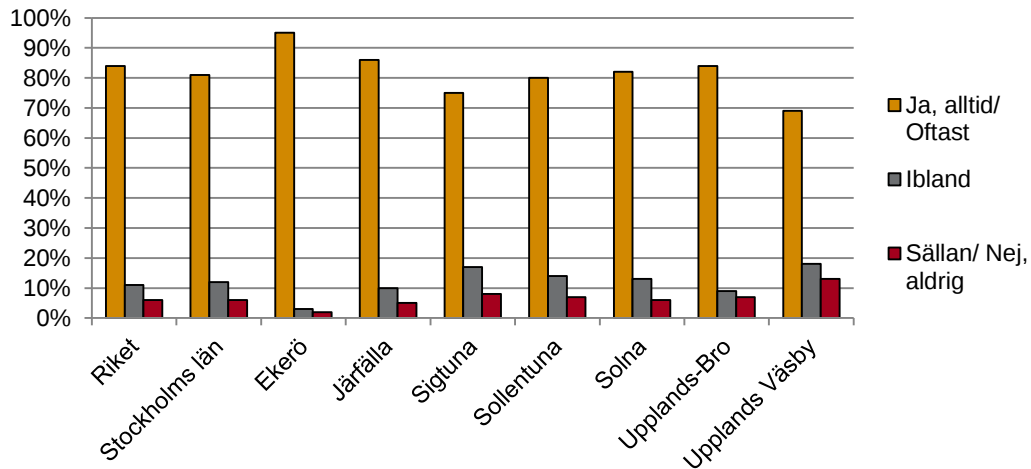


**Kommentar:** 79 procent av brukarna i Upplands-Bro anger att deras personal utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra. 13 procent anger att personalen utför dem varken bra eller dåligt och 9 procent upplever att de utförs ganska eller mycket dåligt, vilket är högst andel utav nordvästkommunerna tillsammans med Sigtuna och Upplands Väsby. Ekerö har högst andel nöjda brukare, 87 procent.



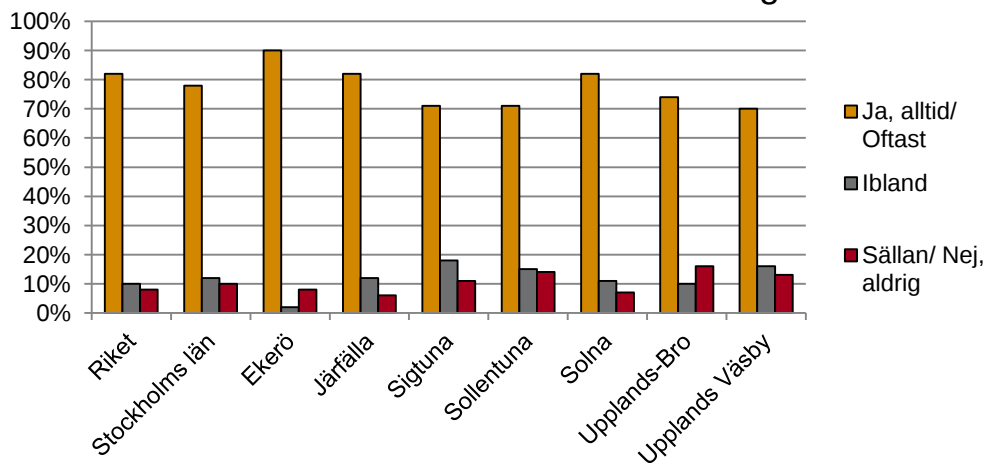
**Kommentar:** Sett över tid så har andelen brukare i Upplands-Bro som tycker att deras utför sina arbetsuppgifter mycket eller ganska bra minskat ifrån 86 procent 2017 till 79 procent 2019. Andelen som i sin tur tycker att personalen utför sina arbetsuppgifter ganska eller mycket dåligt har ökat med 6 procent sedan 2017.

### F11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

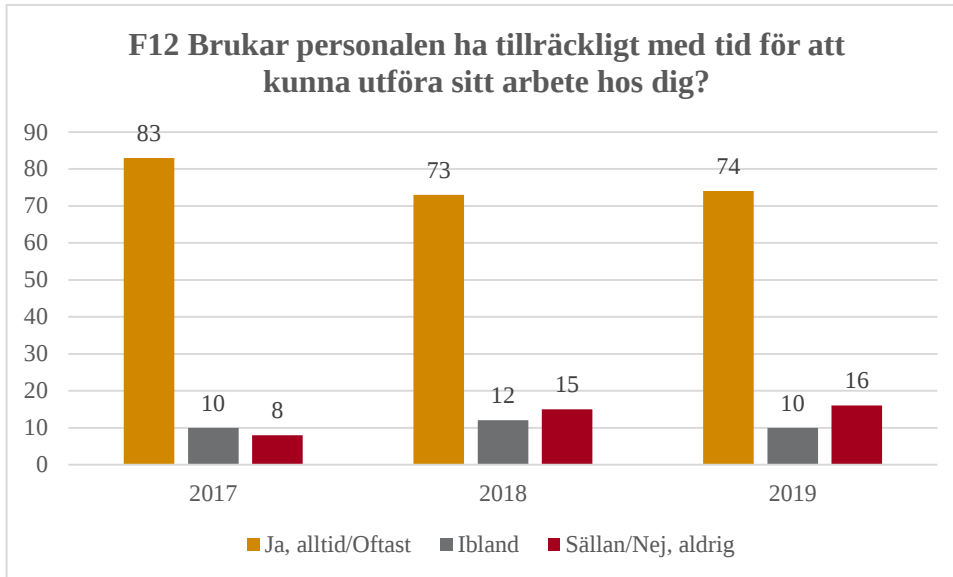


**Kommentar:** I Upplands-Bro kommun anger 84 procent av brukarna att deras personal brukar komma på avtalad tid. 9 procent anger att de ibland kommer på avtalad tid och 7 procent anger att personalen sällan eller aldrig kommer i tid. Upplands Väsby har högst andel brukare av nordvästkommunerna som anger att deras personal inte brukar komma på avtalad tid, 13 procent.

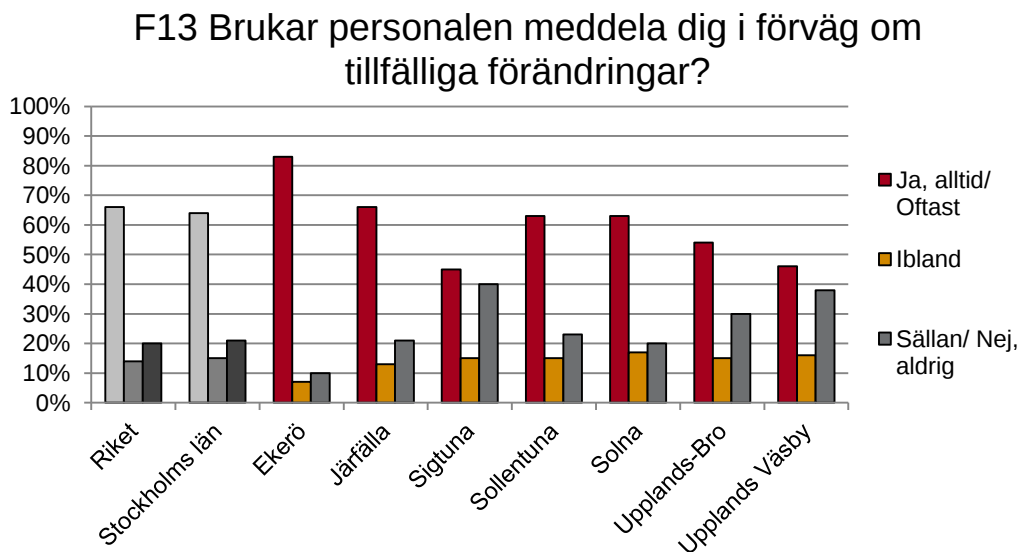
### F12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



**Kommentar:** 74 procent av brukarna i Upplands-Bro upplever att deras personal har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem. 10 procent upplever att personalen har tillräckligt med tid ibland och 16 procent upplever att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid, vilket är högst andel av nordvästkommunerna. I riket upplever 8 procent av brukarna att deras personal inte har tillräckligt med tid.



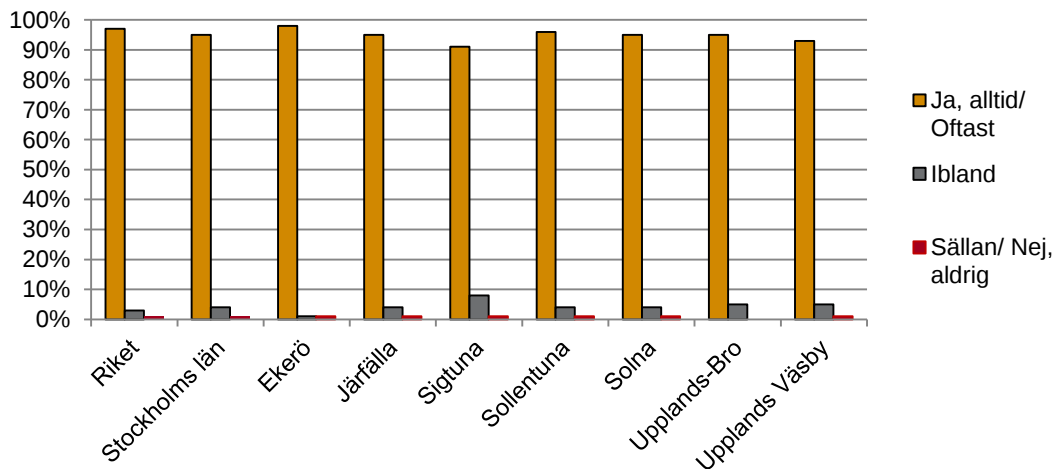
**Kommentar:** Andelen brukare som upplever att deras personal har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem har minskat med 9 procent sedan 2017, ifrån 83 procent 2017 till 74 procent 2019. Andelen som upplever att deras personal sällan eller aldrig har tillräckligt med tid har ökat sedan 2017.



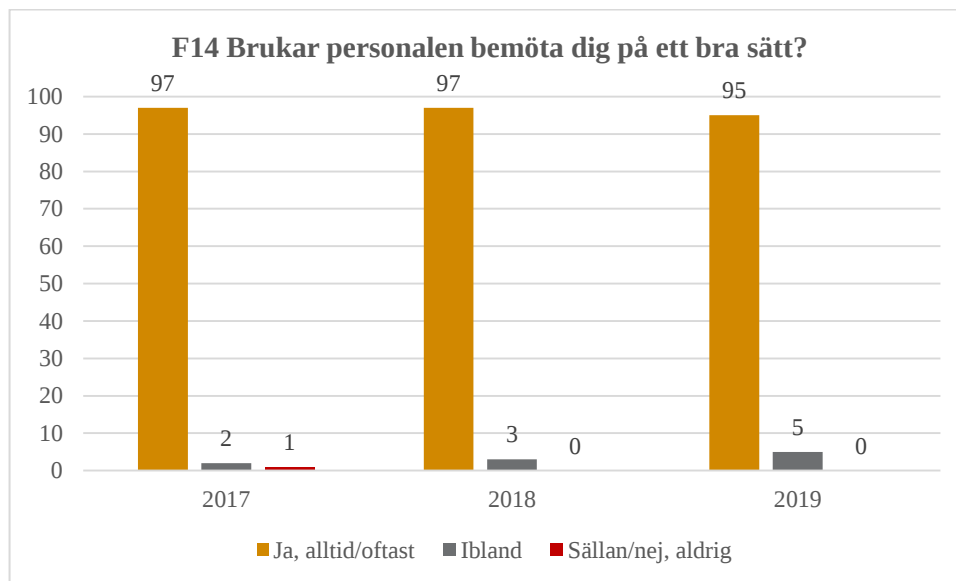
**Kommentar:** 40 procent av brukarna i Sigtuna upplever att deras personal sällan eller aldrig brukar meddela dem i förväg om tillfälliga förändringar, vilket är högst andel av nordvästkommunerna. Högst andel brukare som upplever att deras personal alltid eller oftast brukar meddela om tillfälliga förändringar finns på Ekerö, 83 procent.

### 1.2.5 Bemötande

#### F14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



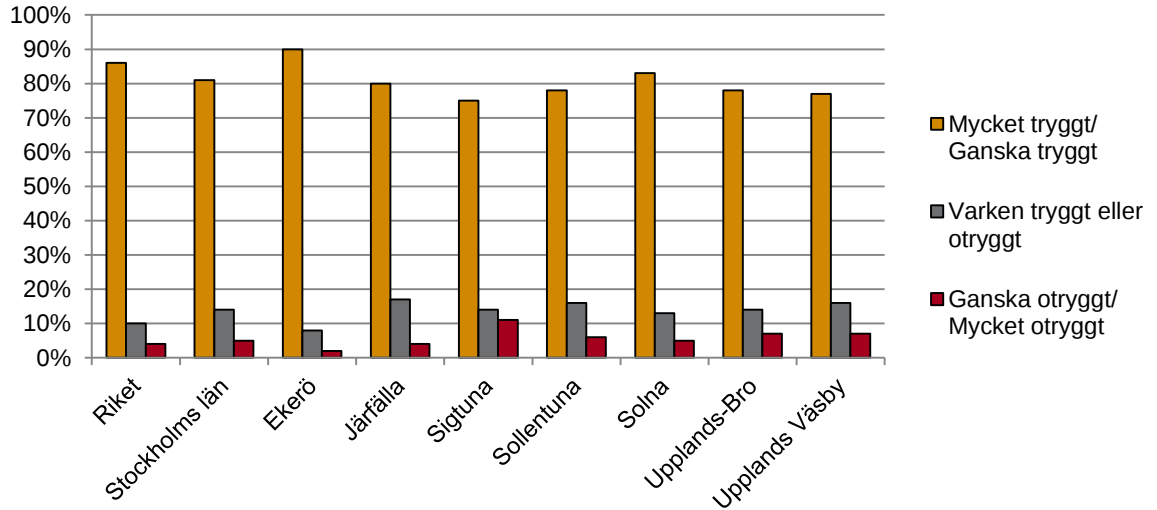
**Kommentar:** 95 procent av brukarna i Upplands-Bro kommun upplever att deras personal brukar bemöta dem på ett bra sätt. 5 procent upplever att personalen bemöter dem på ett bra sätt ibland och ingen brukare upplever att de blir bemöta på ett dåligt sätt.



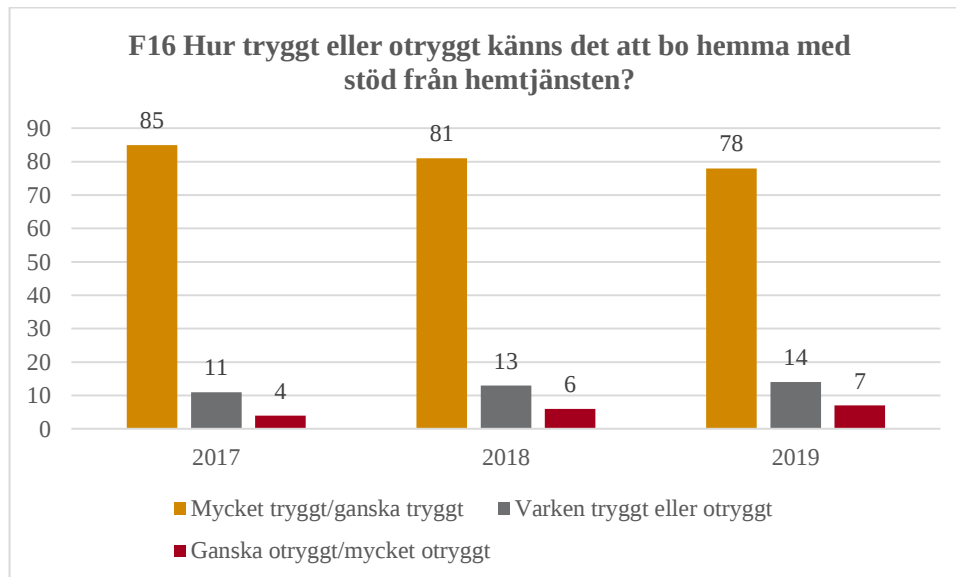
**Kommentar:** 2017 och 2018 upplevde 97 procent av brukarna i Upplands-Bro att deras personal bemötte dem på ett bra sätt. Andelen 2019 hade minskat till 95 procent. Ingen brukare upplever att deras personal bemöter dem dåligt.

### 1.2.6 Trygghet

F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

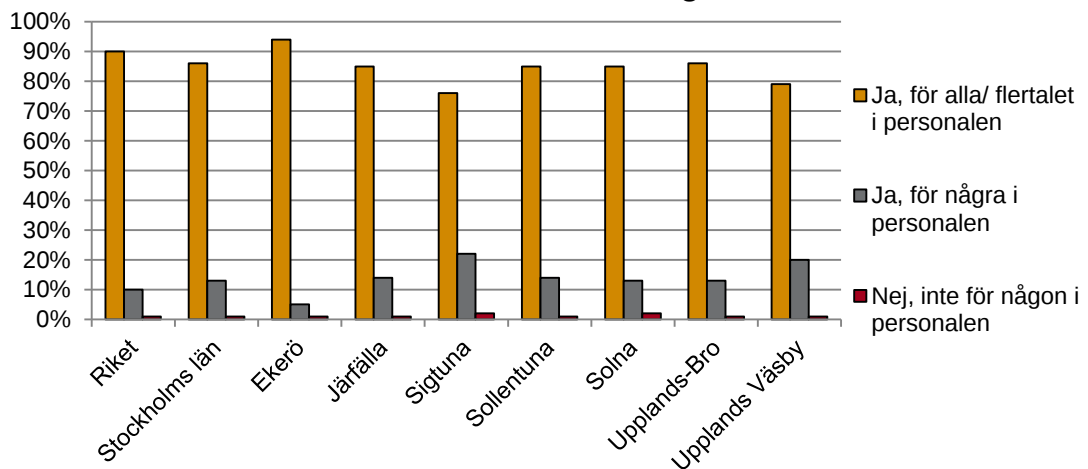


**Kommentar:** 78 procent av brukarna i Upplands-Bro upplever att det känns mycket eller ganska tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten. 14 procent upplever att det varken känns tryggt eller otryggt och 7 procent upplever att det känns ganska eller mycket otryggt. I Stockholms län känner sig 81 procent av brukarna trygga hemma och i riket är andelen 86 procent.

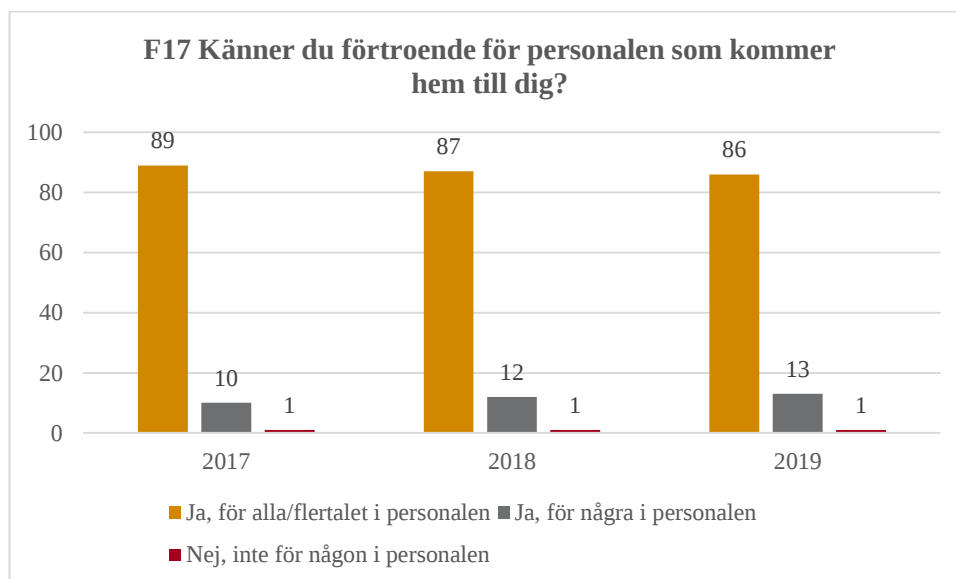


**Kommentar:** Andelen brukare i Upplands-Bro som upplever att det är mycket eller ganska tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten har minskat ifrån 85 procent 2017 till 78 procent 2019. Andelen som upplever att det är ganska eller mycket otryggt har ökat med 3 procent.

### F17 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



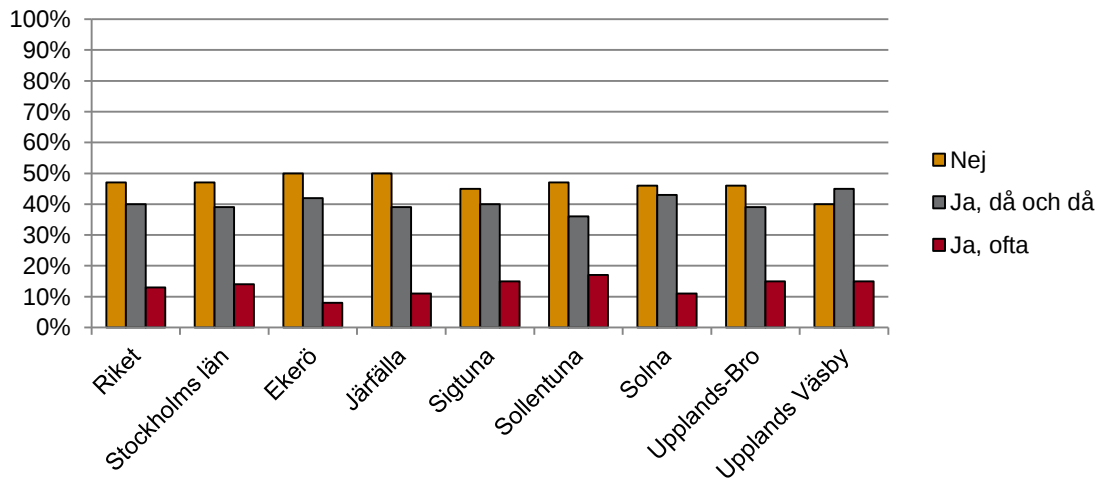
**Kommentar:** Ekerö har högst andel brukare av nordvästkommunerna som känner förtroende för alla i sin hemtjänstpersonal, 94 procent. Sigtuna har högst andel brukare som inte känner förtroende för sin hemtjänstpersonal, 22 procent. I Upplands-Bro så känner 86 procent av brukarna förtroende för sin hemtjänstpersonal och 13 procent gör inte det.



**Kommentar:** Andelen brukare som anger att de har förtroende för alla eller flertalet i sin personal har minskat sedan 2017, ifrån 89 procent till 86 procent, vilket kan ses som ett konstant resultat. Andelen brukare som saknar förtroende för alla i sin personal är kvar på 1 procent av de som svarade.

### 1.2.7 Sociala aktiviteter

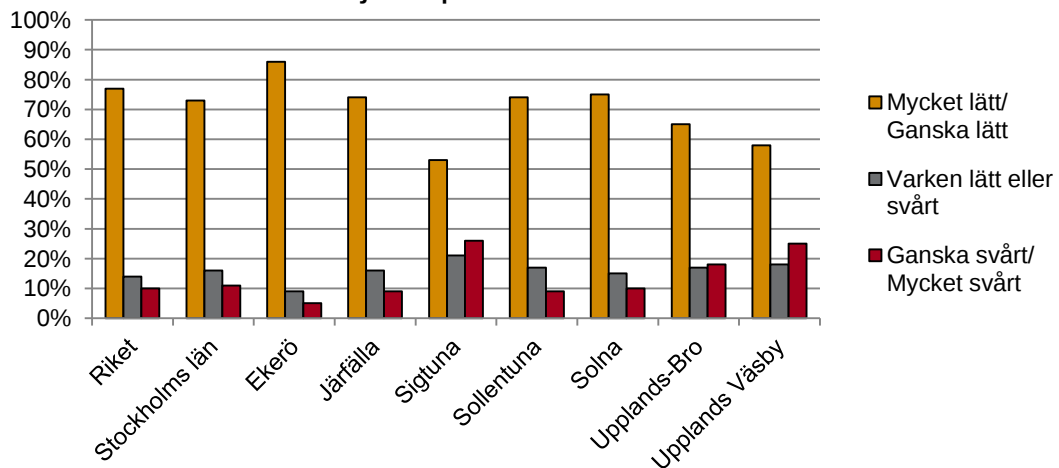
#### F18 Händer det att du besväras av ensamhet?



**Kommentar:** 46 procent av brukarna i Upplands-Bro kommun anger att det inte besväras av ensamhet. 39 procent besväras av ensamhet då och då och 15 procent besväras ofta av ensamhet. Högst andel brukare som anger att de besväras av ensamhet av nordvästkommunerna har Sollentuna, 17 procent. I Stockholms län anger 14 procent av brukarna att de ofta besväras av ensamhet. I riket är andelen 13 procent.

### 1.2.8 Tillgänglighet

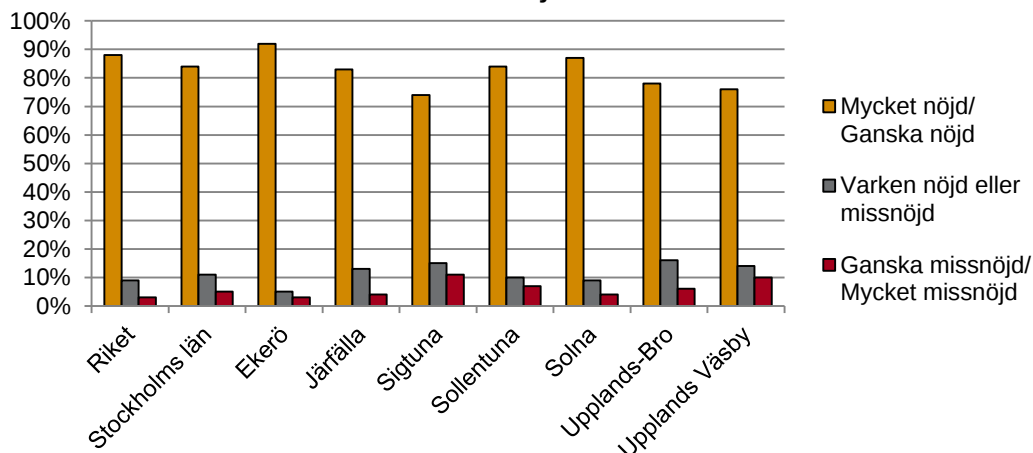
#### F19 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?



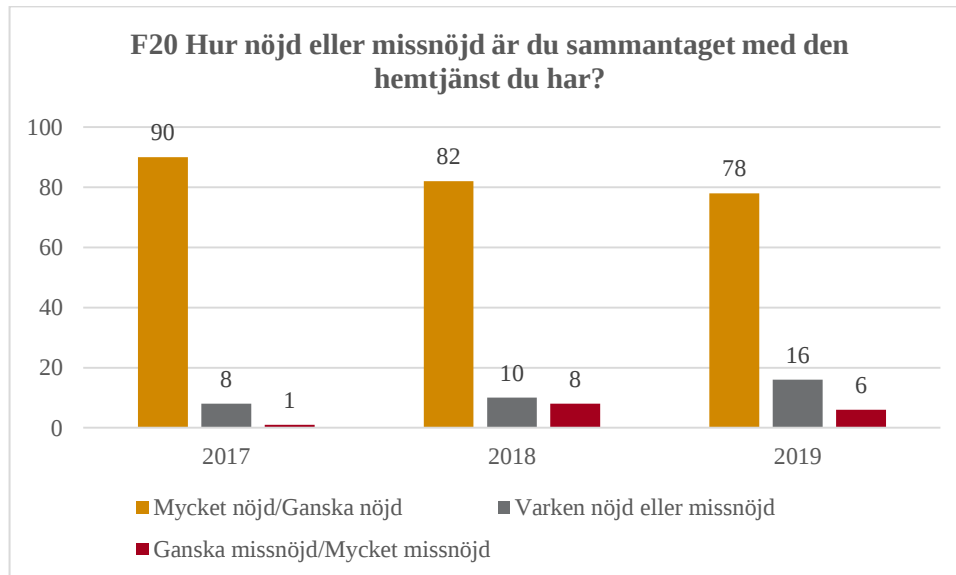
**Kommentar:** Ekerö har högst andel brukare som upplever att det är lätt att få kontakt med sin hemtjänstpersonal vid behov, 86 procent. Sigtuna har i sin tur högst andel brukare som tycker att det är svårt att komma i kontakt med sin hemtjänstpersonal, 26 procent. I Upplands-Bro kommun upplever 18 procent av brukarna att det är svårt att komma i kontakt med sin personal.

### 1.2.9 Hemtjänsten i sin helhet

#### F20 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



**Kommentar:** 78 procent av brukarna i Upplands-Bro är mycket eller ganska nöjda sammantaget med sin hemtjänst. 16 procent är varken missnöjd eller nöjd och 6 procent är ganska eller mycket missnöjd. Ekerö har högst andel nöjda brukare av nordvästkommunerna, 92 procent, och Sigtuna har högst andel missnöjda brukare, 11 procent. I Stockholms län är 84 procent av brukarna nöjda med sin hemtjänst och i riket är 88 procent nöjda.

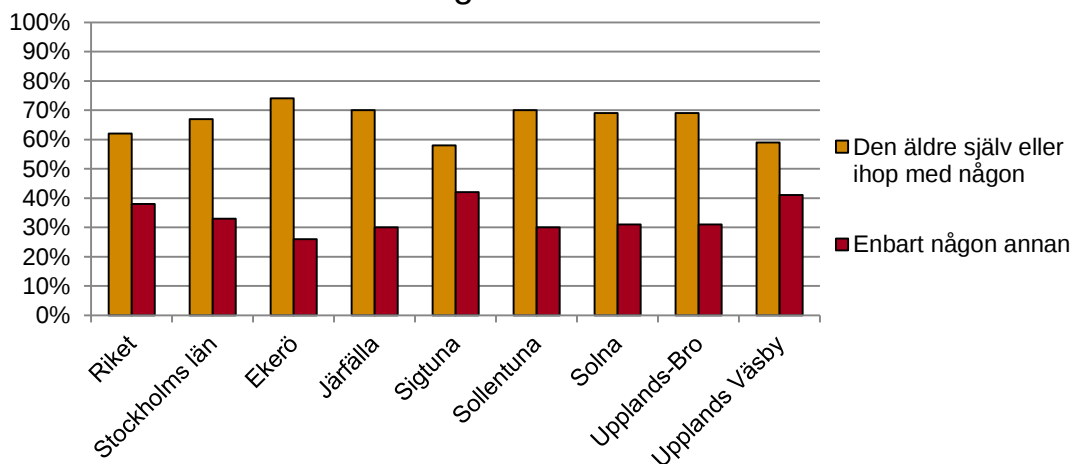


**Kommentar:** Andelen brukare som sammantaget är nöjd med den hemtjänst som de har valt har minskat med 12 procent i Upplands-Bro kommun sedan 2017, ifrån 90 procent nöjda till 78 procent nöjda. Andelen som är missnöjda med sin hemtjänst hade ökat till 8 procent 2018 för att sedan minska till 6 procent 2019.

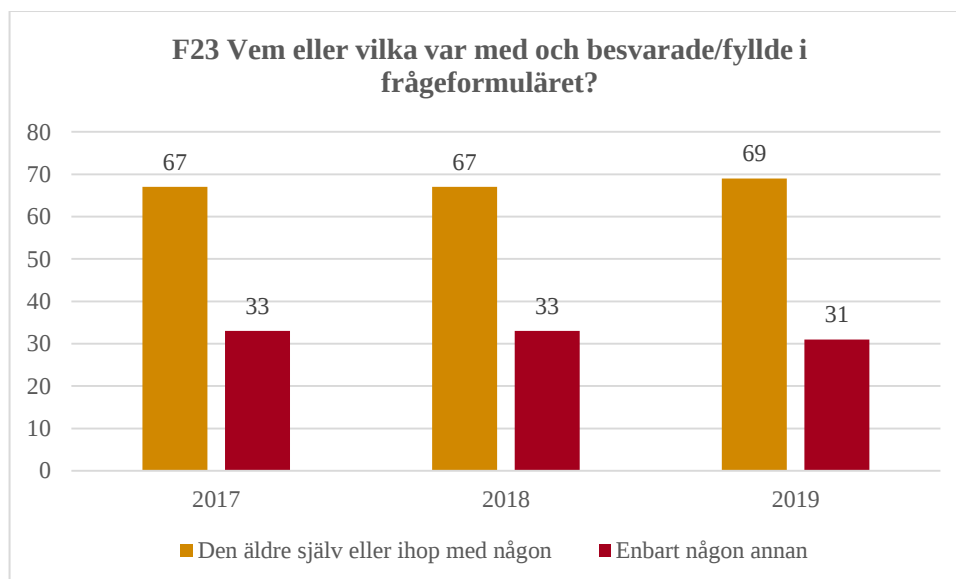


### 1.2.10 Avslutande frågor

#### F23 Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?

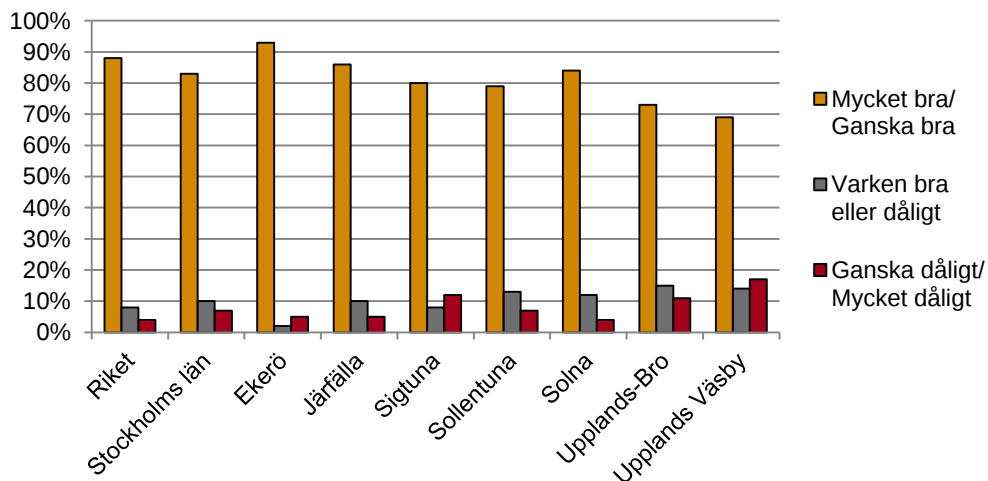


**Kommentar:** 69 procent av de som besvarade brukarundersökningen i Upplands-Bro kommun var den äldre själv eller den äldre ihop med någon annan. Resterande 31 procent är svar ifrån enbart någon annan till exempel anhörig.



**Kommentar:** Kommunens resultat på vem som har besvarat brukarundersökningen inom hemtjänsten ligger konstant de tre senaste undersökningarna. Andelen svar som kommer ifrån den äldre själv eller den äldre ihop med någon annan har ökat sedan föregående undersökning.

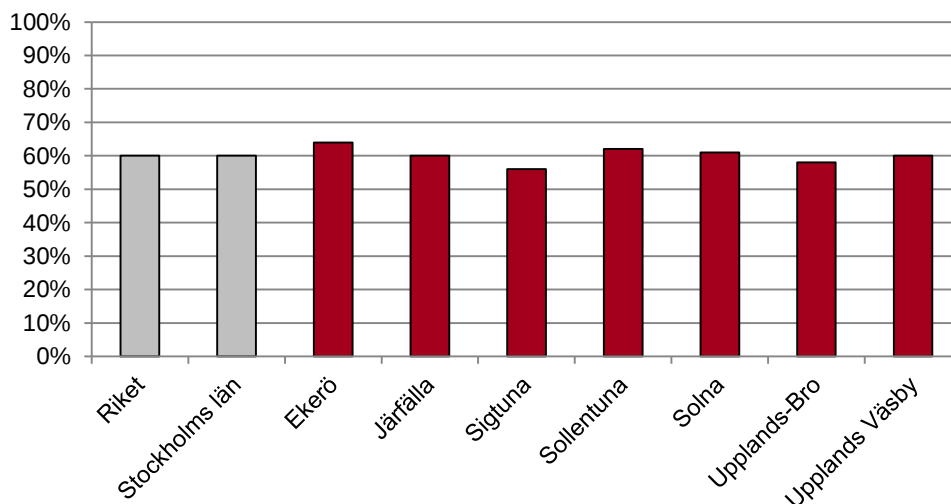
### F24 Om du som anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?



**Kommentar:** 73 procent av de som anhöriga som besvarat brukarundersökningen i Upplands-Bro kommun tycker att samarbetet mellan dem och hemtjänsten fungerar mycket eller ganska bra. 15 procent tycker att samarbetet varken är bra eller dåligt och 11 procent tycker att samarbetet är ganska eller mycket dåligt.

### 1.3 Appendix

#### Svarsfrekvens



**Kommentar:** Upplands-Bro kommun har en svarsfrekvens på 58 procent i brukarundersökningen 2019. Ekerö har högst svarsfrekvens utav nordvästkommunerna på 64 procent och Sigtuna har lägst svarsfrekvens på 56 procent. Svarsfrekvensen i Stockholms län och i riket är 60 procent.

Datum 2019-10-21 Vår beteckning ÅON 19/0023 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Särskilda boenden 2019

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden lägger informationen till handlingarna.

### Sammanfattning

Socialstyrelsen genomför årligen på uppdrag av regeringen en undersökning av de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. De uppfattningar som framkommer i ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” ska ge en bild av äldreomsorgens kvalitet och är ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål.

2019 års undersökning är den sjunde i ordningen som genomförts av Socialstyrelsen. Totalt svarade 53 individer på enkäten avseende särskilda boenden i Upplands-Bro kommun. Detta ger en svarsfrekvens på 53 procent.

I bifogad skrivelse ges en bild av verksamheterna i Upplands-Bro kommun som helhet.

### Beslutsunderlag

- Socialkontorets tjänsteskrivelse den 21 oktober 2019
- Bilaga Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2019 – särskilt boende

### Ärendet

Socialstyrelsen genomför årligen på uppdrag av regeringen en undersökning av de äldres uppfattning om vården och omsorgen inom områdena hemtjänst och särskilda boenden. Undersökningen sker även i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting, Famna och Vårdföretagarna. De uppfattningar som framkommer i ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” ska ge en bild av äldreomsorgens kvalitet och är ett verktyg för att följa upp hur väl verksamheterna möter de äldres behov och önskemål.

2019 års undersökning är den sjunde i ordningen som genomförts av Socialstyrelsen. I undersökningen ingår äldre som bor på särskilt boende. Med äldre avses en individ över 65 år.

## Svarsfrekvens

I 2019 års undersökning deltog och svarade totalt 36 248 individer i riket som bor på särskilt boende. Detta ger en svarsfrekvens på 50 procent. I Upplands-Bro kommun svarade 53 individer på brukarundersökningen inom särskilt boende. Detta är en ökning med 13 svar från 2018 då 40 individer svarade. Svarsfrekvensen i Upplands-Bro kommun 2019 var 53 procent. 2018 var svarsfrekvensen 40 procent. Kommunen har fortfarande en hög andel anhöriga som besvarar enkäten helt själv utan att den äldre som bor på det särskilda boendet deltar, 83 procent 2019 jämfört med 70 procent 2018.

I Upplands-Bro kommuns totala resultat ingår svar ifrån vård- och omsorgsboenden Allégården, Norrgården, Kungsgården och Hagtorp. När undersökningen genomfördes drevs Hagtorp fortfarande av Frösunda. Övertagandet ifrån Frösunda till Attendo genomfördes under maj månad då undersökningen var avslutad.

På Allégården svarade mellan 40-60 procent, på Norrgården 60–80 procent, på Kungsgården 20–40 procent och på Hagtorp svarade 40-60 procent.

Årets resultat för brukarundersökningen har gått både upp och ned i jämförelse med tidigare år. Det som har gått upp är bland annat:

- Upplevelsen av att det är trivsamt utomhus runt boendet
- Upplevelsen av att maten smakar bra eller mycket bra

Resultat som har gått ned är bland annat:

- Upplevelsen av att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete
- Den sammantagna nöjdheten med boendet

## Socialkontorets kommentar

Glädjande har svarsfrekvensen ökat mot tidigare år. Undersökningen visar att det till största del är någon annan än brukaren själv som besvarar enkäten. Det visar är det viktigt att närstående involveras i arbetet på boendet och också får ta del av det som framkommer i enkäten.

Upplevelsen av om maten smakar bra eller mycket bra har förbättrats från 59 procent till 73 procent i årets undersökning. Maten och måltidssituationen har varit ett prioriterat område under en längre tid. Upplevelsen av måltiden som en trevlig stund på dagen har dock minskat från 69 procent till 63 procent i årets undersökning.

2019 års resultat visar på en trend med mer negativa svar på frågorna avseende hjälpens utförande än tidigare år. Det gäller till exempel frågor om personalens tid hos respektive boende och att de boende inte kan påverka vilka tider som de

får sin hjälp utförd. De boende kan få en ökad förståelse för personalen och deras arbete och framföra sina synpunkter genom en ökad informationsinsats och en möjlighet till delaktighet så som brukarråd och anhörigråd.

Samtliga verksamheter som deltagit i undersökningen använder resultaten i sitt fortsatta arbete. Undersökningen ses som en form av egenkontroll och arbetet som har gjorts med stöd av det som framkommit i undersökningen kommer att redovisas i den kvalitetsberättelse som görs årligen.

För att göra en jämförelse av resultaten på enhetsnivå finns ytterligare information hos Socialstyrelsen, där finns också Äldreguiden, ett jämförelseverktyg för den som vill ha stöd i att välja och jämföra boenden.

### Barnperspektiv

Kommunen ska arbeta för att barn och unga med anhöriga som har insatser inom äldreomsorg och hemsjukvård ej glöms bort i handlägningsprocessen utan att barnperspektivet alltid beaktas.

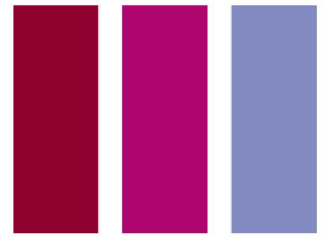
Socialkontoret

██████████  
Socialchef

████████████████████  
Avdelningschef kvalitet- och  
verksamhetsstöd

Bilagor

1. Vad tycker de äldre om äldreomsorgen – särskilt boende 2019



# Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? - särskilt boende 2019

En jämförelse mellan Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna,  
Upplands Väsby och Upplands-Bro kommun

2019-10-08



## Innehåll

1	Inledning .....	3
	1.1.1 Förklaring till diagrammen .....	3
1.2	Resultat .....	4
	1.2.1 Hälsa .....	4
	1.2.2 Boendemiljö .....	5
	1.2.3 Mat och måltidsmiljö.....	9
	1.2.4 Hjälpens utförande.....	11
	1.2.5 Bemötande .....	13
	1.2.6 Sociala aktiviteter .....	16
	1.2.7 Tillgänglighet .....	18
	1.2.8 Hjälpen i sin helhet .....	19
	1.2.9 Avslutande frågor .....	21
1.3	Appendix.....	22
	1.3.1 Svarefrekvens, procent.....	22

# 1 Inledning

Diagrammen i detta material baseras på data från Socialstyrelsens undersökning Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2019, som är en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och särskilda boende. Resultaten finns publicerade på Socialstyrelsens hemsida.

Enkäten skickades ut till cirka 220 000 äldre personer under våren 2019 (med äldre avses 65 år eller äldre). Totalt deltog 124 997 personer (57%), dels personer med hemtjänstinsatser och dels personer boendes på särskilt boende. Undersökningen är en del av Öppna jämförelser.

Denna bilaga visar en sammanställning på hur FoU.nu ägarkommuner Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna, Upplands-Bro samt Upplands Väsby ligger till i årets undersökning. Sundbyberg är ej en del utav FoU.nu och deras resultat redovisas såldes inte. Fokus ligger på kommunernas totala resultat år 2019, utan hänsyn till de svarandes ålder, kön, hälsotillstånd eller liknande och utan att jämföra med tidigare års resultat (undantaget är frågan om de svarandes övergripande nöjdhet, där resultat över tid redovisas – se Appendix). För mer utförliga data se Socialstyrelsens data.

Materialet är sammanställt av Andreas Larsson, FOU.nu på uppdrag utav ägarkommunerna. Stina Forsberg, kvalitetsutvecklare socialkontoret, har skrivit kommentarer samt kompletterat med några kommunspecifika tabeller.

## 1.1.1 Förklaring till diagrammen

En tabell per fråga i brukarenkäten redovisas i denna bilaga. Frågan anges i diagrammet. Rubrikerna är hämtade från Socialstyrelsens redovisning av data. Kommentarer beskriver kommunernas resultat samt gör en jämförelse mellan kommunerna.

### *Anmärkningar*

Förklaring till följande symbol som kan hittas på vissa diagram:

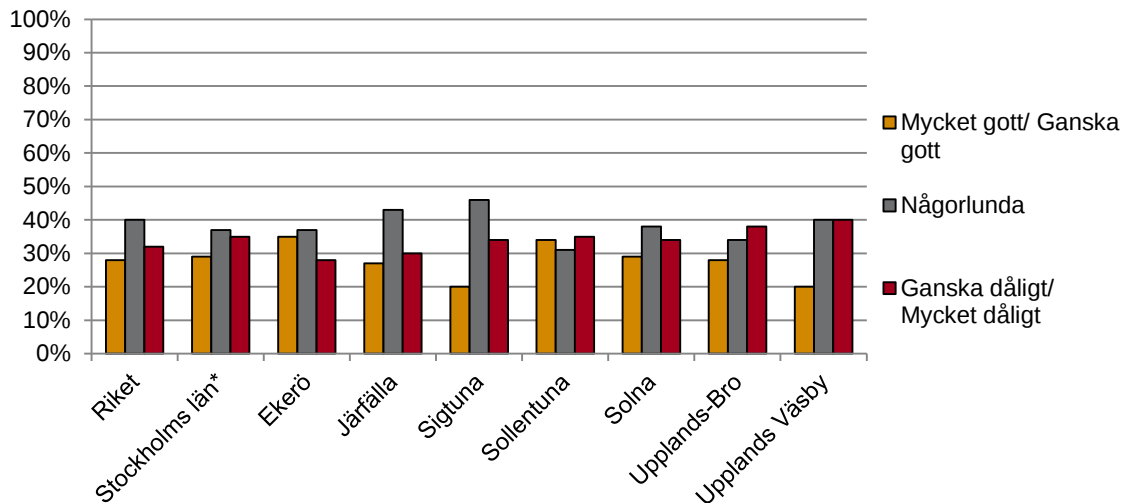
- \* Det redovisade länsresultatet är ett enkelt medelvärde för samtliga ingående stadsdelar/kommuner, utan hänsyn till stadsdelarnas/kommunernas storlek. Länsresultatet inkluderar ej Nykvarn, som hade färre än 30 svarande.



## 1.2 Resultat

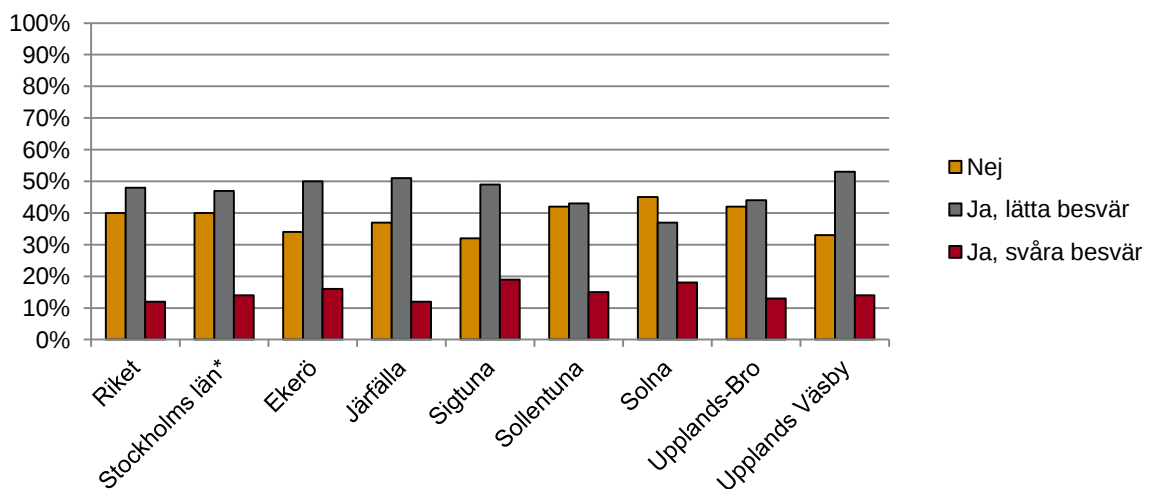
### 1.2.1 Hälsa

#### F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?



**Kommentar:** Ekerö har högst andel boende som anser deras allmänna hälsotillstånd som mycket eller ganska gott utav nordvästkommunerna, 35, procent. Sigtuna samt Upplands Väsby har lägst andel boende som anger att de mår mycket eller ganska gott, 20 procent. Högst andel boende som anger att de mår ganska eller mycket dåligt finns i Upplands Väsby, 40 procent. I Upplands-Bro så anger 28 procent av de boende att de mår mycket eller ganska gott och 38 procent att av de boende att de mår ganska eller mycket dåligt.

#### F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

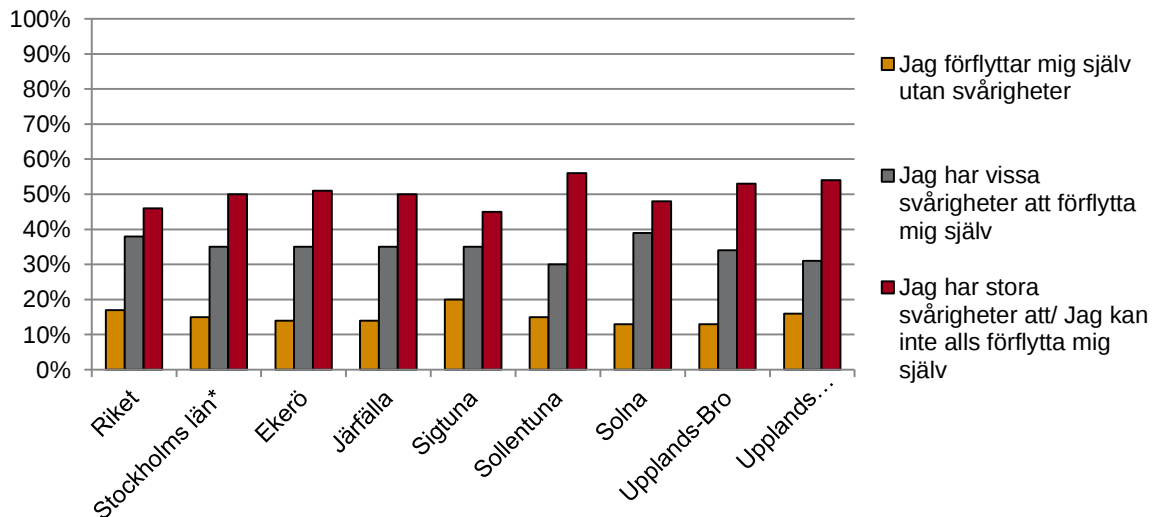


**Kommentar:** I riket upplever 40 procent av de boende på särskilda boenden för äldre att de inte har besvär av ängslan, oro eller ångest. 12 procent upplever att de har svåra besvär. Solna har högst andel utav nordvästkommunerna som

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?  
- särskilt boende 2019

upplever att de inte har några besvär av ängslan, oro eller ångest, 45 procent. Järfälla har längst andel boende med upplevda besvär på 12 procent, tätt följd av Upplands-Bro med 13 procent. 42 procent av de boende i Upplands-Bro upplever att de inte har problem och 44 procent har lätta problem.

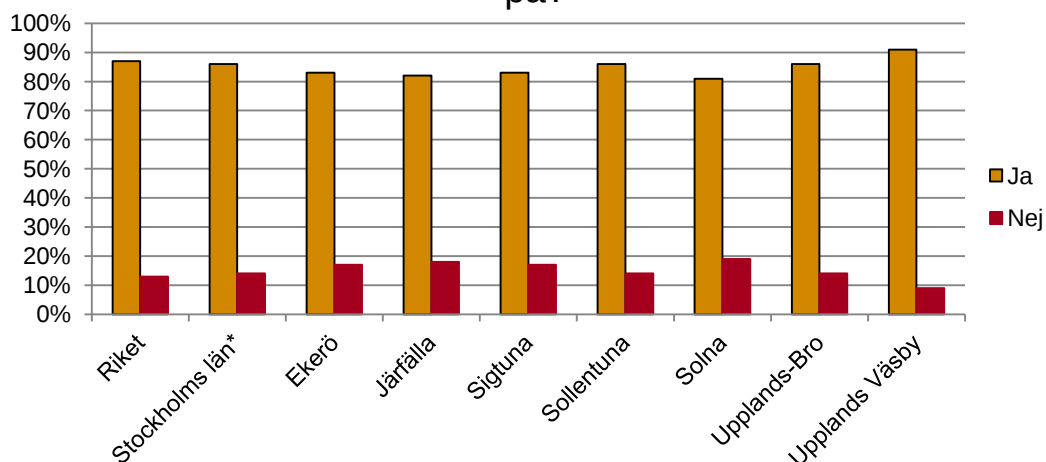
### F3 Hur är din rörlighet inomhus?



**Kommentar:** 53 procent av de boende i Upplands-Bro upplever att de har stora svårigheter eller att de inte alls kan förflytta sig själva. 34 procent har vissa svårigheter att förflytta sig själva medan 13 procent har inga upplevda problem med att förflytta sig. I riket så upplever 46 procent av de boende att de har stora svårigheter eller inte alls kan förflytta sig själva.

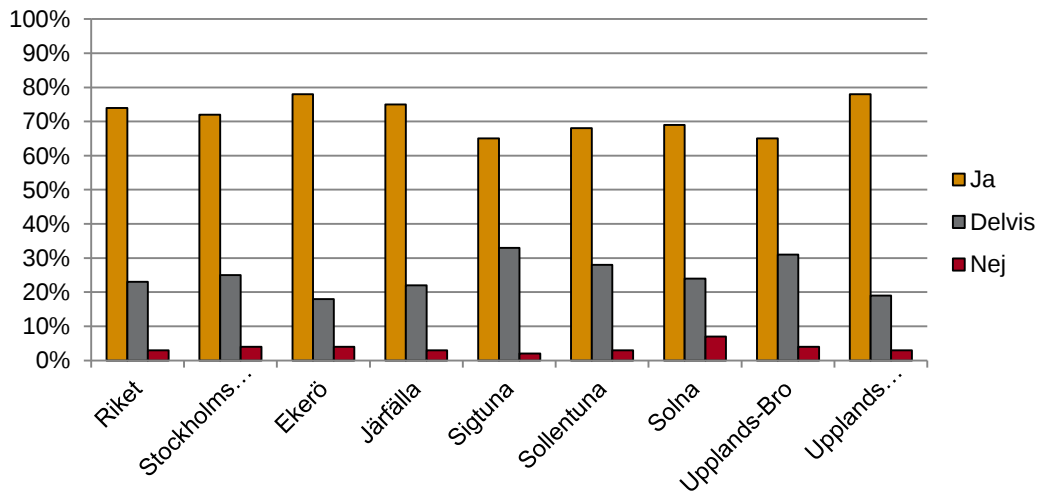
#### 1.2.2 Boendemiljö

### F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?

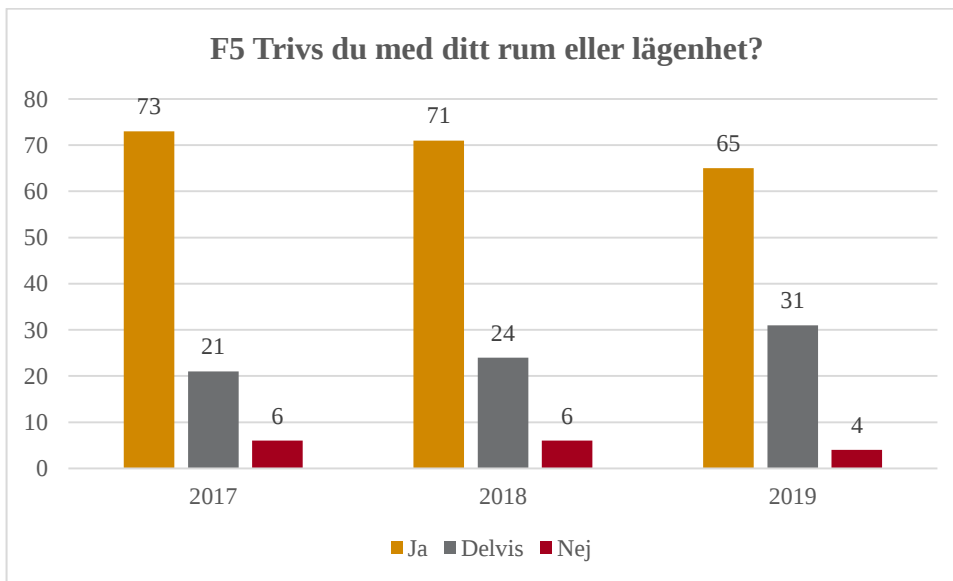


**Kommentar:** 86 procent av de boende i Upplands-Bro kommun fick plats på det särskilda boende som de ville bo på. Resterande 14 procent fick inte det. Högst andel med boende som inte fick plats på de boende de ville bo på av nordvästkommunerna finns i Solna, 19 procent. I Stockholms län ligger andelen på 14 procent och i riket på 13 procent.

### F5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

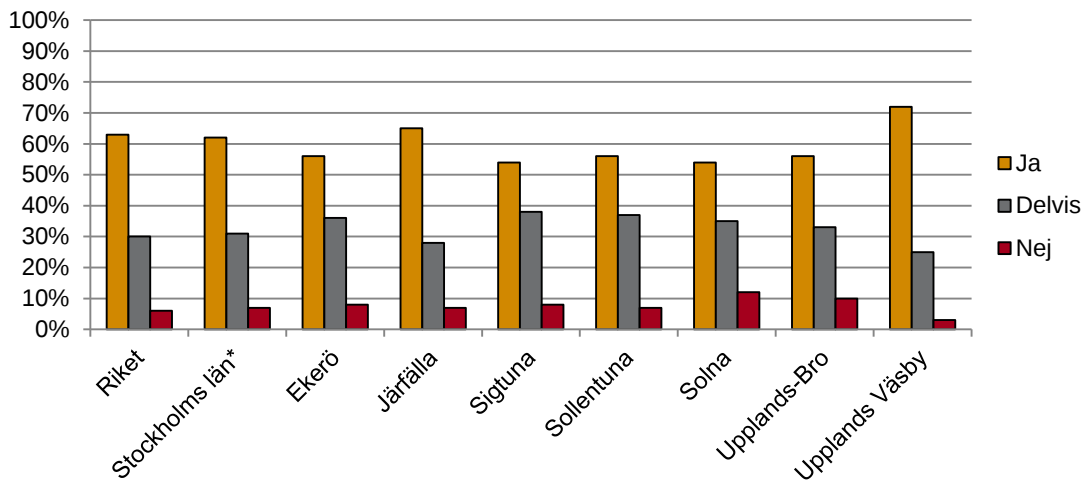


**Kommentar:** 65 procent av de boende i Upplands-Bro kommun trivs med sitt rum eller lägenhet. 31 procent trivs delvis och 4 procent trivs inte alls. Ekerö och Upplands Väsby har högst andel boende som trivs med 78 procent. Högst andel som inte trivs finns i Solna på 7 procent.

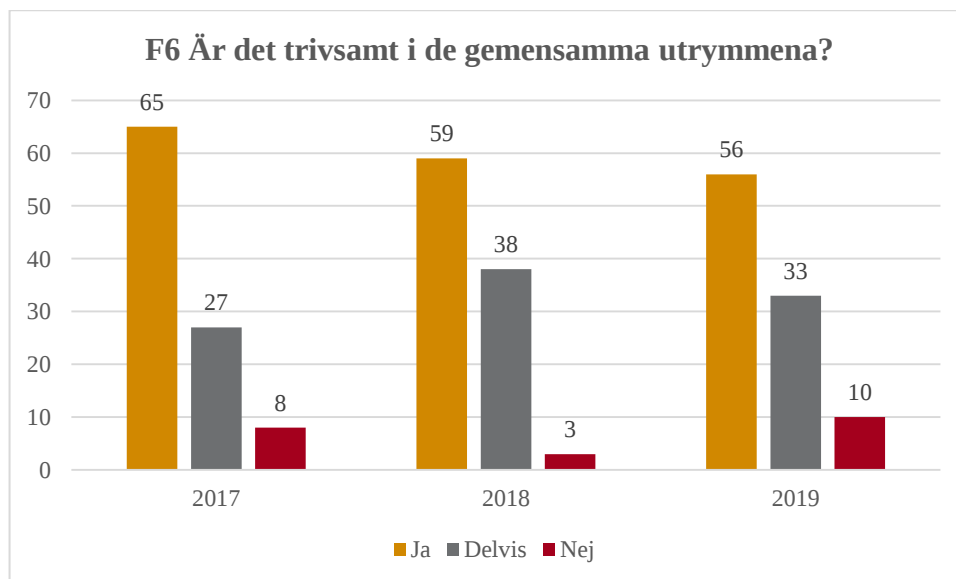


**Kommentar:** Andelen boende på särskilda boenden för äldre i upplands-Bro kommun som trivs med deras rum eller lägenhet har minskat ifrån 73 procent 2017 till 65 procent 2019. Andelen som delvis trivs har ökat under samma period, från 21 procent till 31 procent.

## F6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

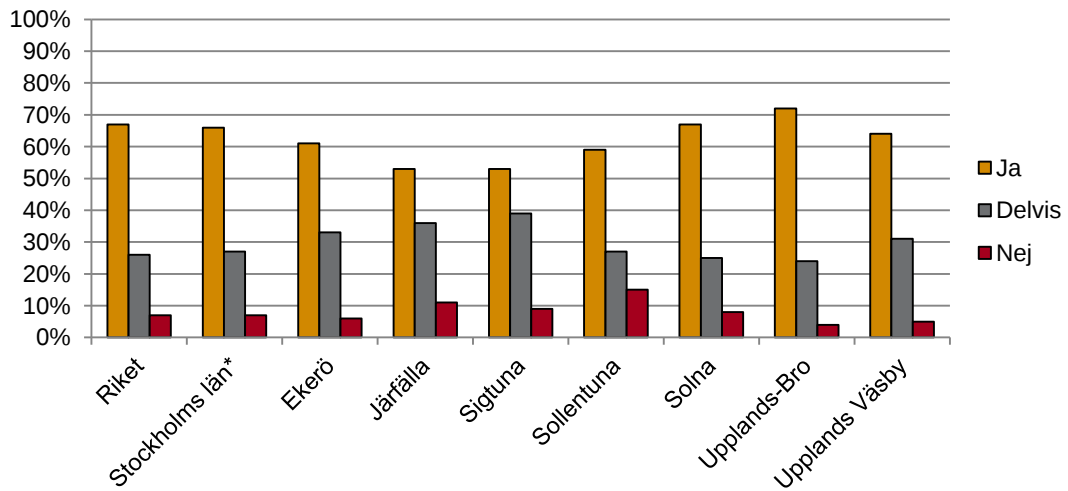


**Kommentar:** Upplands Väsby har högst andel boende som anser att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena på sitt särskilda boende, 72 procent. Lägst andel som anser att det är trivsamt finns i Sigtuna och Solna, 54 procent. Solna har även högst andel som anser att det inte är trivsamt på 12 procent. I Upplands-Bro anser 10 procent av de boende att det inte är trivsamt i de gemensamma utrymmena på sitt särskilda boende.

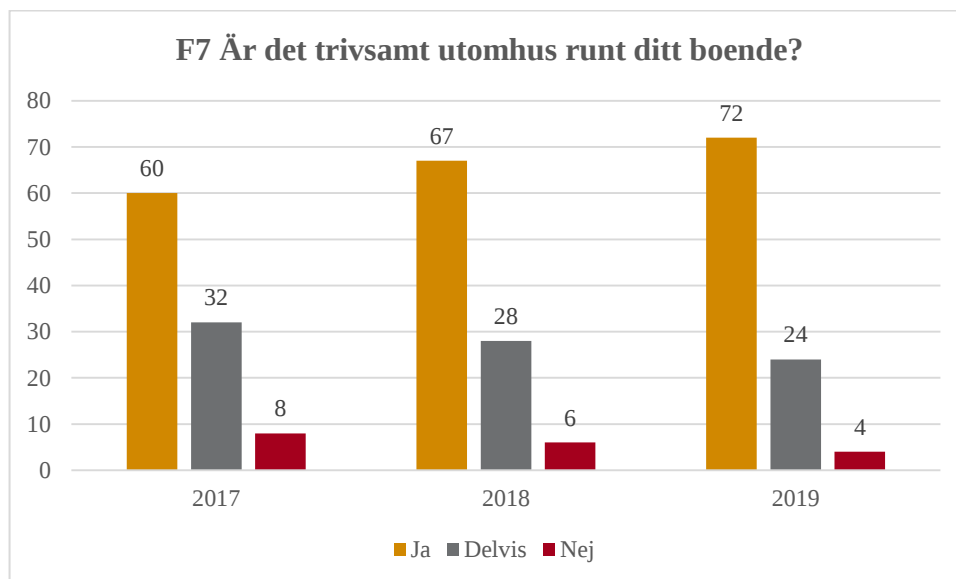


**Kommentar:** Andelen boende som tycker det är trivsamt i de gemensamma utrymmena på deras särskilda boende har minskat från 2017, 65 procent till 56 procent. Andelen boendes som inte trivs är högst 2019 på 10 procent.

## F7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?



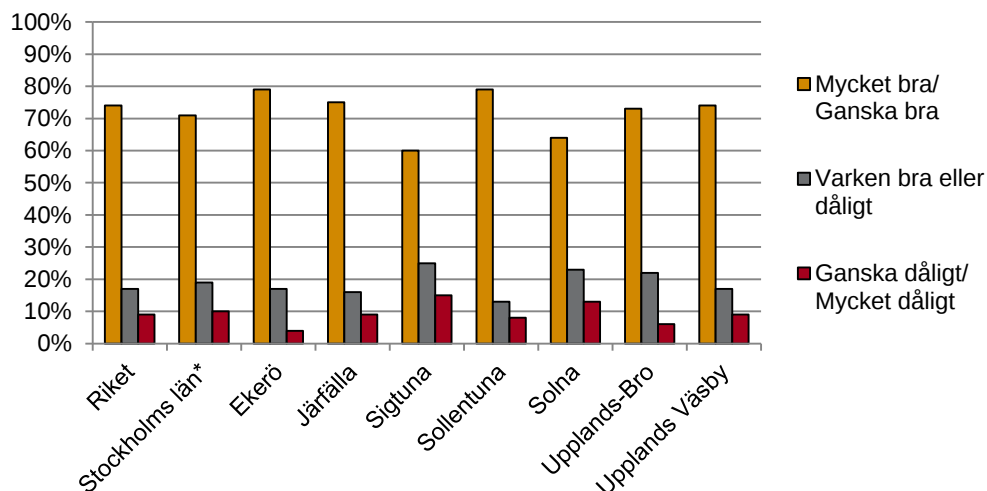
**Kommentar:** Upplands-Bro har högst andel av nordvästkommunerna som upplever att det är trivsamt runt deras boende på 72 procent. 24 procent upplever att det är trivsamt ibland och 4 procent att det inte är trivsamt alls. Sollentuna har högst andel på 15 procent som upplever att det inte är trivsamt runt deras boende.



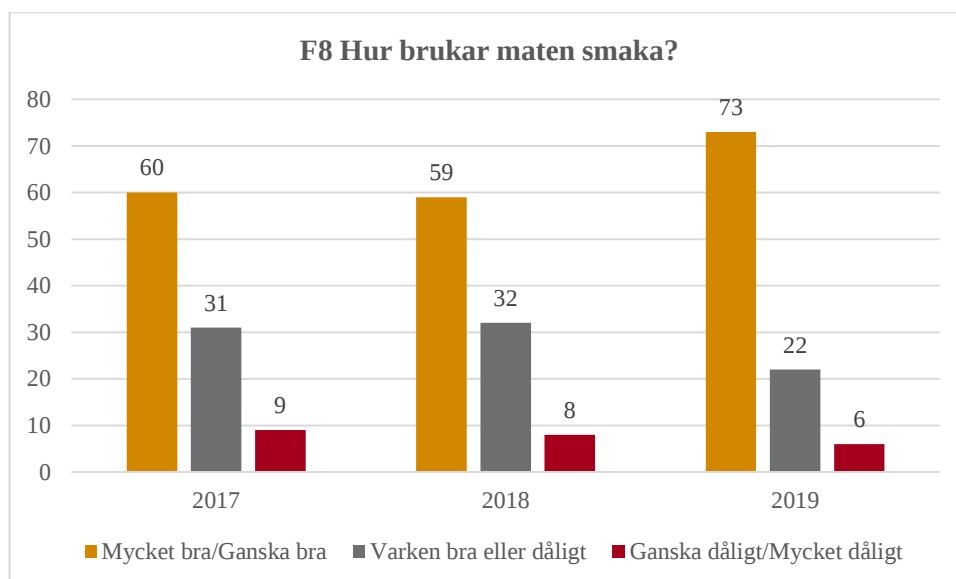
**Kommentar:** Sedan 2017 har andelen boende som tycker att det är trivsamt utomhus kring deras särskilda boende ökat från 60 procent till 72 procent.

### 1.2.3 Mat och måltidsmiljö

#### F8 Hur brukar maten smaka?

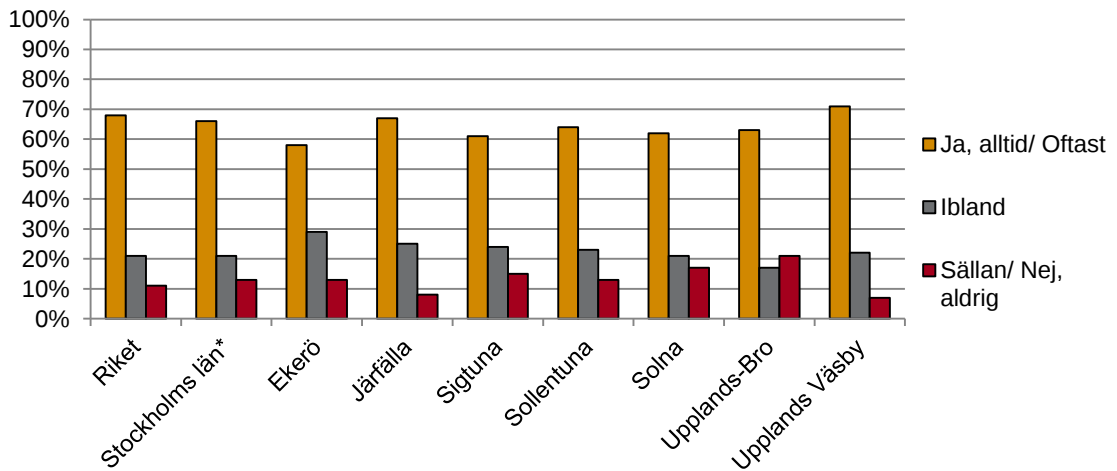


**Kommentar:** 73 procent av de boende i Upplands-Bro upplever att maten smakar mycket eller ganska bra. 22 procent upplever att den varken är bra eller dålig medan 6 procent upplever att den är ganska eller mycket dålig. Högst andel nöjda boende går att finna på Ekerö samt i Sollentuna, 79 procent. Högst andel missnöjda med maten finns i Sigtuna på 15 procent. I Stockholms län är 71 procent nöjda med maten medan 74 procent är det i riket.



**Kommentar:** Andelen boende som tycker att maten på deras särskilda boende smakar bra har ökat från 59 procent 2018 till 73 procent 2019.

### F9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

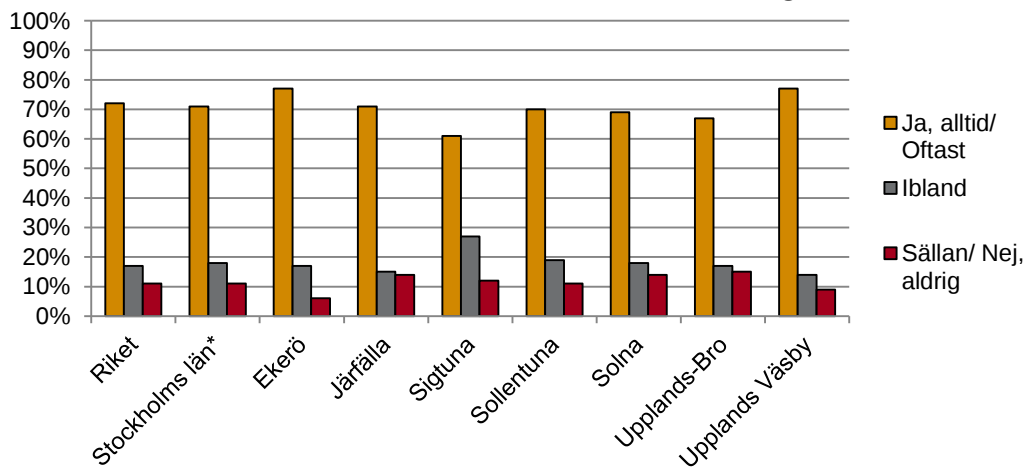


**Kommentar:** Upplands Väsby har högst andel som upplever att måltiderna på deras särskilda boende är en trevlig stund på dagen, 71 procent. Upplands-Bro kommun har högst andel som upplever att måltiderna sällan eller aldrig är en trevlig stund på dagen, 21 procent.

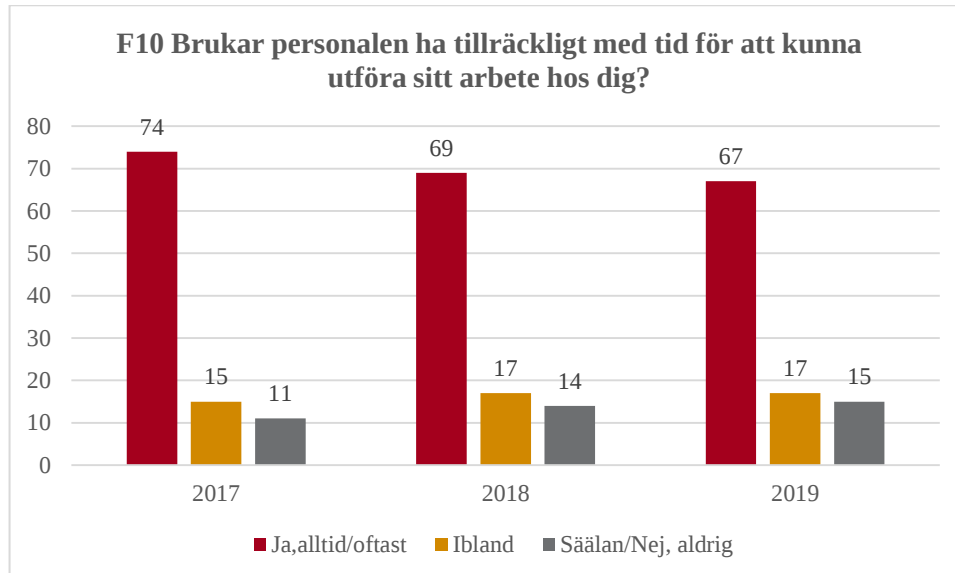
**Kommentar:** Andelen boenden i Upplands-Bro kommun som upplever att måltiderna på deras boende är en trevlig stund på dagen har minskat sedan 2018, från 69 procent till 63 procent. Andelen som upplever att den är trevlig ibland har ökat ifrån 6 procent 2018 till 17 procent 2019.

#### 1.2.4 Hjälpens utförande

##### F10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



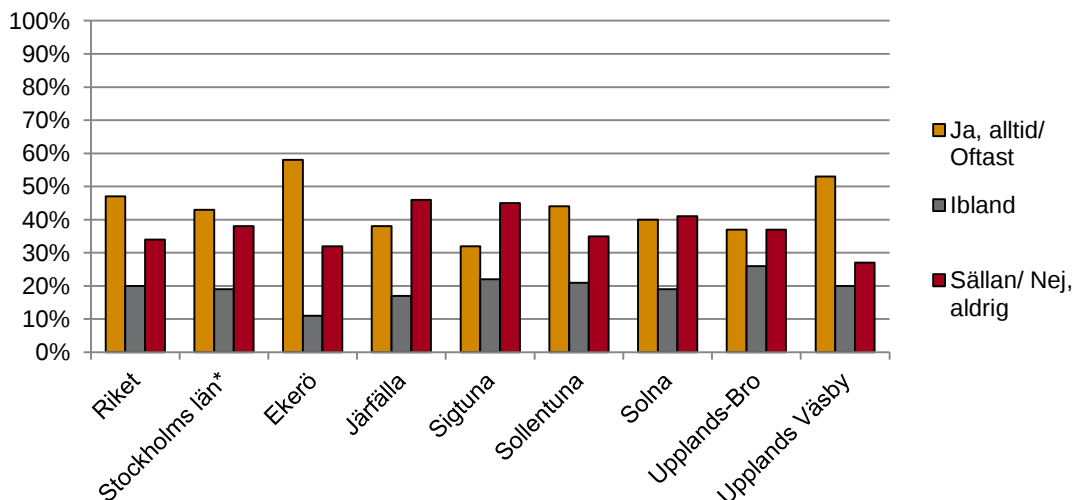
**Kommentar:** Sigtuna har lägst andel boende som upplever att deras personal har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem på 61 procent. Ekerö och Upplands Väsby har högst andel på 77 procent. Högst andel boende som upplever att personalen sällan eller aldrig har tillräckligt med tid finns i Upplands-Bro kommun på 15 procent. Andelen boende som upplever att personalen inte har tillräckligt med tid är 11 procent både i Stockholms län samt i riket.



**Kommentar:** Andelen boende i Upplands-Bro som upplever att deras personal har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete hos dem har minskat ifrån 74 procent 2017 till 67 procent 2019.

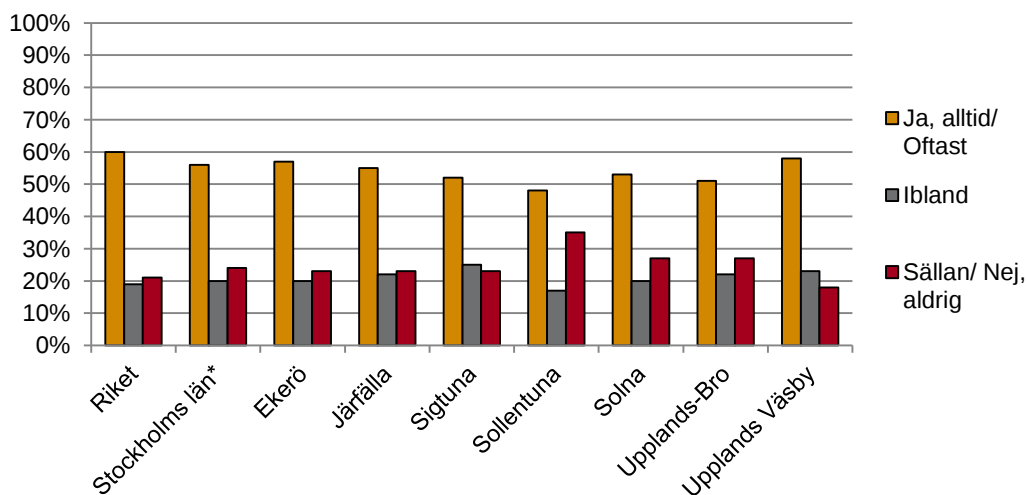


### F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?



**Kommentar:** 58 procent av de boende på Ekerö upplever att deras personal i förväg meddelar om tillfälliga förändringar. I Upplands-Bro är andelen 37 procent. Järfälla har högst andel boende som upplever att deras personal sällan eller aldrig meddelar om förändringar i förväg, 46 procent, tätt följd av Sigtuna på 46 procent. I Upplands-Bro upplever 37 procent att deras personal inte meddelar förändringar i förväg.

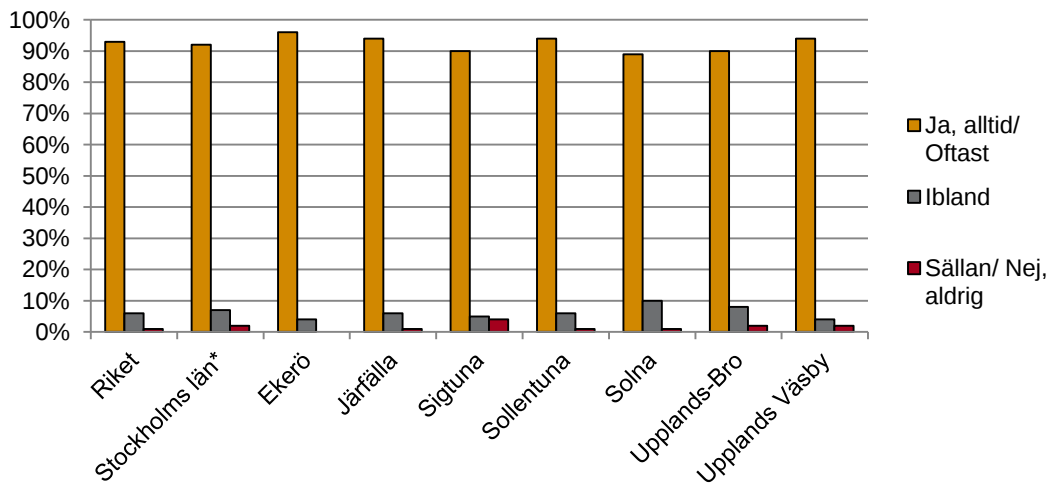
### F12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?



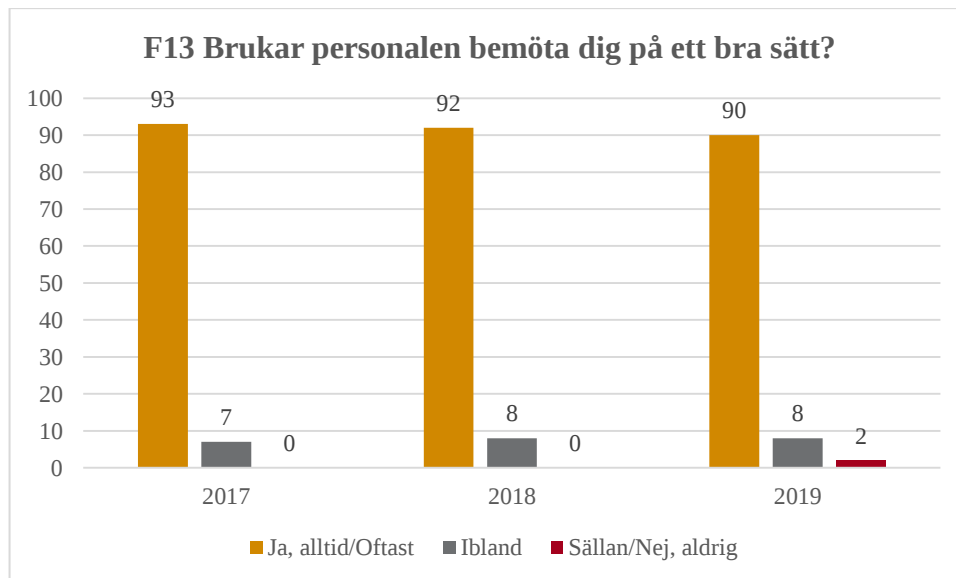
**Kommentar:** 58 procent av de boende i Upplands Väsby upplever att de kan påverka vilka tider som de får hjälp vilket är högst andel utav nordvästkommunerna. Högst andel som upplever att de sällan eller aldrig kan påverka tider finns i Sollentuna på 35 procent. I Stockholms län upplever 24 procent att de inte kan påverka sina tider.

### 1.2.5 Bemötande

#### F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

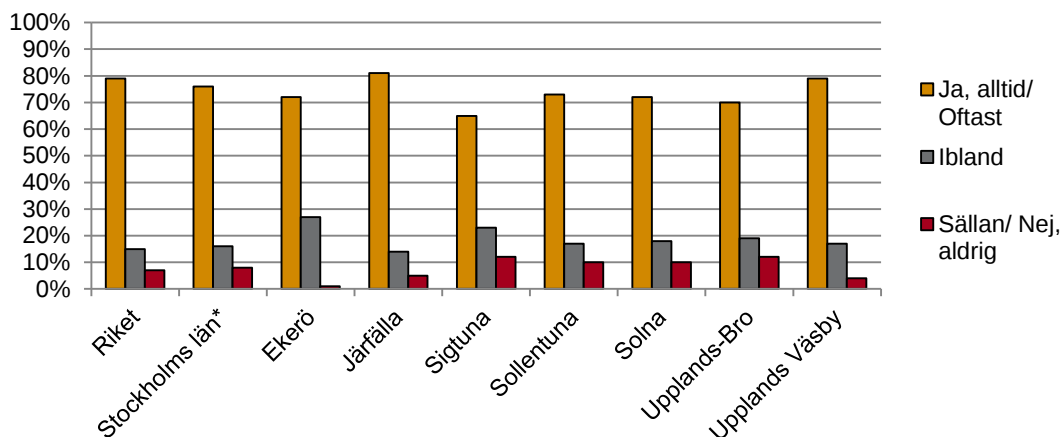


**Kommentar:** 90 procent av de boende i Upplands-Bro upplever att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt. 8 procent upplever att de blir bra bemötta ibland medan 2 procent upplever att de sällan eller aldrig blir bra bemötta. Högst andel nöjda boende med personalens bemötande finns på Ekerö på 96 procent. Högst andel missnöjda finns i Sigtuna med 4 procent.



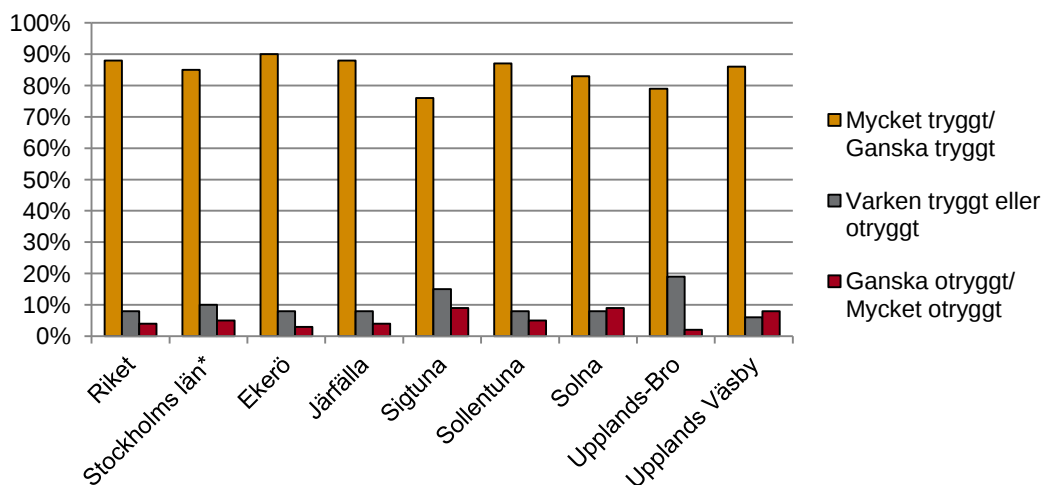
**Kommentar:** Andelen boende som upplever att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt har varit relativt konstant sedan 2017. Andelen som upplever att personalen inte bemöter dem på ett bra sätt har ökat sedan föregående undersökning.

### F14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



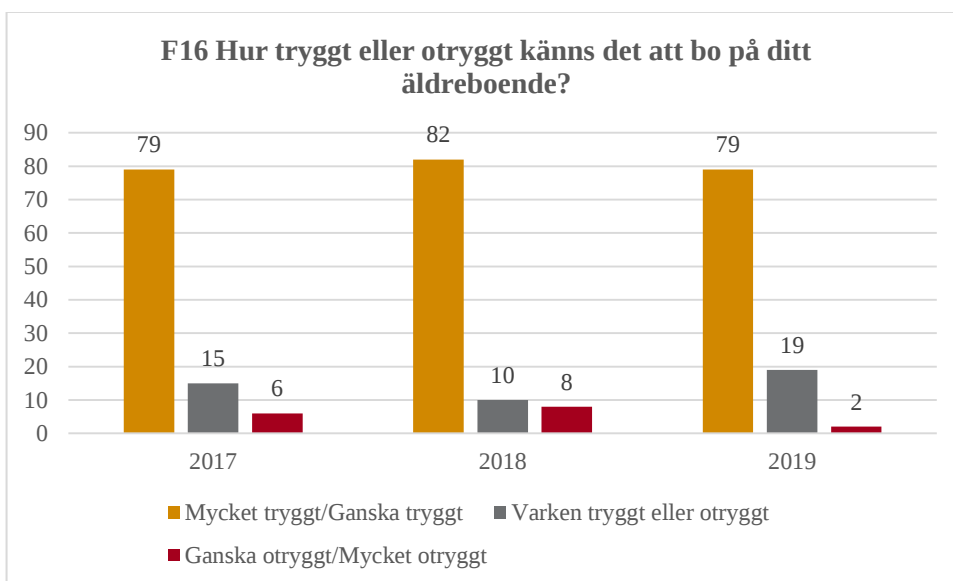
**Kommentar:** Högst andel boende som upplever att deras personal tar hänsyn till deras åsikter och önskemål på hur hjälpen ska utföras finns i Järfälla, 81 procent. Högst andel som upplever att personalen sällan eller aldrig tar hänsyn till deras åsikter finns i Sigtuna samt i Upplands-Bro, 12 procent.

### F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?



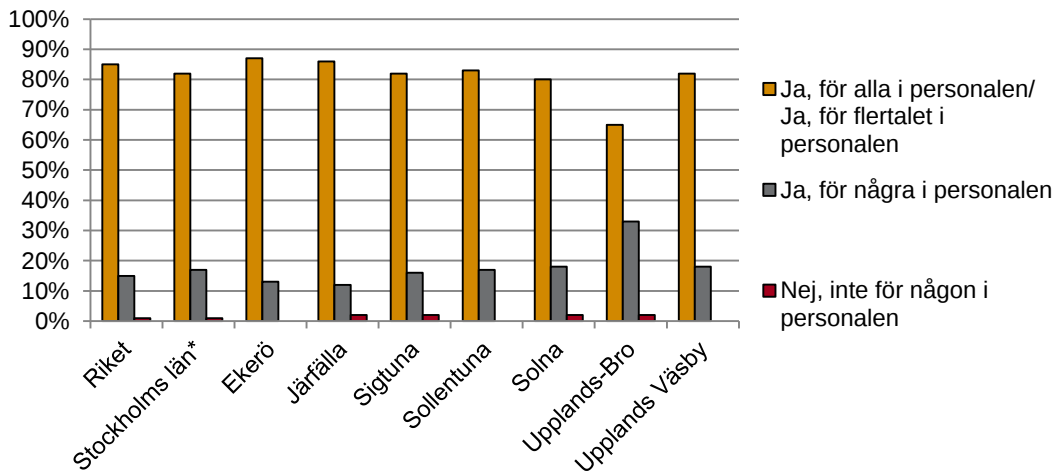
**Kommentar:** 79 procent av de boende i Upplands-Bro kommun upplever att det är mycket eller ganska tryggt att bo på deras särskilda boende. 19 procent upplever att det varken är tryggt eller otryggt medan 2 procent upplever att det är ganska eller mycket otryggt. Högst andel boende som är trygga finns på Ekerö på, 90 procent, och högst andel boende som är otrygga finns i Sigtuna och i Solna med 9 procent. I Stockholms län är 85 procent trygga medan andelen är 88 procent i riket.

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?  
- särskilt boende 2019



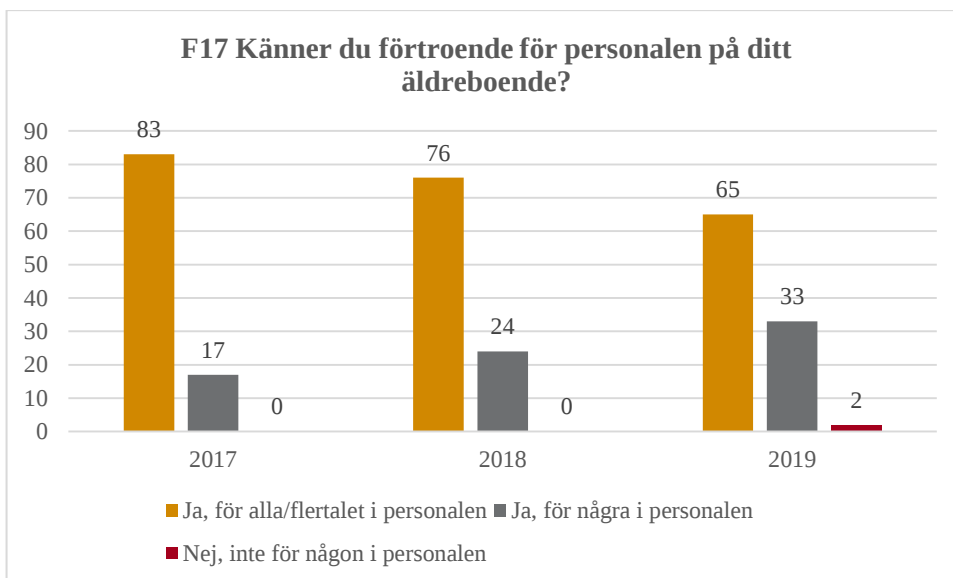
**Kommentar:** Andelen boende som upplever att det är tryggt att bo på sitt särskilda boende har minskat med 3 procent sedan 2018, ifrån 82 procent till 79 procent. Andelen som i sin tur upplever att det är otryggt har minskat sedan 2018.

**F17 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?**



**Kommentar:** 65 procent av de boende i Upplands-Bro känner förtroende för sin personal vilket är lägst utav nordvästkommunerna. 33 procent känner förtroende för några medan 2 procent inte känner förtroende för någon av personalen på deras boende. Högst andel boende som känner förtroende för sin personal finns på Ekerö med 87 procent.

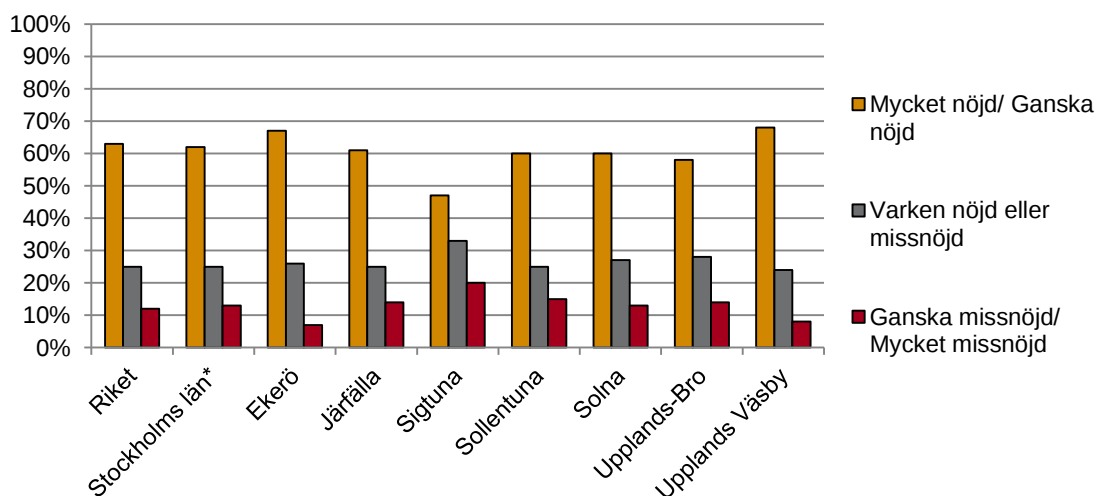
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?  
- särskilt boende 2019



**Kommentar:** Andelen boende som känner förtroende för sin personal har minskat sedan 2017 med 18 procent, ifrån 83 procent till 65 procent. Andelen som känner förtroende för några i personalen har i sin tur ökat sedan 2017.

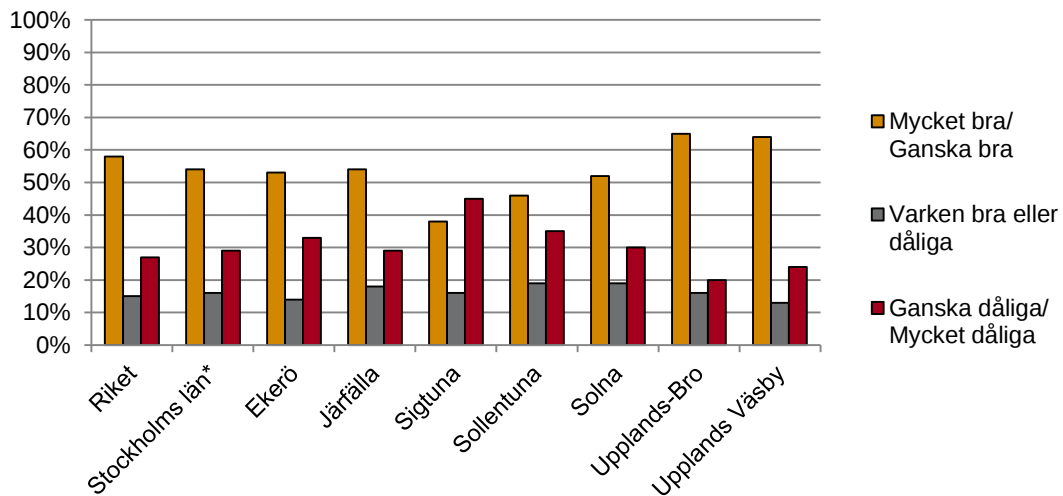
### 1.2.6 Sociala aktiviteter

**F18 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?**



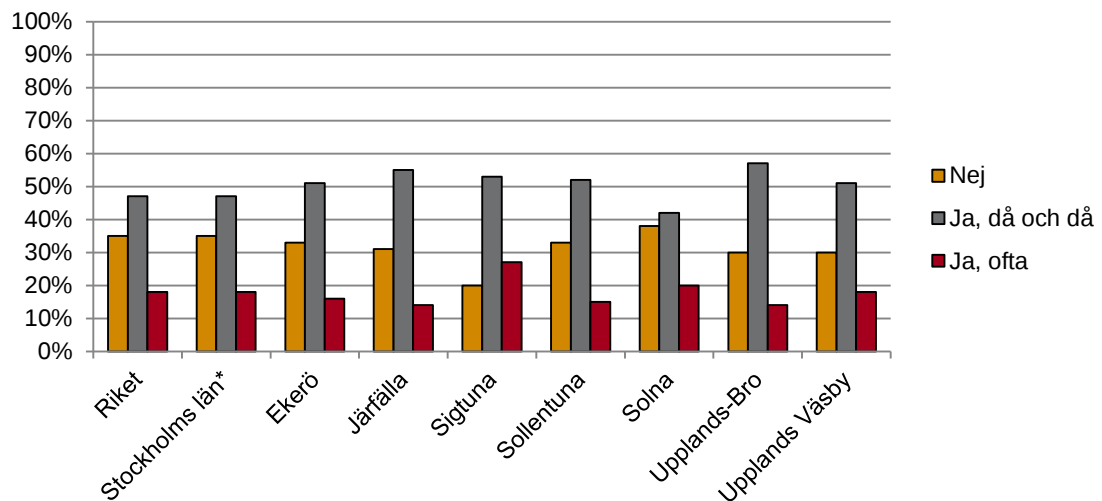
**Kommentar:** I Upplands Väsby är 68 procent av de boende mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds på deras boende vilket är den högsta andelen av nordvätkommunerna. Sigtuna har högst andel boende som är missnöjda med de aktiviteter som erbjuds med 20 procent. I Upplands-Bro kommun är 58 procent av de boende nöjda med de aktiviteter som erbjuds och 14 procent är missnöjda.

## F19 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?



**Kommentar:** Upplands-Bro har högst andel boende av nordvästkommunerna som upplever möjligheterna att komma ut när de vill som bra på 65 procent. 20 procent av de boende i kommunen upplever att möjligheterna att komma ut är dåliga. Sigtuna har högst andel som upplever att möjligheterna att komma ut är dåliga på 45 procent. I riket upplever 27 procent av de boende att möjligheterna att komma ut är dåliga.

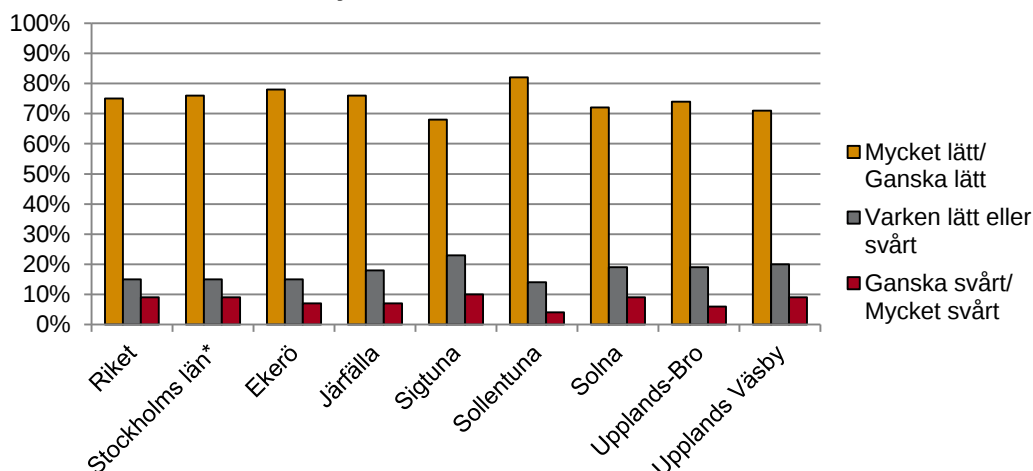
## F20 Händer det att du besväras av ensamhet?



**Kommentar:** 30 procent av de boende i Upplands-Bro kommun anger att de inte besväras av ensamhet på sitt särskilda boende. 57 procent upplever ensamhet ibland och 14 procent anger att de ofta upplever ensamhet. Sigtuna har högst andel boende som anger att de upplever ensamhet på 27 procent. Både i Stockholms län och i riket är andelen som ofta upplever ensamhet 18 procent.

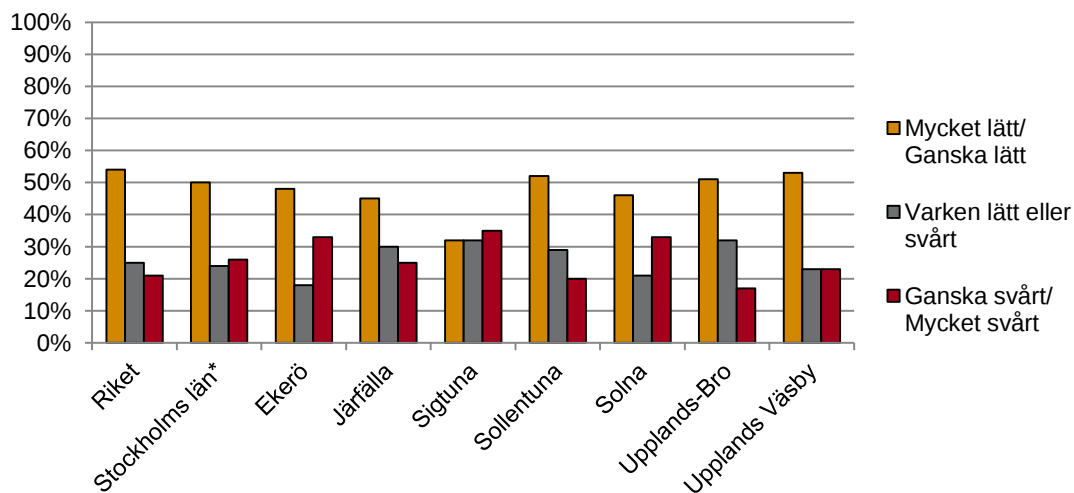
### 1.2.7 Tillgänglighet

#### F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?



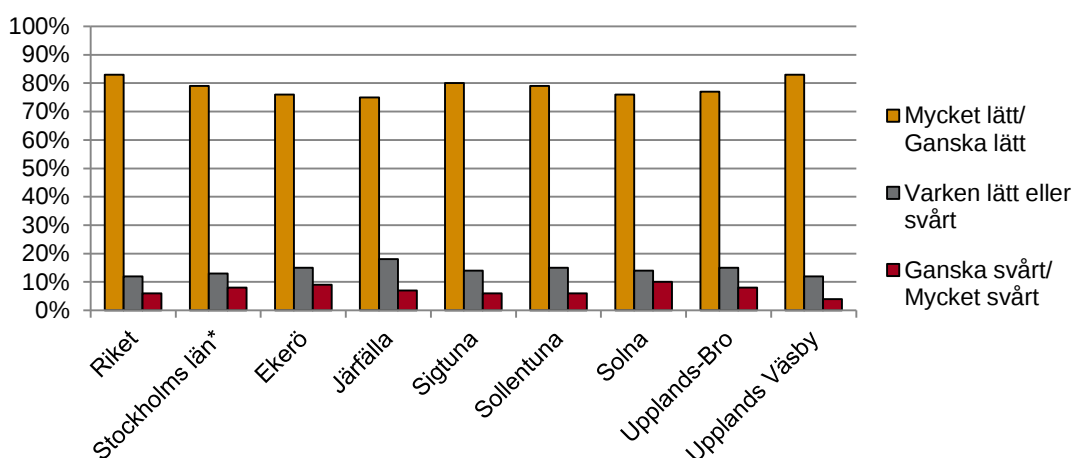
**Kommentar:** Sollentuna har högst andel boende som upplever att det är lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov, 82 procent. Sigtuna har högst andel boende som upplever att det är svårt att få träffa en sjuksköterska på 10 procent.

#### F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?



**Kommentar:** Upplands Väsby har högst andel boende som upplever att det är lätt att få träffa en läkare vid behov, 53 procent. Sigtuna har i sin tur högst andels om upplever att det är svårt att få träffa en läkare på 35 procent. Andelen boende i riket som upplever att det är lätt att få träffa en läkare är 54 procent.

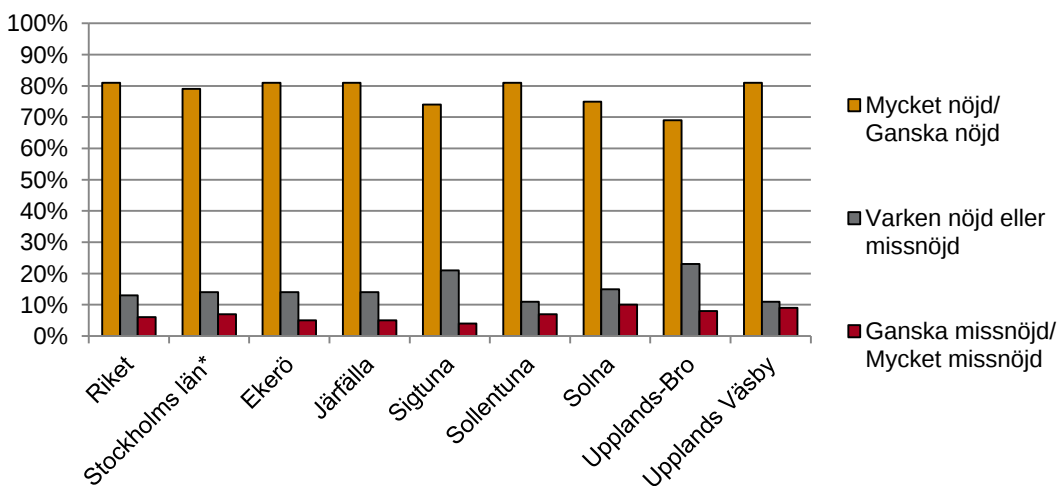
### F23 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?



**Kommentar:** 77 procent av de boende i Upplands-Bro upplever att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen på deras boende. 15 procent upplever att det är varken lätt eller svårt medan 8 procent upplever att det är svårt, vilket är störst andel inom nordvästkommunerna. Högst andel nöjda boende finns i Upplands Väsby på 83 procent.

#### 1.2.8 Hjälpen i sin helhet

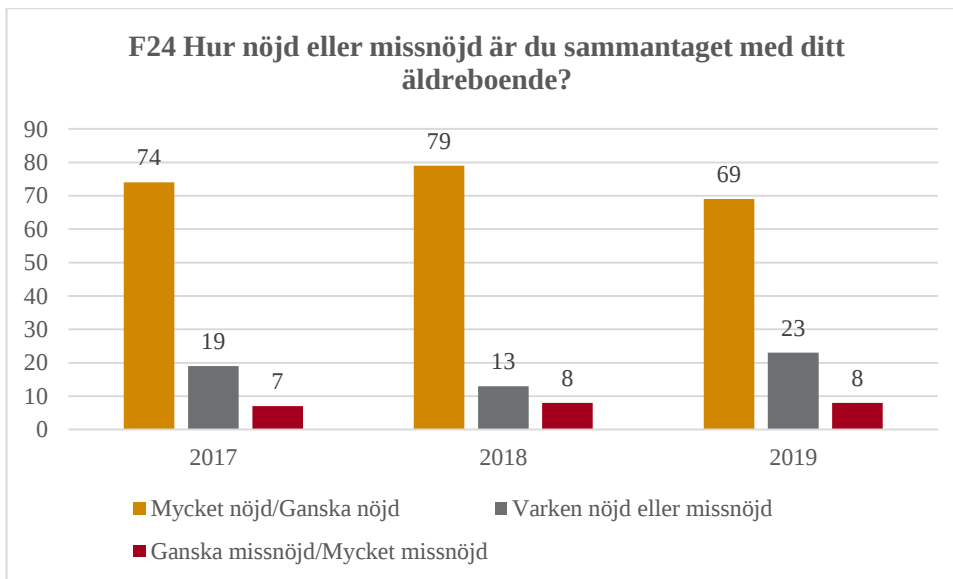
### F24 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?



**Kommentar:** 69 procent av de boende i Upplands-Bro är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende. 23 procent är varken missnöjd eller nöjd medan 8 procent är ganska eller mycket missnöjda. Ekerö, Järfälla, Sollentuna och Upplands Väsby har alla 81 procent nöjda boende. Upplands Väsby har även högst andel missnöjda boende på 9 procent. I Stockholms län är 79 procent av de boende nöjda medan andelen är 81 procent i riket.

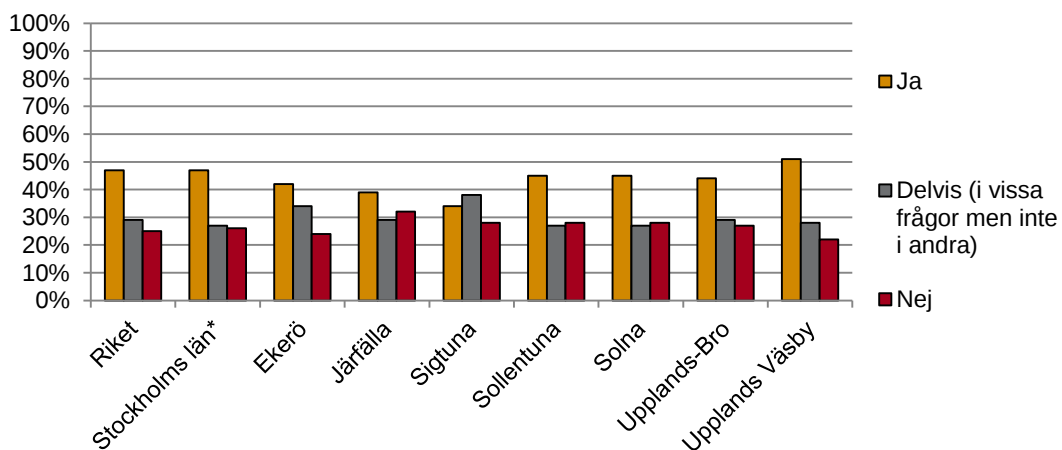


Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?  
- särskilt boende 2019



**Kommentar:**

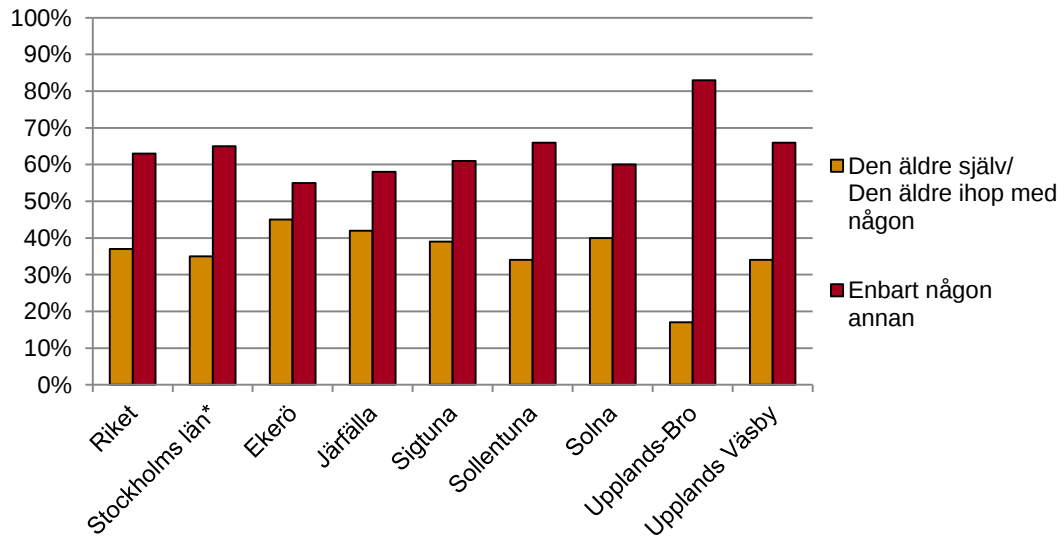
**F25 Vet du var du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?**



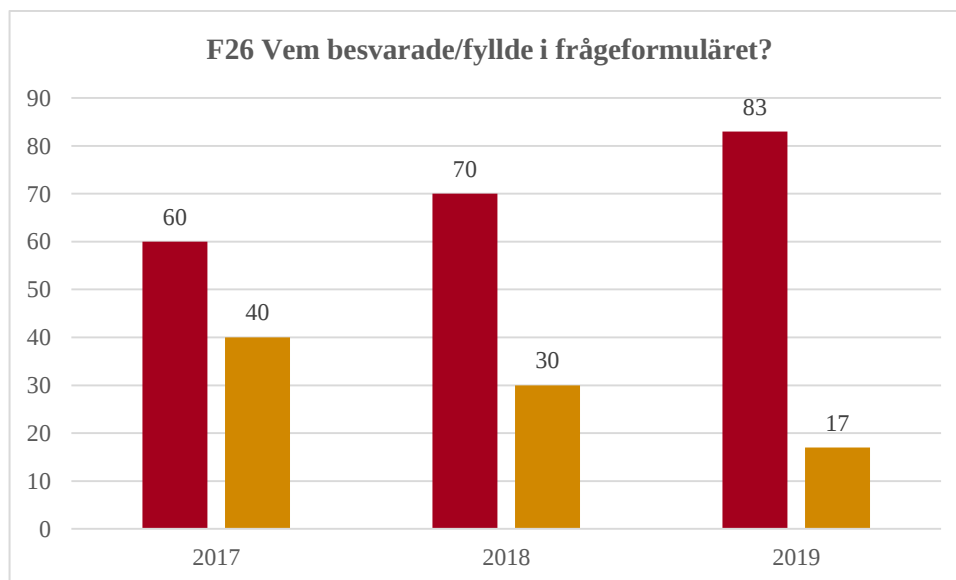
**Kommentar:** Upplands Väsby har högst andel boende som vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter eller klagomål på sitt boende med 51 procent. Högst andel som inte vet vart de ska vända sig finns i Järfälla med 32 procent. I Upplands-Bro kommun vet inte 27 procent av de boende var de ska vända sig på att lämna synpunkter eller klagomål.

### 1.2.9 Avslutande frågor

#### F26 Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?



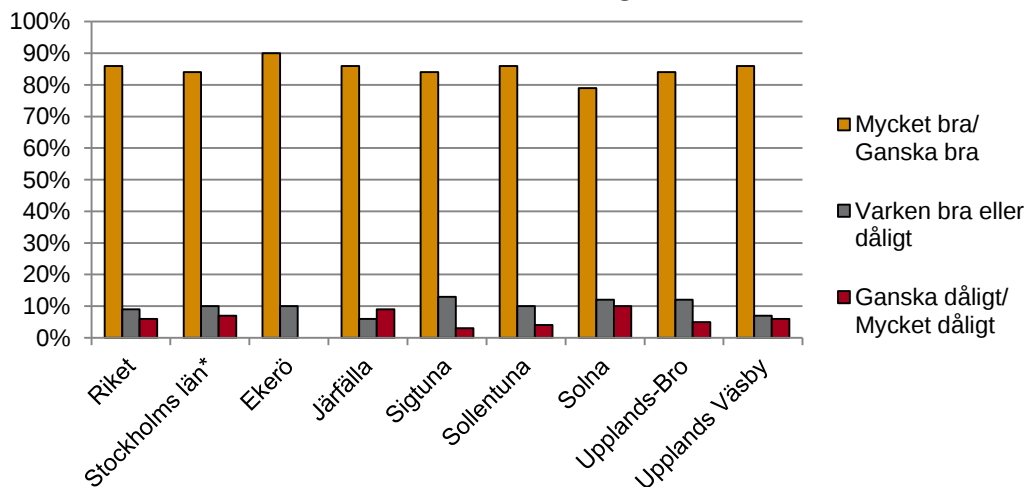
**Kommentar:** Upplands-Bro kommun har högst andel svarande, 83 procent, som enbart är någon annan än den som bor på boendet, det vill säga en närstående. Ekerö har högst andel svarande som är den äldre själv eller den äldre tillsammans med någon annan, 45 procent. I Stockholms län kommer 35 procent av svaren ifrån den äldre själv eller den äldre ihop med någon annan. I riket är andelen 37 procent.



**Kommentar:**

De röda staplarna visar att det är fler närstående som fyller i enkäten än den som bor på boendet. Vilket är någonting som har ökat stadigt sedan 2017.

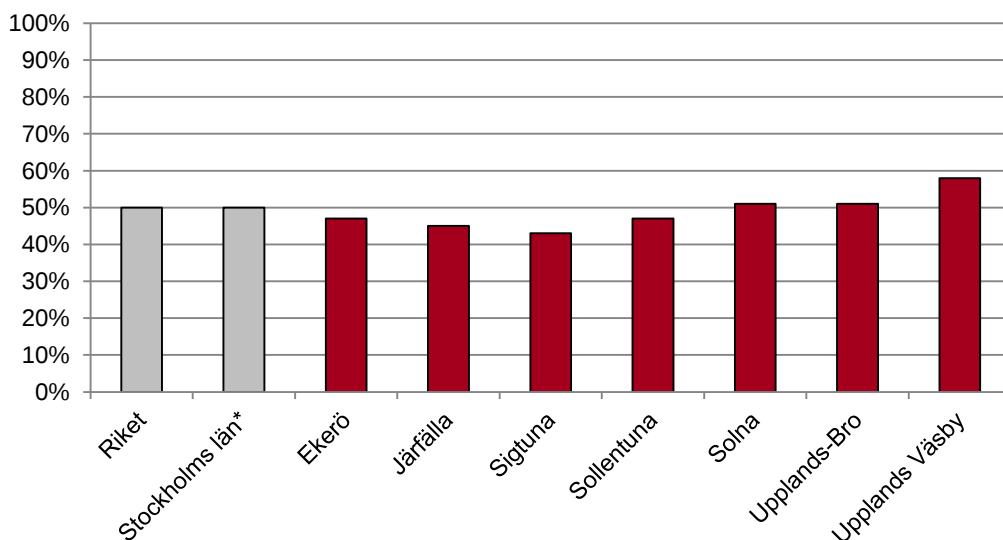
### F27 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?



**Kommentar:** Utav de anhöriga som svarat på enkäten i Upplands-Bro kommun upplever 84 procent att samarbetet med det särskilda boendet fungerar bra. 12 procent upplever att det varken fungerar bra eller dåligt medan 5 procent upplever att det fungerar dåligt.

## 1.3 Appendix

### Svarsfrekvens



**Kommentar:** Totalt så svarade 36 248 personer på brukarundersökningen på särskilda boenden, detta är 50 procent svarsfrekvens. Även Stockholms län hade 50 procent svarsfrekvens 2019. Högst andel svarande i nordvästkommunerna hade Upplands Väsby på 58 procent följt utav Upplands-Bro och Solna med 51 procent. Lägst svarsfrekvens hade Sigtuna på 43 procent.

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?  
- särskilt boende 2019

Datum 2019-11-20 Vår beteckning ÅON 19/0093 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Ändring av datum för beredning i maj 2020

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden beslutar att byta datum för beredning i maj från den 20 maj till den 18 maj.

### Sammanfattning

Äldre- och omsorgsnämnden beslutade den 18 november 2019 om sammanträdestider för 2020. Efter beslutet upptäcktes att beredningen i maj ligger på eftermiddagen dag innan röd dag vilket enligt lokala ledighetsförmåner ska räknas som halvdag. Detta passar även nämnds processen bättre eftersom det blir en vecka mellan nämnd och beredning vilket kontoret eftersträvar i planeringen. Anledningen till att detta går upp som beslutsärende beror på att det enligt Äldre- och omsorgsnämndens reglemente är nämnden som bestämmer tid och dag att sammanträda på.

### Beslutsunderlag

- Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse den 20 november 2019.

### Ärendet

Äldre- och omsorgsnämnden beslutade den 18 november 2019 om sammanträdestider för 2020. Efter beslutet upptäcktes att beredningen i maj ligger på eftermiddagen dag innan röd dag vilket enligt lokala ledighetsförmåner ska räknas som halvdag. Detta passar även nämnds processen bättre eftersom det blir en vecka mellan nämnd och beredning vilket kontoret eftersträvar i planeringen. Anledningen till att detta går upp som beslutsärende beror på att det enligt Äldre- och omsorgsnämndens reglemente är nämnden som bestämmer tid och dag att sammanträda på.

Den nya planeringen skulle om beslut fattas enligt kontorets förslag se ut enligt nedan:

Äldre- och omsorgsnämndens beredning kl.15:00	Äldre- och omsorgsnämnden kl. 15.00
15 januari	22 januari
12 februari	19 februari

25 mars	1 april
18 maj (måndag)	25 maj (måndag)
21 september (måndag)	28 september (måndag)
26 oktober (måndag)	4 november
30 november (måndag)	9 december

### Barnperspektiv

När och var nämnden sammanträder har inga direkta konsekvenser för barn och unga eller deras livsmiljö. Däremot kan enskilda ärenden som behandlas under sammanträdena ha konsekvenser som ska redovisas i de ärenden som behandlas i nämnden.

Kommunledningskontoret



Kanslichef

Beslut sänds till

- Samtliga ledamöter i Äldre- och omsorgsnämnden.
- Kommunstyrelsen i Upplands-Bro

Datum 2019-11-22 Vår beteckning ÄON 19/0108 Er beteckning

Äldre- och omsorgsnämnden

## Verksamhetsplan 2020 Äldre- och omsorgsnämnden

### Förslag till beslut

Äldre- och omsorgsnämnden fastställer Verksamhetsplan 2020 enligt socialkontorets förslag.

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige fastställde övergripande mål och budget 2020 vid sitt sammanträde den 27 november 2019. Vid sammanträdet fastställdes Äldre- och omsorgsnämndens huvudram till 203 800 tkr

Socialkontoret har utifrån Kommunfullmäktiges beslut upprättat Verksamhetsplan 2020 med mål och budget för Äldre- och omsorgsnämndens verksamheter.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 27 november 2019
- Bilaga Verksamhetsplan 2020 Äldre- och omsorgsnämnden

### Ärendet

Äldre- och omsorgsnämnden har i Verksamhetsplan 2020 för Äldre- och omsorgsnämnden tillfört och omfördelat medel utifrån Kommunfullmäktiges beslut om övergripande mål och budget 2020 enligt nedanstående:

Tkr	Kostnader 2020	Avskrivningar 2020	Internränta 2020	Intäkter 2020	Budget netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Vård- och omsorgsboende	113 248	728	55	18 600	95 431	103 028	-7 597
Förebyggande verksamhet	8 109	132	17	340	7 918	7 723	195
Trygg förstärkt hemgång	3 018	0	0	0	3 018	1 998	1 020
Hemtjänst	80 699	163	10	8 500	72 372	64 713	7 659
Myndighetsutövning	6 052	0	0	0	6 052	5 165	887
Utskrivningsklara	355	0	0	0	355	155	200
Riksfärdtjänst	172	0	0	0	172	172	0
Övergripande	19 298	0	0	816	18 482	23 038	-4 556
<b>Summa</b>	<b>230 951</b>	<b>1 023</b>	<b>82</b>	<b>28 256</b>	<b>203 800</b>	<b>205 992</b>	<b>-2 192</b>

Budgetram 2020 för Äldre- och Omsorgsnämnden uppgår till 203 800 tkr, en minskning av nettoram med 2 192 tkr jämfört med 2019.

Utökning av budgetram 2020 består av generell kompensation med 1 procent motsvarande 2 109 tkr samt särskild satsning inom hemtjänst med 1 procent motsvarande 700 tkr.

Budgetramen för Äldre- och omsorgsnämnden 2019 var preliminär i samband med delningen av Socialnämnden. Vid närmare översyn av fördelningen beslutas om budgetjustering under 2020 med 5 000 tkr från Äldre- och omsorgsnämnden till Socialnämnden.

### *Verksamhetsåret 2020*

Upplands-Bro är en växande kommun. Mellan åren 2020 och 2027 beräknas att befolkningen har vuxit med 5 316 personer. Äldre- och omsorgsnämnden förutser att det i befolkningsökningen finns ökade behov av insatser. Insatserna kommer att behöva utökas, men också anpassas efter förändrade och mer komplexa behov. Både antalet och andelen äldre i befolkningen ökar. År 2027 beräknas att 1 674 personer är 80 år eller äldre. År 2018 var 866 personer 80 år eller äldre.

Biståndshandläggare, sjuksköterskor och undersköterskor tas upp som bristyrken i Arbetsförmedlingens statistik. Socialkontoret har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med situationen och för bli en mer attraktiv arbetsgivare. Lönetrappa har införts för biståndshandläggare. Lönetrappan har gjort det lättare att rekrytera, det är dock alltså svårt att hitta erfaren personal. Ett aktivt arbete med nära ledarskap och hållbart medarbetarskap pågår inom Äldre- och omsorgsnämndens alla verksamheter. Detta arbete kommer att fortsätta under 2020.

Samarbetet med universitet, vuxenutbildning och yrkeshögskola samt övriga lärosäten och arbetsmarknadsenheten bör utvecklas för att säkra framtidens kompetensförsörjning. För att kunna möta upp kommunens mål om heltid som norm krävs ett samarbete mellan utföraravdelningens olika verksamheter.

För att stödja personer att leva ett självständigt liv långt upp i åren krävs ett ständigt pågående utvecklingsarbete inom socialkontorets olika verksamheter. Viktiga fokusområden är brukarnas upplevelse av trygghet och valfrihet. Socialkontoret har en väl fungerande enhet som arbetar med förebyggande insatser och dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Bland personer som har stöd och insatser märks en ökad samsjuklighet, vilket ställer ökade krav på verksamheternas organisation och personalens kompetens.

Trygg förstärkt hemgångsteam har startats för att ge individer ett utökat stöd vid hemgång från slutenvården. Projektet pågår till och med februari 2020, innan projekttidens utgång ska beslut fattas gällande införlivande av arbetssättet i ordinarie verksamhet. På sikt kommer Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS) betyda att myndighetsutövning behöver



ske även på obekväm arbetstid.

Den fortsatta diskussionen kring organisation av hemsjukvården inom Stockholms län behöver följas nogsamt för att Äldre- och omsorgsnämnden ska kunna stå redo inför en eventuell förändring.

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS) trädde i kraft i januari 2018. Den nya lagen sätter fokus på samverkan mellan kommunen och regionen (tidigare landstinget) i samband med utskrivning från slutenvård. Lagstiftningen kommer att påverka antalet dagar när betalningsansvaret träder i kraft.

Regeringen har gett i uppdrag att genomföra en översyn av socialtjänstlagen. Denna översyn ska slutredovisas senast den 1 juni 2020. Ambitionen är att översynen ska ge underlag till en långsiktig och hållbar förändring inom socialtjänstarbetet. Stort fokus läggs på det förebyggande arbetet inom socialtjänstens samtliga ansvarsområden.

Samhället fortsätter att digitaliseras i allt större utsträckning. Verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering skapar förbättringar för invånare och brukare avseende tillgängligheten till olika samhällsfunktioner. Exempel på detta är möjligheten att jämföra, välja och ansöka om vård- och omsorgsboende eller hemtjänst digitalt. Det dagliga arbetet inom Äldre- och omsorgsnämndens verksamheter kan förändras och anpassas genom möjligheten att använda olika digitala verktyg.

## Barnperspektiv

Då barn kan påverkas av beslut som fattas inom Äldre- och omsorgsnämnden är det viktigt att verksamhetsplan med mål och budget är väl förankrad i Äldre- och omsorgsnämndens verksamheter.

Socialkontoret

██████████  
Socialchef

████████████████████  
Avdelningschef

## Bilagor

1. Verksamhetsplan 2020 Äldre- och omsorgsnämnden



# **Verksamhetsplan 2020**

## **Äldre- och omsorgsnämnden**

# Innehållsförteckning

1	Ansvarsområde och organisation.....	3
2	Verksamhetsåret 2020.....	4
3	Prioriterade områden med mål och indikatorer .....	6
3.1	Meningsfullt åldrande.....	6
3.2	Valfrihet och konkurrensneutralitet.....	7
4	Ekonomi .....	8
4.1	Driftbudget 2020.....	8
4.2	Investeringsbudget.....	8
4.3	Förändringar i taxor och avgifter.....	9
4.4	Fördelning av driftbudget i verksamheterna.....	9

# 1 Ansvarsområde och organisation

Äldre- och omsorgsnämnden ansvarar för omsorg av äldre samt personer som är under 65 år med behov av hemtjänst, vård- och omsorgsboenden, hälso- och sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå samt förebyggande verksamhet.

Socialkontorets biståndsenhet är en av tre myndighetsenheter inom socialkontoret och ansvarar för äldre- och funktionshinderomsorg där enheten handlägger ärenden enligt socialtjänstlagen, (SoL). Projektet Trygg förstärkt hemgång är organiserat under biståndsenheten.

Utföraravdelningen bedriver hemtjänst, vård- och omsorgsboenden samt förebyggande verksamhet. Den förebyggande verksamheten omfattar dagverksamhet för personer med demenssjukdom, träffpunktsverksamhet, volontärsamordnare, anhörigkonsulent samt heminstruktör för syn och hörsel.

Avdelningen för kvalitet- och verksamhetsstöd hanterar bland annat övergripande administration, samordning av nämndens budget, beredning av nämndärenden, projektledning, omvärldsbevakning samt genomförande av avtals- och kvalitetsuppföljningar.

## 2 Verksamhetsåret 2020

### **En kommun som växer**

Upplands-Bro är en växande kommun. Mellan åren 2020 och 2027 beräknas att befolkningen har vuxit med 5 316 personer. En växande kommun med ökande befolkning ställer krav på samtliga verksamheter att växa i samma takt. Äldre- och omsorgsnämnden förutser att det i befolkningsökningen finns ökade behov av insatser. Insatserna kommer att behöva utökas, men också anpassas efter förändrade och mer komplexa behov. Både antalet och andelen äldre i befolkningen ökar. År 2027 beräknas att 1 674 personer är 80 år eller äldre. År 2018 var 866 personer 80 år eller äldre.

### **Attrahera, rekrytera och behålla personal**

Biståndshandläggare, sjuksköterskor och undersköterskor tas upp som bristyrken i Arbetsförmedlingens statistik. Socialkontoret har under flera år haft svårigheter med att rekrytera och behålla personal. Biståndsenheten har tvingats använda sig av inhyrda konsulter, vilket är kostnadsdrivande och påverkar stabilitet, kvalitet och långsiktighet i berörda arbetsgrupper. Behovet av konsulter har minskat avsevärt, även om konsultanställningar fortfarande förekommer. Socialkontoret har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med situationen och för bli en mer attraktiv arbetsgivare. Lönetrappa har införts för biståndshandläggare. Lönetrappan har gjort det lättare att rekrytera, det är dock alltför svårt att hitta erfaren personal. Ett aktivt arbete med nära ledarskap och hållbart medarbetarskap pågår inom Äldre- och omsorgsnämndens alla verksamheter. Detta arbete kommer att fortsätta under 2020. En ökad arbetsbelastning får direkt påverkan på personalens vilja att stanna kvar på arbetsplatsen.

För den framtida kompetensförsörjningen inom hela socialkontoret behöver också rutiner och möjligheter finnas för att kunna ta emot praktikanter i verksamheterna med bibehållen kvalitet. Samarbetet med universitet, vuxenutbildning och yrkeshögskola samt övriga lärosäten och arbetsmarknadsenheten bör utvecklas för att säkra framtidens kompetensförsörjning. För att kunna möta upp kommunens mål om heltid som norm krävs ett samarbete mellan utföraravdelningens olika verksamheter. En medarbetare som önskar arbeta heltid kan då arbeta en del av sin tjänst på en annan enhet.

### **Utveckling av stöd och insatser för äldre**

För att stödja personer att leva ett självständigt liv långt upp i åren krävs ett ständigt pågående utvecklingsarbete inom socialkontorets olika verksamheter. Viktiga fokusområden är brukarnas upplevelse av trygghet och valfrihet. Valfrihetssystem finns för både hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Under 2019 tecknades en överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende för äldre. Femton Stockholmskommuner ingår i överenskommelsen. Det kan ses som en del i valfrihetssystemet där den enskilde kan ansöka om boende i annan kommun. Enligt överenskommelsen fattar utflyttningsskommunen biståndsbeslut samt behåller det långsiktiga ansvaret för både myndighetsutövning och kostnad så länge den enskilde är i behov utav insatsen. Socialkontoret har en väl fungerande enhet som arbetar med förebyggande insatser och dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Bland personer som har stöd och insatser märks en ökad samsjuklighet, vilket ställer ökade krav på verksamheternas organisation och personalens kompetens.

Trygg förstärkt hemgångsteam har startats för att ge individer ett utökat stöd vid hemgång från slutenvården. Projektet pågår till och med februari 2020, innan projekttidens utgång ska beslut fattas gällande införlivande av arbetssättet i ordinarie

verksamhet. På sikt kommer Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS) betyda att myndighetsutövning behöver ske även på obekväma arbetstid.

### **Hälso- och sjukvårdsinsatser**

Hälso- och sjukvårdsenheten ger hälso- och sjukvårdsinsatser till socialkontorets särskilda boenden samt dagverksamheten. Den fortsatta diskussionen kring organisation av hemsjukvården inom Stockholms län behöver följas nogsamt för att Äldre- och omsorgsnämnden ska kunna stå redo inför en eventuell förändring.

### **Lagförändringar**

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS) trädde i kraft i januari 2018. Den nya lagen sätter fokus på samverkan mellan kommunen och regionen (tidigare landstinget) i samband med utskrivning från slutenvård. Lagstiftningen kommer att påverka antalet dagar när betalningsansvaret träder i kraft.

Regeringen har gett i uppdrag att genomföra en översyn av socialtjänstlagen. Denna översyn ska slutredovisas senast den 1 juni 2020. Det är idag oklart vilka förändringar som kommer i lagen och när de ska träda i kraft. Ambitionen är att översynen ska ge underlag till en långsiktig och hållbar förändring inom socialtjänstarbetet. Stort fokus läggs på det förebyggande arbetet inom socialtjänstens samtliga ansvarsområden.

### **Digitalisering**

Samhället fortsätter att digitaliseras i allt större utsträckning. Verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering skapar förbättringar för invånare och brukare avseende tillgängligheten till olika samhällsfunktioner. Exempel på detta är möjligheten att jämföra, välja och ansöka om vård- och omsorgsboende eller hemtjänst digitalt. I den digitaliseringsstrategi som Socialnämnden antog i januari 2017 nämns bland annat möjligheten att ansöka om insatser digitalt genom att införa Mina sidor inom myndighetsenheterna, där brukare ska kunna boka tid med handläggare digitalt. För att de verksamhetssystem som används ska fungera stödjande behöver de vara kompatibla med verksamheternas arbete och med andra verksamhetssystem som används inom kommunen. Det dagliga arbetet inom Äldre- och omsorgsnämndens verksamheter kan förändras och anpassas genom möjligheten att använda olika digitala verktyg.

## 3 Prioriterade områden med mål och indikatorer

### Övergripande mål:

#### 3.1 Meningsfullt åldrande

##### Beskrivning

Det övergripande målet för att skapa meningsfullt åldrande: "Livskvalitet och känslan av meningsfullhet hos våra äldre invånare är god."

I takt med den starka befolkningsstillväxten förändras också befolkningens ålderssammansättning. Befolkningsstrukturen ändras när invånarna åldras, som följd av in- och utflyttningar från/och till länder samt av födlsor och dödsfall. Inom de närmsta åren förväntas antalet i den äldsta åldersgruppen öka kraftigt.

Andelen äldre är en stor och växande grupp och en viktig resurs för samhället.

Delaktighet och inflytande är betydelsefullt för en god hälsa. Inom Upplands-Bro har finns fyra grunder för ett aktivt, hälsosamt och gott åldrande, dessa fyra grunder är social gemenskap och stöd, meningsfullhet, fysisk aktivitet och goda matvanor.

##### Nämndmål:

#### 3.1.1 Äldre- och omsorgsnämnden erbjuder förebyggande aktiviteter för ett meningsfullt och hälsosamt åldrande för alla

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Målvärde 2021	Målvärde 2022
Antalet besök inom Äldre- och omsorgsnämndens förebyggande aktiviteter ska öka i jämförelse med föregående år.		5 600		
Minska antalet fall inom Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden med kommunalt hälso- och sjukvårdsansvar.		230		

##### Nämndmål:

#### 3.1.2 Äldre- och omsorgsnämnden erbjuder attraktiva livsmiljöer för seniorer

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Målvärde 2021	Målvärde 2022
Andel brukare i vård- och omsorgsboende som uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de sociala aktiviteter som erbjuds ska öka i jämförelse med föregående år.	58%	70%		
Andel brukare som uppger att de känner sig mycket eller ganska trygga i sitt vård- och omsorgsboende ska öka i jämförelse med föregående år.	79%	90%		
Andel brukare som uppger att det är trivsamt utomhus kring deras boende ska öka i jämförelse med föregående år.	72%	85%		
Andel brukare som uppger att de känner sig mycket eller ganska trygga med att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten ska öka i	78%	85%		

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Målvärde 2021	Målvärde 2022
jämförelse med föregående år.				
Andel brukare som vid avslut av insatsen Trygg förstärkt hemgång uppger att de har upplevt sig trygga i hemmet.		90%		
Verksamheterna inom Äldre- och omsorgsnämnden ska under 2020 har arbetat med hur de konkret tillämpar värdighetsgarantierna.		80%		

## Övergripande mål:

### 3.2 Valfrihet och konkurrensneutralitet

#### Beskrivning

För att skapa valfrihet och konkurrensneutralitet: "I Upplands-Bro finns förutsättningar för valfrihet och konkurrensneutralitet."

Valfrihet ökar makten och delaktigheten för Upplands-Bros invånare. I Upplands-Bro ska invånare få välja förskola och skola till barn, sin egen vård och vilken äldreomsorg som är aktuell. I Upplands-Bro ska det finnas en mångfald av utförare tillsammans med höga kvalitetskrav på utförare i välfärden. Valfrihet Upplands-Bro strävar efter att inrätta olika valfrihetssystem för olika typer av tjänster.

Konkurrens stimulerar ökad effektivitet, kostnadsmedvetenhet och uppmuntrar verksamhetsutveckling och innovation. Konkurrens stimulerar även lokal och regional näringslivsutveckling. Både lagen om offentlig upphandling LOU, och lagen om valfrihetssystem LOV, möjliggör och reglerar hur offentlig verksamhet i Upplands-Bro köps från privata utförare. Förutsättningar för valfrihet ska förbättras under kommande år. Genom upphandlingar och medvetna beslut ska Upplands-Bro bidra till ökad konkurrens.

#### Nämndmål:

##### 3.2.1 Äldre- och omsorgsnämnden står för valfrihet och delaktighet inom sina verksamhetsområden

Indikatorer	Utfall 2019	Målvärde 2020	Målvärde 2021	Målvärde 2022
Andel brukare som uppger att de är mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst ska öka i jämförelse med föregående år.	78%	90%		
Andel brukare som uppger att de är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende ska öka i jämförelse med föregående år.	69%	90%		
Andel brukare inom hemtjänsten som uppger att de har fått välja utförare av hemtjänst ska öka i jämförelse med föregående år.	68%	85%		
Andel brukare som uppger att de har fått plats på det särskilda boende där de vill bo ska öka i jämförelse med föregående år.	86%	90%		



## 4 Ekonomi

### 4.1 Driftbudget 2020

Tkr	Kostnader 2020	Avskrivningar 2020	Internränta 2020	Intäkter 2020	Budget netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Vård- och omsorgsboende	113 248	728	55	18 600	95 431	103 028	-7 597
Förebyggande verksamhet	8 109	132	17	340	7 918	7 723	195
Trygg förstärkt hemgång	3 018	0	0	0	3 018	1 998	1 020
Hemtjänst	80 699	163	10	8 500	72 372	64 713	7 659
Myndighetsutövning	6 052	0	0	0	6 052	5 165	887
Utskrivningsklara	355	0	0	0	355	155	200
Riksfärdtjänst	172	0	0	0	172	172	0
Övergripande	19 298	0	0	816	18 482	23 038	-4 556
<b>Summa</b>	<b>230 951</b>	<b>1 023</b>	<b>82</b>	<b>28 256</b>	<b>203 800</b>	<b>205 992</b>	<b>-2 192</b>

**Budgetram 2020 för Äldre- och Omsorgsnämnden uppgår till 203 800 tkr, en minskning av nettoram med 2 192 tkr jämfört med 2019.**

Från och med 2020 sker redovisning av budget och uppföljning utifrån kostnadsområden. Under rubrikerna nedan redovisas vilka enheter som ingår under respektive område.

Utökning av budgetram 2020 består av generell kompensation med 1 procent motsvarande 2 109 tkr samt särskild satsning inom hemtjänst med 1 procent motsvarande 700 tkr.

Budgetramen för Äldre- och omsorgsnämnden 2019 var preliminär i samband med delningen av Socialnämnden. Vid närmare översyn av fördelningen beslutas om budgetjustering under 2020 med 5 000 tkr från Äldre- och omsorgsnämnden till Socialnämnden.

### 4.2 Investeringsbudget

**Ombudgerade projekt från 2019 \*)**

Tkr	År 2019
-----	---------

Tkr	År 2019
	0
<b>Summa</b>	<b>0</b>

\*) Uppskattad kvarvarande budget på ej slutförda projekt 2019, redovisning sker i årsredovisning för år 2019

Äldre- och omsorgsnämnden har inga investeringsprojekt som ska ombudgeteras till 2020.

### Investeringsprojekt

Tkr	År 2020	År 2021	År 2022	Avskrivningstid antal år	Avskrivning per år
Hemtjänst	330	200	200	5	66
Vård- och omsorgsboenden	440	400	350	10	44
Förebyggande verksamhet	350	200	200	5	70
<b>Summa</b>	<b>1 120</b>	<b>800</b>	<b>750</b>		<b>180</b>

### Kommentarer investeringsprojekt

Utifrån att verksamheterna växer finns behov av investeringar inom Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden.

#### Hemtjänst 330 tkr

Cyklar med kringutrustning samt inredning till omklädningsrum i Kungsängen.

#### Vård- och omsorgsboenden 440 tkr

Sängar med kringutrustning, basmotorer, basmadrasser, rullatorer och upprustning av servicehuslägenheter samt allmänna utrymmen.

#### Förebyggande verksamheten 350 tkr

Surfplattor, högtalare samt läsbar förvaring.

## 4.3 Förändringar i taxor och avgifter

Äldre- och omsorgsnämnden planerar inga förhöjda taxor och avgifter för 2020.

## 4.4 Fördelning av driftbudget i verksamheterna

### 4.4.1 Vård- och omsorgsboende

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Vård- och omsorgsboenden	106 831	15 400	91 431	101 873	-10 442
Vård- och omsorgsboende med bibehållet kostnadsansvar	3 000	0	3 000	0	3 000
Vård- och omsorgsboenden externt övrigt	1 100	100	1 000	1 155	-155
<b>Summa</b>	<b>110 931</b>	<b>15 500</b>	<b>95 431</b>	<b>103 028</b>	<b>-7 597</b>

Inom kostnadsområdet vård- och omsorgsboende ingår samtliga särskilda boenden inom valfrihetssystemet inklusive kostnader enligt kommunala hälso- och sjukvårdsansvaret, kostnader som uppstår i samband med *Överenskommelse om bibehållet kostnadsansvar*

samt externa vård- och omsorgsplatser. Totalt minskas budget 2020 med 7 597 tkr.

#### Vård- och omsorgsboenden

En minskning av budget 2020 görs med 10 442 tkr främst beroende på omställning av ersättningsnivå i enlighet med valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden. En stor del av dessa medel har omfördelats för att möta volymförändringar inom hemtjänsten.

#### Vård- och omsorgsboende med bibehållet kostnadsansvar

Överenskommelsen med ett antal kommuner inom Stockholms län startade upp under hösten 2019. Under 2020 förväntas individer välja vård- och omsorgsboenden utanför sin hemkommun därmed utökning av budget 2020 med 3 000 tkr.

#### Vård- och omsorgsboenden externt övrigt

En minskning av budget med 155 tkr beroende på att de flesta individer ryms inom valfrihetssystemet.

### 4.4.2 Förebyggande verksamhet

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Dagverksamhet	4 474	300	4 174	4 009	165
Förebyggande enheten	3 814	70	3 744	3 714	30
<b>Summa</b>	<b>8 288</b>	<b>370</b>	<b>7 918</b>	<b>7 723</b>	<b>195</b>

Inom kostnadsområdet förebyggande verksamhet ingår dagverksamheten samt frivillig verksamhet.

Utökning av antalet deltagare inom dagverksamheten samt utökade aktiviteter inom förebyggande enheten samt generell kompensation med 1 procent ger en utökning av budget med 195 tkr.

### 4.4.3 Trygg förstärkt hemgång

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Trygg förstärkt hemgång	3 018	0	3 018	1 998	1 020
<b>Summa</b>	<b>3 018</b>	<b>0</b>	<b>3 018</b>	<b>1 998</b>	<b>1 020</b>

Inom Trygg förstärkt hemgång ingår samtliga personal- och driftkostnader tillhörande verksamhetsområdet.

Satsningar för att förstärka den äldres trygghet inom det egna boende och därmed ha möjlighet att kunna bo kvar hemma. *Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården* (LUS) förväntas kunna bidra till högre kostnader inom området. Tillskott i budget med 1 020 tkr består av personalförstärkning samt generell uppräknings med 1 procent.

### 4.4.4 Hemtjänst

Tkr	Kostnad	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto	Förändring
-----	---------	-------------	------------	--------------	------------

	2020			2019	
Hemtjänst	72 900	8 500	64 400	56 817	7 583
Hemtjänst natt	7 272	0	7 272	7 154	118
Hemtjänst annan ort	700	0	700	742	-42
<b>Summa</b>	<b>80 872</b>	<b>8 500</b>	<b>72 372</b>	<b>64 713</b>	<b>7 659</b>

Inom hemtjänstområdet ingår hemtjänst som utförs inom valfrihetssystemet, samt inom servicehuset och nattetid. Området inkluderar även hemtjänst som utförs på annan ort. Total utökning av budget uppgår till 7 659 tkr.

#### **Hemtjänst**

Hemtjänsten får ett tillskott för 2020 med 7 583 tkr bestående av generell kompensation med 1 procent motsvarande 700 tkr, särskild satsning med 1 procent vilket ger ytterligare 700 tkr. Därutöver förväntas en volymökning med 1 300 timmar per månad, vilket ger ett tillskott med 6 259 tkr.

#### **Hemtjänst natt**

Budgettillskott med 118 tkr motsvarar generell kompensation med 1 procent.

#### **Hemtjänst annan ort**

En budgetminskning med 42 tkr på grund av prognostiserat överskott 2019.

### 4.4.5 Myndighetsutövning

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Myndighetsutövning	6 052	0	6 052	5 165	887
<b>Summa</b>	<b>6 052</b>	<b>0</b>	<b>6 052</b>	<b>5 165</b>	<b>887</b>

Inom myndighetsutövning ingår samtliga personal- och driftkostnader som berör myndigheten för bistånd inom socialtjänstlagen SoL.

Utökning med 887 tkr består av personalförstärkningar samt generell kompensation med 1 procent.

### 4.4.6 Utskrivningsklara

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Utskrivningsklara	355	0	355	155	200
<b>Summa</b>	<b>355</b>	<b>0</b>	<b>355</b>	<b>155</b>	<b>200</b>

Kostnadsområdet avser de kostnader som uppstår i samband när utskrivningsklara individer inte kan tas emot i kommunen enligt *Överenskommelsen mellan kommunen och regionen utifrån lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvården (LUS)*.

En förändring av budget med ett tillskott på 200 tkr då ökade kostnader förväntas uppstå.

#### 4.4.7 Riksfärdtjänst

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Riksfärdtjänst	172	0	172	172	0
<b>Summa</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>0</b>

Kostnadsområdet består av samtliga kostnader som uppstår i samband med beviljad färdtjänst.

Oförändrad budget mellan 2019-2020.

#### 4.4.8 Övergripande

Tkr	Kostnad 2020	Intäkt 2020	Netto 2020	Budget netto 2019	Förändring
Myndighet	320	0	320	8 036	-7 716
Kvalitet- och verksamhetsstöd	16 099	816	15 283	12 395	2 888
Utföraravdelning	2 879	0	2 879	2 607	272
<b>Summa</b>	<b>19 298</b>	<b>816</b>	<b>18 482</b>	<b>23 038</b>	<b>-4 556</b>

Området övergripande består av personalkostnader och övergripande verksamhetskostnader för kvalitet- och verksamhetsstöd, socialchef samt utförarchef. Totalt minskas budget 2020 med 4 556 tkr.

##### **Myndighet**

En minskning av budgetram med 7 716 tkr som beror på budgetjustering med 5 000 tkr från Äldre- och omsorgsnämnden till Socialnämnden.

##### **Kvalitet- och verksamhetsstöd**

Utökning av budget med 2 888 tkr beroende på generell kompensation med 1 procent samt medel avsatta till kommande lagförändringar och volymkompensationer.

##### **Utföraravdelning**

En utökning av budget med 272 tkr beroende på kostnader i samband med omställning inom utföraravdelningen samt generell kompensation med 1 procent.