

Handläggare:
Patrik Simonsson/
Margareta Venizelos
Telefon: 08-508 36 200**Till**
Äldrenämnden
18 februari

Verksamhetsberättelse 2013

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar följande

1. Äldrenämnden godkänner årsredovisning med bokslut för 2013 och överlämnar den till kommunfullmäktige och stadens revisorer.
2. Omedelbar justering

Eva Frunk Lind
Förvaltningschef

Sammanfattning

Äldrenämnden redovisar ett överskott om 1,2 mnkr för verksamhetsåret 2013. I jämförelse med prognostiserat nollresultat i tertialrapport 1 och 2, redovisas ett överskott. Skillnaden hänförs i huvudsak till något minskade kostnader för oförväntade vakanser och lägre kostnader för verksamheten med Äldrevårdar.

Det mest utmärkande för förvaltningens arbete under hela året har varit framtagande och utformning av ett nytt ersättningssystem med tidregistrering inom hemtjänsten som påverkar samtliga hemtjänstenheter. Utbildning i det nya systemet har getts till all omsorgspersonal. Ett stort arbete har också varit utformningen av en ny ersättningsmodell för vård- och omsorgsboende.

Ett omfattande arbete har pågått avseende övergång till digitala trygghetslarm samt utveckling av ett nytt ärendehanteringssystem inom Stockholms trygghetsjour.

Den centraliserade handläggningen av kön till vård- och omsorgsboenden har motsvarat förväntningarna med en ökad överblick över tillgång och behov samt en effektiv handläggning.

Stadens valfrihet inom vård- och omsorgsboenden, hemtjänst och dagverksamhet erbjuder en mångfald av utförare med

ÄldrenämndenSwedenborgsgatan 20B
106 64, Stockholmaldreforvaltningen@stockholm.se
stockholm.se

olika profileringar och i olika regiformer.

Förfrågningsunderlagen har uppdaterats. Nya utförare har tillkommit under året och några har valt att avsluta sina avtal med staden. Inom hemtjänsten har några avtal hävts p.g.a. utförares brister.

Metoder och modeller för verksamhetsuppföljning och inspektioner har vidareutvecklats och förfinats. Ett stort antal inspektioner har genomförts inom olika verksamhetsområden, såväl påkallade genom klagomål och avvikelser som planerade. Screening har gjorts inom några kvalitetsområden. Verksamhets- och avtalsuppföljningar har skett av samtliga enheter verksamma inom stadens äldreomsorg eller som stadens har avtal med. Förbättringsområden har identifierats.

Satsningarna på och utvecklingen av insatser för personer med demenssjukdom har varit omfattande. Medel för ökad bemanning i boenden med inriktning demens har fördelats. Medel har också fördelats för fortsatt stöd och utveckling av de specialiserade hemtjänstgrupperna, där utvärderingen redovisar positiva effekter av satsningen.

I utvärderingen av satsningen på ungdomsbesök under helger på vård- och omsorgsboenden, konstaterades att satsningen uppfyllt intentionerna. Vård- och omsorgsboendena har utökade aktiviteter på helgerna och ungdomarna en mer positiv bild av äldreomsorgen, där nära hälften kunde tänka sig ett fortsatt arbete.

Som ett led i utvecklingsarbetet med en sammanhållen vård och omsorg inom ramen för ett bättre liv för sjuka äldre och e-hälsa, har förvaltningen samarbetat med parter inom landstinget bl.a. avseende minskning av återinläggningar på sjukhus, läkarinsatser i särskilt boende och läkemedel. Samverkan har även skett kring de nationella riktlinjerna för demenssjuka.

Satsningarna på såväl grundutbildning som kompetensutveckling har varit omfattande. Ett stort antal medarbetare inom äldreomsorgen har deltagit. Därutöver har särskilda utbildningar erbjudits hälso- och sjukvårdspersonal. En del i satsningen på kompetensutveckling inom staden har varit att ekonomiskt bidra till arbetet med certifiering av Sättra vård- och omsorgsboendes personal enligt Silviahemmets vårdfilosofi för ökad vårdkvalitet.

En föreläsningsserie som riktar sig till anhöriga har påbörjats i samarbete med Ersta-Sköndal högskola. Utbildning i och implementering av stadens värdegrund och värdighetsgarantier har genomförts.

Äldreförvaltningen har aktivt samverkat med olika lärosäten för utveckling av utbildning, forskning och innovationer inom området äldre. Förvaltningen deltar och samverkar även i olika internationella projekt. Ett EU-positions-papper har tagits fram.

Information och kommunikation har vidareutvecklats. En strategi för sociala medier har tagits fram – Youtube, Facebook och Twitter – där information och inspiration om äldreomsorgens verksamhet kan spridas. Företagswebben har förbättrats och ett digitalt nyhetsbrev utgår varannan vecka till alla medarbetare och andra intressenter.

Bakgrund

Verksamhetsberättelsen med årsbokslut utgör en del av den löpande uppföljningen som kommunstyrelsen har ansvar för. Bokslutet baseras på ekonomiskt utfall t.o.m. december 2013. Uppföljningen bygger i huvudsak på avvikelser mot budget samt verksamhetens måluppfyllelse som redovisas och kommenteras.

Ärendet

I budget för 2013 med inriktning för 2014 och 2015 finns tre inriktningsmål:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras.
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

I verksamhetsberättelsen ska redovisas hur och i vilken mån nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Särskilt ska avvikelser belysas. Nämndens redovisning rapporteras i ILS-webben enligt den struktur som finns upplagd. Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena är insorterade under de tre inriktningsmålen. Under respektive mål för verksamhetsområdet anges nämndens mål samt en kortfattad rapport om hur långt nämnden kommit i att bidra till att respektive mål uppnås.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 11 februari 2014. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 12 februari 2014.

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	6
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	6
1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa	7
1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande	7
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar.....	8
1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm	9
1.6 Stockholmare är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm	10
1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad	11
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	13
2.1 Stockholmare upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald	13
2.3 Stockholmare upplever att de får god service och omsorg	21
2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.....	26
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	29
3.1 Budgeten är i balans	30
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva.....	38
Synpunkter och klagomål.....	40

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 ÄN 2013, Uppföljning av budget och kostnadsanalys

Bilaga 2: Bilaga 2 Budgetavräkning, resultat och balansräkning 2013 mm

Bilaga 3: Bilaga 3 Nyckeltal VB 2013

Bilaga 4: Bilaga 4 Bilaga gällande aktivitet

Bilaga 5: Bilaga 5 Inspektionsrapport 2013

Bilaga 6: Bilaga 6 Äldreombudsmannens årsrapport 2013

Bilaga 7: Bilaga 8 Statistik Stockholms Trygghetsjour

Bilaga 8: Bilaga 9 Aktivitetsplan

Bilaga 9: Bilaga 7 EU-positionsrapport

Sammanfattande analys

Äldreförvaltningen bedömer att de mål och aktiviteter som framgår av verksamhetsplanen i huvudsak har uppnåtts under året. Vad gäller det ekonomiska åtagandet uppfylls det då årets resultat uppgår till 1,2 mnkr samt att administrationens andel av förvaltningens totala kostnader uppgår till 8,2 %, vilket understiger årsmålet om 10%.

Alla nämnder ska arbeta mot de övergripande inriktningsmålen ” Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök”, ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras” och ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”.

Med hänvisning till den övergripande verksamhetsuppföljningen nedan bedömer förvaltningen att äldrenämnden under året arbetat mot de av stadens inriktningsmål som är relevanta för nämnden, och därmed bidragit till kommunfullmäktiges måluppfyllelse för staden.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

 Uppfylls helt

Kommentar

Äldreförvaltningen delar stadens strävan att Stockholmsregionen ska vara internationellt konkurrenskraftig och attraktiv att flytta till, genom samverkan med bl.a. Stockholms universitet, Karolinska Institutet och Kungliga Tekniska Högskolan, KTH.

Open Lab

Äldreförvaltningen har inom ramen för Open Lab arbetat med utmaningen att hitta lösningar så att de äldre som vill bo kvar i sitt hem, i en lägenhet inom det kommunala bostadsbolaget, kan göra det så länge som möjligt. Resultatet visar att studenterna och metoden de använder, Design thinking, ger förutsättningar för att hitta innovativa lösningar. Resultatet kommer att presenteras i januari 2014. En positiv bieffekt av projektet är att äldreomsorgen har synliggjorts för studenterna och en syn på äldreomsorgen utifrån den äldres perspektiv.

Open Lab har även startat en öppen innovationstävling där allmänheten har möjlighet att lämna in idéer på hur äldreomsorgen kan utvecklas. Alla medarbetare i Stockholms stad har bjudits in till tävlingen genom Stockholms nytt.

KIC

Europeiska institutet för innovation och teknik, EIT, verkar för bättre samarbete inom högre utbildning, forskning och innovation. Syftet är att få ett mer konkurrenskraftigt Europa genom ökad innovation och entreprenörskap. De flesta aktiviteterna sker i s.k. KIC:ar (knowledge and innovation communities). Under 2014 ska en ny KIC lanseras inom området ”Healthy living and active aging”. Äldreförvaltningen har, bland annat tillsammans med KI och KTH, deltagit i arbetet under 2013, med att forma en ansökan inom den skandinaviska noden.

Samverkan med KI

Under våren 2013 förnyades samverkansavtalet med Karolinska Institutet.

Överenskommelsen avser samverkan rörande studenternas verksamhetsintegrerade lärande samt kompetens- och kunskapsutveckling för stadens medarbetare. Gemensamma utvecklingsprojekt i nära koppling till den forskning som bedrivs inom institutet är också en del av överenskommelsen. Samverkan sker i en styrgrupp som träffas minst fyra gånger per år. Överenskommelsen gäller till den 31 december 2014 och innebär inga ekonomiska förpliktelser för någon av parterna.

Forskning och innovation

Horisont 2020 är EU:s nya ramprogram för forskning och innovation. En nyhet är att detta program fokuserar på samhällsliga utmaningar som en del av forskningsprogrammet. Sju utmaningsområden pekas ut. Som första punkt anges "Hälsa, demografiska förändringar och välbefinnande". Det nya forskningsprogrammet öppnar nya möjligheter för staden att samarbeta med akademi och näringsliv. Äldreförvaltningen har under året arbetat för att ansöka om forskningsmedel kring projekt som berör angelägna utvecklingsområden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	0 %	0 %	0 %	36 %	2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	16 st		3 st	1600 st	VB 2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Kommentar 16 äldrevårdar är i anställning och sju nya aspiranter är anställningsbara efter årsskiftet.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

◆ Uppfylls delvis

Äldreförvaltningen har en Miljöhandlingsplan beslutad av nämnd 2012-10-16 och en Rese- och transportpolicy 2011-05-05.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/s tyrelsen	2013
 Andel elbilar	0 %	0 %	0 %	6 %	2013
Kommentar Stockholms Trygghetsjour bedriver utryckningsverksamhet. Den prestanda och driftsäkerhet som krävs uppfylls inte i nuläget av det utbud av elbilar och laddningsstationer som finns					
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	16,67 %	16,67 %	16,66 %	100%	VB 2013
 Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	0 %	0 %	100 %	tas fram av nämnden/styrelsen	VB 2013
Kommentar Förvaltningens sex fordon är inte miljöklassade men tankas med miljödiesel.					

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till en hållbar livsmiljö

◆ Uppfylls delvis

Beskrivning

Äldreförvaltningen bidrar till målet utifrån dess möjlighet att inom sin tjänsteutövning värna en hållbar livsmiljö

Förväntat resultat

Målen för miljöindikatorerna uppfylls

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga fordon hos Stockholms Trygghetsjour körs med odubbade däck	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

 Uppfylls helt

Kommentar

Micasa Fastigheter AB har redovisat en fastighetsanalys och ett analysarbete har under året genomförts i samarbete med stadsdelsförvaltningarna/regionerna och äldreförvaltningen. Delar av stadens fastigheter för särskilt boende uppfyller inte dagens krav på standard, arbetsmiljö m.m. Det är inte heller alltid möjligt att bygga om för ändamålet till rimliga villkor. Några av fastigheterna är också mindre lämpliga ur verksamhetssynpunkt då den fysiska utformningen begränsar en rationell drift. Syftet med analysarbetet har varit att lämna konkreta förslag på enheter som kan avvecklas samt planerade nybyggnationer såväl inom Micasas bestånd som privata alternativ.

Nämndmål:

De äldres behov av olika boendeformer är tillgodosedda

 Uppfylls helt

Beskrivning

Det finns ett utbud av boendeformer som är anpassade efter såväl behov som efterfrågan.

Förväntat resultat

En handlingsplan är utarbetad för hur det framtida beståndet av anpassade bostäder för äldre säkras

Boendeplanering

Boendeplaneringsprocessen har delvis förändrats. Som tidigare ska stadsdelsnämnderna/regionerna årligen i samband med underlag för budget ta fram ett, per region, gemensamt förslag till åtgärder för att klara behovet av vård- och omsorgsboende på kort och lång sikt. Här ingår även planeringen för servicehusen. Äldrenämnden bearbetar därefter tillsammans med kommunstyrelsen förslagen ur ett stadsövergripande perspektiv och lämnar konkreta förslag på åtgärder och inriktning på kort och lång sikt. Arbetet samordnas av kommunstyrelsen och en styrgrupp under ledning av biträdande stadsdirektören leder arbetet.

Platstillgång

Platstillgången inom staden har varit god under året. Akuta behov av plats har kunnat tillgodoses omgående. Alla som sökt och beviljats vård- och omsorgsboende samt boende på servicehus har kunnat erbjudas plats. Den kö som finns till vård- och omsorgsboende beror på att den enskilde önskar sig till ett särskilt vård- och omsorgsboende, där det för tillfället inte finns en ledig plats.

Profilboende

För personer med särskilda behov, exempelvis psykisk funktionsnedsättning, demens med utagerande beteende, Parkinsons sjukdom eller missbruksproblematik, behövs anpassade boenden, s.k. profilboenden. Äldreförvaltningen har också inlett ett samarbete med socialförvaltningen angående hemlösa äldre vilket är en grupp som ökat i antal de senaste

åren.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Tillsammans med övriga aktörer i boendeplaneringsprocessen, ta fram en handlingsplan avseende anpassade bostäder för äldre	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Stadsledningskontoret har tillsammans med äldreförvaltningen och Micasa, i en boendeplan för särskilt boende, lämnat konkreta förslag på avvecklingar och ombyggnationer samt redovisat planerad nyproduktion.			
✓ Utredda framtida behov av profilboenden	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Upphandling ska ske under år 2014.			

Nämndmål:

Äldreomsorgens verksamheter är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning

● Uppfylls helt

Beskrivning

Alla med behov av eller som efterfrågar äldreomsorgens tjänster bereds tillträde utifrån egna förutsättningar

Förväntat resultat

Äldreomsorgens verksamheter är tillgängliga

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Tillgängligheten kontrolleras vid verksamhetsuppföljningar	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Samtliga hemtjänstenheters tillgänglighet per telefon har granskats under perioden april t o m augusti. Vid verksamhetsuppföljningar och inspektioner har inte framkommit synpunkter på brister i tillgängligheten.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmarna är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

Nämndmål:

Kultur och aktiviteter är naturliga inslag i äldreomsorgens verksamhet i vardagen

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadens äldreomsorg erbjuder lättillgängliga aktiviteter och stimulerande boendemiljöer

Förväntat resultat

Ökad andel omsorgstagare som är nöjda med de aktiviteter som erbjuds

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Tillsammans med Socialförvaltningen sprida information om Överenskommelsen mellan Stockholms Stad och den idéburna sektorn	2013-01-01	2014-02-28	
Kommentar Information till de ideella organisationerna och SPRF har skett under maj månad. En konferens genomförs i februari 2014.			
 Verka för att de boende inom vård och omsorg ska få en boendemiljö som ger stimulans, välbefinnande och trygghet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Äldreförvaltningen har avslutat projektet boendemiljö och sprider information om det inredda vård- och omsorgsboendet i Bromma. Resultatet används som inspirerande visningsmiljö.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %	100 %	2013
Kommentar Förutom genomlysningen av elförsörjningen skapades ett åtagande i samarbetet med konsultföretaget som har i uppdrag att stödja förvaltningarna i RSA-arbetet: Jourpatrullen åtar sig att avhjälpa akut uppkomna vård och omvårdnadsinsatser under jourtid." Kring detta åtagande gjordes en "process".					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Krisledningsövning har genomförts i skarpt läge i och med den stora kabelbranden på Norrmalm september 2013.			

Nämndmål:

Stadens äldre känner sig trygga



Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreomsorgen ger förutsättningar för att den enskilde ska uppleva trygghet i sitt boende och sin närmiljö

Förväntat resultat

Ökad andel trygga omsorgstagare och minskad andel oroliga invånare

Krishantering

Den 25 september inträffade en brand i staden som skadade flera viktiga bredbands- och telefonkablar och i stort hela infrastrukturen i området. Avbrottet fick vissa återverkningar i hela Stockholm. För äldreomsorgens del blev 145 trygghetslarm utslagna, främst inom Norrmalms men även inom delar av Östermalms stadsdelsområde. Äldreförvaltningen meddelade kort efter att avbrottet blev känt allmänheten via Radio Stockholm. Ett omfattande internt och externt kommunikationsarbete startade för att hålla alla berörda underrättade om händelseutvecklingen och framförallt bidra till att minimera risken för skador och incidenter hos kunder med trygghetslarm. Kommunikationsinsatserna avslutades ca fyra veckor efter branden då samtliga larm var återställda, med ett informationsbrev till samtliga berörda äldre.

Finskt förvaltningsområde

Länsstyrelsen har fördelat medel till Stockholms stad med anledning av att staden är förvaltningsområde för finska minoriteter. Äldrenämnden har årligen erhållit 250 000 kr för åren 2011 till 2013. I samråd med sverige-finska gruppen har medlen finansierat en väntjänst med syfte att bryta isoleringen för finstalande äldre. Medel har även använts till utbildningar om minoritetslagstiftningen för stadens biståndshandläggare.

Äldretelefonen

Äldrenämnden beviljar föreningen MIND (f.d. Psykisk hälsa) föreningsbidrag för sin verksamhet "Äldretelefonen", ett telefonnummer dit äldre som mår psykiskt dåligt kan ringa. Telefonen bemannas av volontärer vardagar kl.10-15.

Under året har äldretelefonen tagit emot 1 151 samtal, varav 85% av samtalen varit stödjande och resterande varit samtal från anhöriga. Samtalen har handlat om psykisk ohälsa, ensamhet, fysisk ohälsa, sorg/kris och relationsproblem. 35 % av de som ringt var i åldern 70-85 år.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
■ Andel invånare 65 år och äldre som är mycket oroliga för att utsättas för brott ska minska			8 %		2013
Kommentar Resultat trygghetsmätning 2011: 11% Nästa trygghetsmätning sker 2014					

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Genomlysning av elförsörjningen till Larmcentralen	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Samverka med Storstockholms brandförsvaret	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Ett interaktivt utbildningsprogram har tagits fram och implementerats. Enligt brandförsvarets statistik har åtta brandutryckningar gjorts som härleds till äldre personer i ordinärt boende. Brandorsaken har i stort varit matlagning och torrkokning.			
✓ Erbjuder utbildning till personal inom äldreomsorgen om förebyggande av våld och övergrepp	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Seminarier om förebyggande av våld och övergrepp har ingått i undersköterskeutbildningen och i introduktionsutbildningen för nyanställda och sommarvikarierande biståndshandläggare.			
✓ Tillsammans med Socialförvaltningen ta fram riktlinjer för arbetet med våld i nära relationer	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Ett program för kvinnofrid samt riktlinjer har utarbetats.			

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

● Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Nämndmål:

Kvalitet och valfrihet för äldre utvecklas och förbättras

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadens äldreomsorg ger förutsättningar för självbestämmande och valfrihet

Förväntat resultat

Andelen äldre som gör egna val ökar och ökad andel nöjda omsorgstagare

Ersättnings- och tidregistreringssystem inom hemtjänsten

Förberedelserna för införandet av ett nytt ersättningssystem med tidregistrering inom hemtjänsten har pågått under året. Arbetet har bedrivits i projektform. Förutom den tekniska utvecklingen har fokus legat på information och utbildning till såväl beställarenheter som utförare i kommunal och privat regi. För hemtjänstpersonalen har två webbaserade utbildningar tagits fram.

Ersättning inom vård- och omsorgsboende

Äldrenämnden beslutade i maj 2013 att föreslå en ny ersättningsmodell för vård- och omsorgsboende inom valfrihetssystemet. Det nya ersättningssystemet innebär att inga vårdnivåmätningar kommer att göras och att de tre ersättningsnivåerna ersätts av en fast vårdtyngsersättning för demens respektive somatisk inriktning. Ersättningens storlek fastställdes av Kommunfullmäktige i samband med budget 2014.

Valfrihet inom hemtjänst

Upphandling av privata utförare till valfrihetssystem hemtjänst har genomförts enligt angiven tidsplan. Under året har:

- 76 ansökningar handlagts och 29 ansökningar godkända.
- 13 utförare har valt att avsluta kontraktet med staden. Avslutningsorsak har varit avsaknad av/få kunder, interna konflikter/problem samt ekonomisk och finansiell ställning.
- 6 städbolag har sagts upp då möjligheten att bedriva enbart städ har utgått. Kundernas efterfrågan av utförare som enbart erbjuder städning var mycket låg.
- 1 utförare har avslutats p.g.a. konkurs
- 2 kontrakt har hävts. Grund för hävning har varit ekonomiska/finansiella brister.

Vid årets utgång fanns 151 privata utförare i valfrihetssystemet för hemtjänst.

Förfrågningsunderlaget för hemtjänst har reviderats. Förändringarna är huvudsakligen kopplade till det nya ersättnings- och tidregistreringssystemet som införs 1 januari 2014. Några mindre förändringar har gjorts med utgångspunkten att den enskilde ska tillförsäkras service och omsorg av god kvalitet.

Valfrihet inom vård- och omsorgsboende

Upphandling av privata utförare till valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden har genomförts enligt angiven tidsplan. Under året har fem ansökningar omfattande fem boenden med sammanlagt 149 platser handlagts, varav samtliga godkända. Vid årets utgång hade

staden avtal enligt LOV med totalt 29 organisationer omfattande 66 vård- och omsorgsboenden med totalt 2 357 platser.

Förfrågningsunderlag och kontrakt för vård- och omsorgsboenden reviderades i slutet av året. Revideringen skedde i första hand med anledning av införandet av nytt ersättningssystem för vård- och omsorgsboende. Då revidering av detta förfrågningsunderlag inte gjorts sedan 2009, uppdaterades förfrågningsunderlaget också genom att samtliga krav och texter sågs över utifrån förändrade förhållanden och erfarenheter av pågående avtal.

Köhandläggning vård- och omsorgsboende

Den centraliserade köhanteringen startade i december 2012. Enheten för köhandläggning har varit uppdelad i fyra regioner, i enlighet med boendeplaneringen. För varje region finns en funktionsbrevlåda dit stadens utförare och beställarenheter vänder sig med sina meddelanden. Brevlådan avläses dagligen och akuta behov handläggs samma dag som det inkommer. Enheten har under året fått positiv respons från utförare och branschråd för enhetlighet, snabbhet och tillgänglighet.

Den centraliserade köhanteringen har medfört en helhetsbild för staden över såväl behov som platstillgång. Den enskildes behov har snabbt kunnat tillgodoses. Under året har det varje månad funnits ett stort utbud av lediga lägenheter som har kunnat erbjudas samma dag som behov har funnits, särskilt i samband med utskrivningar från sjukhus. Utbudet av lediga lägenheter har varit större än antalet personer i ordinärt boende, som valt att vänta på plats i önskat vård- och omsorgsboende.

Under 2013 har 6 155 erbjudanden om lediga lägenheter gjorts, varav 46 % med inriktning demens. Ca 30 % av erbjudandena har skett när den enskilde inte kunnat återgå till den egna bostaden efter vistelse på sjukhus eller korttidsboende.

Ökad bemanning i boenden för personer med demenssjukdomar

Kommunfullmäktige har under perioden 2011-2014 tillfört 250 mnkr för ökad bemanning i boenden för personer med demenssjukdomar. Under 2013 fördelades 50 mnkr till 320 enheter/avdelningar på 78 boenden. Den uppföljning som gjordes av de medel som fördelades 2012, visade att i genomsnitt hade personalutökningar gjorts motsvarande 144 årsarbetare. Av verksamheternas redovisningar framgår att personalutökningarna bidragit till att förbättra måltidssituationerna, mer tid för aktiviteter med de boende samt en bättre möjlighet till utevistelse.

En uppföljning av 2013 års medel pågår och kommer att redovisas till äldrenämnden under våren 2014. Från och med år 2014 ingår medlen för utökad bemanning inom demensboenden i den ordinarie dygnsersättningen för demensboenden.

Specialiserade hemtjänstgrupper

2012 beslutade staden att bevilja medel till 34 hemtjänstenheter för att utveckla specialiserade hemtjänstgrupper inom området demens. 2013 erbjöds samma enheter att fortsatt sin utveckling inom området. 28 enheter ansökte om medel och 36 specialiserade grupper inom dessa enheter beviljades medel. Kvalitetskraven på en specialiserad hemtjänstgrupp rör organisation och ledarskap, kompetens, kontinuitet och kontaktmannaskap samt teambaserat arbetssätt. Arbetets inriktning är åldersneutral.

Satsningen har utvärderats under 2013 av Äldrecentrum. Utvärderingen visar att nya

specialiserade hemtjänstgrupper har startat och att befintliga gruppen har stärkts i sitt arbete. Personalen har fått utökad kompetens och ges tid för reflektion och handledning samt att medvetenheten om värdet av genomförandeplaner och levnadsberättelser har ökat. Biståndshandläggarens roll har uppmärksammats.

Personalförsörjning och marknadsföring

I budget 2012 avsattes medel för en satsning för ökat socialt innehåll inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden genom s.k. ungdomsbesök. Satsningen kvarstod under 2013 och 45 vård- och omsorgsboenden beviljades medel.

Det övergripande målet med satsningen var att stimulera ansvariga för vård- och omsorgsboendena till att erbjuda de äldre trevliga och meningsfulla aktiviteter även på helgerna. Andra syften var att ge ungdomar möjlighet att prova på att arbeta inom äldreomsorgen och att skapa kontakt mellan generationer. Ungdomarnas uppgift var att vara en extra resurs och att förgylla dagen för de äldre.

I den utvärdering som Äldrecentrum utfört på uppdrag av Äldreförvaltningen, framgår att satsningen har uppfyllt de mål och syften som var ställda inom ramen för projektet.

Ungdomarna fick den roll som förväntades, att erbjuda de äldre trevliga och meningsfulla aktiviteter även på helgerna samt skapa kontakt mellan generationerna.

Genom projektet har vård- och omsorgsboendena haft möjligheten att utöka aktiviteterna för de boende på helgerna. Aktiviteterna uppskattades av framförallt de boende men också av deras anhöriga. Ungdomarna som deltog fick också en mer positiv bild av äldreomsorgen och 40 % av ungdomarna kan tänka sig att fortsätta arbeta inom äldreomsorgen efter gymnasiet. Bland de ungdomar som redan valt en annan karriärbana, var det flera som i framtiden skulle kunna arbeta för de äldres välbefinnande, till exempelvis att som arkitekt bygga äldreboenden eller som musiker uppträda för de äldre.

Bemanningen på vård- och omsorgsboenden är ofta lägre på helger. Ordinarie personal har därför små möjlighet att genomföra sociala aktiviteter i önskvärd omfattning. Stockholms stads satsning på ungdomsbesök, har gjort det möjligt att också på helger erbjuda de äldre på vård- och omsorgsboendena något meningsfullt och trevligt att göra, individuellt eller i grupp. Därutöver finns även de äldre som, i samarbete med Jobbtorg Stockholm, erbjudits praktikplats inom stadens äldreomsorg.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Administrera ungdomsbesök i äldreomsorgen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Medel har efter ansökningsförfarande, beviljats till 49 vård- och omsorgsboenden för att genomföra ungdomsbesök under helger.			
✓ Administrera utbildningsinsatser inom Omvårdnadslyftet	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar 1 062 personer har påbörjat utbildning inom omvårdnadslyftet och har sammanlagt läst 587 900 gymnasiepoäng (i genomsnitt 550 pp), 150 yrkeshögskolepoäng och 457,5 högskolepoäng. De mest efterfrågade kurserna har varit Vård- och omsorgsarbete 1 resp. 2, Etik och människans livsvillkor samt Vård och omsorg vid demenssjukdom.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Erbjuda grundutbildning och utbildning i svenska som andraspråk	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under året har 67 personer gått grundutbildningen USK 1 och 122 i utbildningen USK 2. 30 personer har deltagit i svenska som andra språk.			
✓ Erbjuda vidareutbildning till målgrupper som arbetar enligt hälso- och sjukvårdslagen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Fortbildning för sjuksköterskor om bemötande av demenssjuka har genomförts. Utbildningar och informationsinsatser har genomförts tillsammans med Äldrecentrum, för att öka antalet registreringar i de nationella kvalitetsregistren samt hur enheterna kan använda resultatinformationen för att öka kvaliteten i sin egen verksamhet. En del i satsningen på kompetensutveckling inom staden har varit att ekonomiskt bidra till arbetet med certifiering av Sättra vård- och omsorgsboendes personal enligt Silviahemmets vårdfilosofi. Satsningen främjar förutsättningarna för ökad vårdkvalitet och ökade möjligheter för verksamheten att vara ett attraktivt boende för Stockholms stads medborgare.			
✓ Erbjuda vidareutbildning till målgrupper som arbetar enligt socialtjänstlagen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar För biståndshandläggarna har genomförts introduktionsutbildning och fortbildning inom riksfärdtjänst och HIV samt kurser i juridik och äldre med psykisk ohälsa. Äldre Direkt har enligt eget önskemål getts utbildning i samtalsmetodik och det svåra samtalet. Äldreförvaltningen har därutöver i samarbete med socialförvaltningen, genomfört utbildningar i lex Sarah.			
✓ Fördela medel till anhängigföreningar som arbetar med informationsinsatser samt utbildningar och träffpunkter för äldre och yngre personer med demenssjukdom	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Fyra anhängigföreningar har inkommit med ansökan och beviljats bidrag – Ungerska seniorklubben, Horisont förening, Ersta diakonisällskap och SPF Bromma. Därutöver har Lundagårdsggruppen/Demensförbundet erhållit medel. Planering pågår och diskussioner förs om hur insatserna för anhöriga ska utformas avseende information och utbildning samt hur anhörigstödet ska nå fler i målgruppen. Under hösten arrangerades <i>En dag för anhöriga</i> av Svenskt Demenscentrum i samarbete med Stockholms stad.			
✓ Höja kvaliteten i stadens demensboenden genom fördelning av medel för att öka bemanningen i kommunal samt privat regi	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar 2013 år fördelning av medel är klar, ÄN 2013-03-19.			
✓ Stimulera utbildning och	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
forskning genom stöd till vård- och omsorgscollege och Kisam-projektet			
✓ Tillsammans med socialförvaltningen fortsätta diskussionen angående åldersrelaterade insatser och verksamhetsområden	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Äldreförvaltningen har bjudit in till uppstartsdiskussion. Ett första möte har hållits hösten 2013. Äldrecentrum har uppdragits att belysa området.			
✓ Ansvara för att information kring valfriheten finns att tillgå genom Äldre Direkt, i samarbete med stadsdelsnämnderna	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Av Stockholms stads värdighetsgarantier framgår att den enskilde ska kunna välja respektive välja om utförare. En översyn pågår av den övergripande broschyren Äldreomsorg för dig som bor i Stockholms stad. Informationen om bl.a. den enskildes valfrihet har förtydligats. Äldre direkt har tagit ett större ansvar för att hjälpa till att lotsa äldre i deras val av utförare.			
✓ Genomföra rådslag	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under året har rådslag genomförts på öppna träffpunkter i sex stadsdelar. Totalt har cirka 250 äldre deltagit i rådslagen som genererat synpunkter särskilt avseende boendefrågor och hemtjänst. Mötet mellan stadens ansvariga och de äldre samt frågor som hanteras på plats har stort värde. Äldreomsorgen blir synliggjord och mer konkret genom rådslagen. Att hålla rådslag på öppna träffpunkter har varit en framgångsfaktor.			
📺 I samverkan med stadsledningskontoret utveckla Jämför Service	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Utvecklingen av Jämför service fortskrider. Vissa förbättringar har genomförts för att minska antalet visualiserade val. Bl.a. kan hemtjänst väljas utifrån geografiskt läge och möjlighet till filtrerad sökning utifrån resultat i brukarundersökningar. Informationsfilmer om hur Jämför service bäst används har producerats i samarbete med Stadsledningskontorets kommunikationsstab. Förberedande arbete för Jämför service fortsatta utveckling har gjorts. Äldreförvaltningen har sammanställt förslag till information som bör finnas på Jämför service			
✓ Inventera behoven av information på andra språk än svenska, finska och engelska samt vid behov upprätta en åtgärdsplan	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Se över och vid behov implementera sociala medier i äldreförvaltningens dagliga kommunikationsarbete	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Ett dokument om Äldreförvaltningens möjliga strategi för sociala medier har tagits fram – Youtube, Facebook			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
och Twitter. Mediernas användningsområde är främst att sprida filmer med information och inspiration om äldreomsorgens verksamhet och kommunikation med äldreomsorgens medarbetare samt omvärldsbevakning.			
✓ Uppdatera förfrågningsunderlaget för ramavtal för enstaka plats, vård- och omsorgsboende inom valfrihetssystemet	2013-01-01	2013-12-31	
✓ Utarbeta överenskommelser för verksamheter som drivs i egen regi, som bygger på de krav som ställs i avtal med privata utförare	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under hösten har, i samarbete med representanter från stadsdelsförvaltningar, en överenskommelse arbetats fram avseende hemtjänst i ordinärt boende.			
✓ Bidra till att samtalet om den framtida äldreomsorgen hålls levande i stadens verksamheter	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Äldreförvaltningen bidrar med underlag och analyser när sådana efterfrågas samt arbetar på regelbunden basis själv fram underlag som bedöms som intressant. Syftet är att skapa hållbara underlag och en gemensam lägesbild som grund för samtal och hur äldreomsorgen ska utvecklas. Analyser och omvärldsbevakning delges i olika former äldrenämnd, kommunstyrelsens pensionärsråd, chefer och medarbetare som verkar inom såväl stadens egna verksamheter som privata aktörer genom återkommande möten, nätverk, särskilda konferenser samt genom Äldreförvaltningens nyhetsbrev. De flesta möten och nätverk hålls en gång i månaden, nyhetsbrevet utkommer var fjortonde dag.			
✓ Erbjuder utbildning för förbättrad mat och måltidssituation	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Under året har koststrategerna i Äldrecentrums regi fortsatt med verksamhetsbesök för planering av utbildningar. Utbildningar har getts för extrapersonal/vikarier i grundläggande livsmedelshygien i samband med anställningar inför semesterperioden. Information/utbildning i förebyggande syfte om matens betydelse för hälsa och välbefinnande riktat till anhöriggrupper, föreningar, pensionärsgrupper, med flera har genomförts samt seminarierna <i>Måltidssituationen vid demens</i> , <i>Dukningsinspiration</i> och <i>Matsvinn</i> .			
▶ Implementera den nationella informationsstrukturen och det nationella fackspråket i stadens äldreomsorg - e-hälsa	2013-01-01	2014-02-28	
Kommentar Arbetet följer tidplanen och beräknas färdigt i februari 2014. Under hösten har genomförts storföreläsningar i ICF för all HSL-personal samt utbildning av införandeledare inom samtliga stadsdelsförvaltningar. Inom E-hälsoområdet har en försöksverksamhet påbörjats under året med införande av NPÖ (nationell patientöversikt).			
✓ Implementera äldreomsorgens värdegrund och	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
vårdighetsgarantier i äldreomsorgens samtliga verksamheter oavsett regiform			
Kommentar Äldreförvaltningen har arbetat intensivt med värdegrundsarbetet under 2013. Tre utskick med filmer och arbetsmaterial om värdegrunden och vårdighetsgarantierna har gått ut till de 650 enheter som bedriver äldreomsorg i Stockholms stad. 90 personer har gått högskoleutbildningen på 7,5 poäng till värdegrundsledare och tre nätverk för värdegrundsledare med sex tillfällen för varje nätverk har varit i gång. I maj och i september har en konferens hållits med temat värdegrundsarbete, för totalt 800 medarbetare. Tre filmer av fyra om värdegrund och garantier finns för närvarande tillgängliga även på Youtube.			
 Samordna arbetet att tillsammans med landstinget utveckla ett korttidsboende för personer som vårdas vid livets slut	2013-01-01	2014-05-31	
Kommentar 1 mnkr har avsatts i budget 2013 för utveckling av korttidsboende för svårt sjuka äldre. Projektstart för två verksamheter i Kungsholmen resp. Hägersten-Liljeholmen sdf. hösten 2013. En delrapport presenteras för äldrenämnden under våren 2014.			
 Samordna insatser för ökad kunskap om läkemedel och dosering	2013-01-01	2014-03-31	
Kommentar 20 utbildningar a' 40 personer för alla sjuksköterskor som arbetar inom vård- och omsorgsboenden i staden, genomförs hösten/vintern 2013/2014 av landstingets fortbildningsenhet.			
 Stödja och stimulera utvecklingen av demensteam som omfattar även yngre demenssjuka inom hemtjänsten	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar 28 enheter har ansökt om medel och 36 specialiserade grupper inom dessa enheter har beviljats medel. Arbetets inriktning är åldersneutral.			
 Tydliggöra hemtjänstens utbud och verksamhet	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Ingår i arbetet med utveckling av Jämför service och i tidregistreringsprojektet.			
 Utredda behovet av stöd till personer som genomgår tillfälliga kriser och hur stödet bör utformas	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar En föreläsningsserie för anhöriga om sorgeprocessen efter dödsfall, har påbörjats i samarbete med Ersta-Sköndal högskola.			
 Utredda en modell för snabbare omprövning av ersättningsnivåer vid vård- och omsorgsboende	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utredda insatsen dagverksamhet och dess innehåll	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Översynen kommer att genomföras 2014.			
 Utredda insatsen korttidsvård och dess innehåll	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Två feriearbetande ungdomar har intervjuat valda delar av personalen på Äldreförvaltningen. Resultaten från intervjuerna har sammanställt i en rapport med förslag på hur barns rättigheter ska kunna tillvaratas i enlighet med FN:s barnkonvention.			
 Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna utveckla principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Det pågår flera projekt och ett intensivt arbete med att utveckla uppföljningen inom äldreomsorgen. I bilaga 4 redovisas den modell för uppföljning och styrning som gäller i Stockholms stad idag.			
 Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen utreda förutsättningarna för förenklad biståndsbedömning för avlastningsvård/korttidsboenden	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Inom staden har tidigare funnits två kommunövergripande korttidsboenden som tillämpade en förenklad biståndsbedömning, Pensionat Hornskroken på Södermalm och Pensionat Kinesen i Bromma. Kommunfullmäktige beslutade 2008 i ärendet "Översyn av kommunövergripande verksamheterna pensionaten Hornskroken och Kinesen" att det, med hänvisning till bl.a. likställighetsprincipen och rättssäkerheten, inte längre skulle vara möjligt att få denna insats utan biståndsbedömning. Förvaltningen utreder alternativ inom ramen för arbetet med anhörigstöd.			

Nämndmål:

Äldreomsorgens hälso- och sjukvård kännetecknas av hög kvalitet



Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreförvaltningen stödjer stadsdelsförvaltningarna i arbetet med att utveckla och säkerställa kvaliteten inom hälso- och sjukvårdsområdet

Förväntat resultat

Ökad andel enheter som registrerar i nationella kvalitetsregister

Bättre liv för sjuka äldre

Inom ramen för den statliga satsningen Bättre liv för sjuka äldre har ett projekt i samarbete med Stockholms läns landsting, startat under året för att minska återinläggningar inom 30 dagar av äldre på sjukhus. Projektet ska kartlägga och analysera inläggningar på slutenvården genom att samköra data från landstingen och staden. Data är framtagna och analysarbetet fortsätter under våren 2014. Gemensamma åtgärder kommer därefter att diskuteras fram.

Samverkan kring nationella riktlinjer för demenssjuka

Äldreförvaltningen och hälso- och sjukvårdsförvaltningen har inrättat en central samverkansgrupp med syfte att stödja en lokal samverkan på stadsdelsnämnds nivå. Målet är att lokala program ska utarbetas för ett gott omhändertagande av demenssjuka personer. Äldreförvaltningen har uppdragit åt Äldrecentrum att stödja utvecklingen lokalt. En samverkansgrupp har också inrättats för läkarinsatser i vård- och omsorgsboenden.

En eftermiddagskonferens arrangerades under hösten för att stimulera fortsatt kompetensutveckling för vård- och omsorgspersonal med föreläsningar om demenssjukdomar och bemötande av demenssjuka personer. Ett syfte var också att stimulera till att genomgå webb-utbildningen Demens ABC.

Hemsjukvård

Förvaltningen har deltagit i arbetet med att föra över hemsjukvården från landstinget till kommunerna i Stockholms län, genom olika projektgrupper på KSL. Förvaltningen har också bidragit med projektledarresurser till KSL. Arbetet pågick under första halvåret 2013 men avbröts i juni av den gemensamma styrgruppen. Arbetet har inte återupptagits. Stadens interna arbete med överförandet av hemsjukvården har skett i en arbetsgrupp som letts av SLK med representanter från äldreförvaltningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Följa upp samverkansavtalet och samverkan mellan Stockholms läns landsting och Stockholms stad om hälso- och sjukvårdsansvar för äldre	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Ett gemensamt arbete pågår inom länet mellan KSL och SLL att se över de samverkansöverenskommelser			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
som rör hälso- och sjukvården inom särskilt boenden. De överenskommelser som berörs är bla läkarinsatser i särskilt boende och läkemedel. Förvaltningen har representanter i både projektgrupp och arbetsgrupper. Ett fördjupat samarbete har startats mellan hälso- och sjukvårdsförvaltningen och äldreförvaltningen för att följa upp de gemensamma hälso- och sjukvårdsinsatserna på vård – och omsorgsboenden i syfte att förbättra kraven och uppföljningen.			
 Leda och samordna arbetet med att utveckla hälso- och sjukvårdens dokumentation	2013-01-01	2014-12-31	
Kommentar Vid övergången 2006 från ett manuellt system för hälso- och sjukvårdsdokumentation till ett datoriserat system (VODOK) fokuserades på utbildning i systemstödet och inte på dokumentationen. Vid de årliga uppföljningarna av hälso- och sjukvårdsdokumentationen påvisas brister vid de flesta boendena. Orsaken kan härledas till bristande kunskaper i dokumentation. I samband med att en ny upphandling av IT system genomfördes 2012/2013 och med hänsyn till införandet av ett nationellt fackspråk ICF, har äldreförvaltningen initierat en uppbyggnad av en ny trädstruktur i befintligt system VODOK med det nationella fackspråket som grund, att en organisation tas fram för utbildning av all hälso- och sjukvårdspersonal i ICF och dokumentation samt under 2015 i systemstödet och att skapa en förvaltningsorganisation och en permanent struktur för löpande utveckling och förvaltning av hälso- och sjukvårdsdokumentation och det nya systemstödet.			
 Samordna möten med entreprenörernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Äldreförvaltningen har samlat entreprenörernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor vid tre tillfällen, varav ett tillsammans med stadens. Äldreförvaltningen har samordningsansvar för stadens medicinskt ansvariga sjuksköterskor(11) och medicinskt ansvariga för rehabilitering(3). Samordningsansvaret har inneburit gemensamma och återkommande diskussioner om utvecklingsfrågor och förändringar inom hälso- och sjukvårdsansvaret. Under året har det varit fem gemensamma möten och två konferensdagar. Vid de gemensamma mötena är Socialförvaltningen inbjuden att delta.			
 Utforma en stadsgemensam modell för individuppföljning	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar En stadsgemensam mall för individuppföljning är framtagen i samarbete med samtliga stadsdelsförvaltningar och stadsledningskontoret. Implementerad 2013.			
 Utforma en stadsgemensam modell för uppföljning av hälso- och sjukvård inom vård- och omsorgsboenden	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar En arbetsgrupp bestående av medicinskt ansvariga sjuksköterskor och medicinskt ansvarig rehabilitering har tagit fram en gemensam uppföljningsstruktur av den hälso- och sjukvård som bedrivs inom särskilt boende. En reviderad stadsgemensam mall för uppföljning av hälso- och sjukvård är klar och implementerad fr.o.m. oktober. Anmäld till Äldrenämnden 2013-05-21.			

Nämndmål:

Den äldres service, vård och omsorg kvalitetssäkras.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Stadens äldreomsorg säkerställer att den enskilde kan leva under goda och trygga levnadsförhållanden, med en säker vård och omsorg

Förväntat resultat

Ökad andel nöjda omsorgstagare och kvalitetssäkrad upphandling

Systematiskt kvalitetsarbete för äldres hälsa

Under hösten har ett projektarbete startats på tre vård- och omsorgsboenden i egen regi med syfte att identifiera viktiga processer i vården av enskilda personer som en del i ett systematiskt kvalitetsarbete. Processerna ska beskrivas i enheternas kvalitetsledningssystem. Ett kvalitetsverktyg som är framtaget i Enskede-Årsta-Vantör ska användas i arbetet för att stödja en långsiktig struktur i en vård- och omsorgsprocess som avser planering, uppföljning och utvärdering av vården och omsorgen för den enskilde med inriktning på personcentrerad, förebyggande och hälsofrämjande vård och omsorg.

Stadsgemensam hantering av synpunkter och klagomål

Äldreförvaltningen har tittat på ett webbaserat verktyg för en stadsgemensam handläggning av synpunkter, klagomål och avvikelser som idag används för samma ändamål inom hälso- och sjukvården. Verktöget har med smärre justeringar anpassats till äldreomsorgens behov. En pilotstudie genomfördes 2012-2013 inom äldreförvaltningen, genom en systematisk registrering av de klagomål, synpunkter och avvikelser som inkommit till förvaltningen. Verktöget konstaterades vara användarvänligt, med god dokumentation och statistik kunde omgående tas fram. Funktionen utgår från samma IT-miljö som Äldre direkt och Tyck till.

Äldreförvaltningen har i november till Projektkontoret för digital förnyelse initierat ett förslag för framtagande av ett stadsgemensamt verktyg för hantering av synpunkter och klagomål. Förvaltningen avvaktar beslut.

Kvalitetsgranskningar

Under året har inspektörerna genomfört såväl påkallade som planerade inspektioner. Planerade inspektioner har bl.a. skett vid ett urval av enheter med negativ utveckling i stadens brukarundersökning 2011/2012, inom kvalitetsområdena inflytande/delaktighet, aktiviteter, utevistelse och tillgänglighet. Vid en jämförelse av dessa enheters resultat i brukarundersökningen för 2013 har konstaterats att samtliga i stort har förbättrat sina resultat inom kvalitetsområdena.

Granskningarna visar sammantaget på ett behov av utveckling av dokumentation enligt både socialtjänstlagen och patientdatalagen. Det lokala kvalitetsarbetet, inklusive avvikelshantering behöver också tydliggöras och bedrivas kontinuerligt.

Verksamhetsuppföljning

Verksamhetsuppföljning enligt kommunfullmäktiges modell har genomförts inom i stort samtliga enheter inom vård- och omsorgsboende, hemtjänst, servicehus och dagverksamhet. Uppföljningen omfattar alla regiformer och är även en avtalsuppföljning av vård- och omsorgsboenden med avtal om enstaka plats och av privat hemtjänst och dagverksamhet upphandlade enligt LOV.

Uppföljningarna visar att det bedrivs en generellt god verksamhet och efterlevnad av föreskrifter och krav. Förbättringsområden som framkommer inom samtliga verksamhetsområden är dokumentation och journalföring, genomförandeplaner och kompetensutvecklingsplaner för personalen. Ungefär en fjärdedel av verksamheterna saknar ett lokalt anpassat och/eller fullständigt ledningssystem. Hos flera hemtjänstenheter med anhöriganställda finns behov av kompetenshöjande åtgärder.

Tillgänglighet

Under året har äldreförvaltningen genomfört en kontroll av hemtjänstutförarens tillgänglighet per telefon. Tre utförare hade fel telefonnummer på stadens hemsida. Jämför service och två utförare hade bristande telefonrutiner. Bristerna har åtgärdats.

Enligt stadens brukarundersökning för 2013 anser 65 % av de med hemtjänst i kommunal regi att det är lätt att få tag på personalen och 78 % med privat hemtjänstutförare.

I Socialstyrelsens brukarundersökning är nöjdheten med tillgängligheten 73 % för kommunal regi och 78 % för privat regi. Tillgängligheten totalt är 74 % för hela staden mot 80 % för riket.

Mat och måltider

Under våren har äldreförvaltningen gjort en screening av mat och måltidssituationen inom 20 vård- och omsorgsboenden. Vid förvaltningens uppföljning uppgav 11 av 17 verksamheter att de gjort förändringar i måltidssituationen efter resultatet från screeningen. Vid granskning av de screenade verksamheternas resultat inom området mat och måltider i stadens brukarundersökning 2013 har tre av de 20 enheterna ett bättre resultat än året innan. Resultatet i stadens brukarundersökning visar att 76 % är nöjda med måltidssituationen, i stort samma som föregående år.

Enligt Socialstyrelsens undersökning är totalt 66 % nöjda med måltiderna inom staden. Resultatet för riket är 70 %.

De privata utförarna har 3-4 % bättre resultat än de kommunala utförarna i de båda brukarundersökningarna.

Aktiviteter

Under hösten genomfördes en screening av aktiviteter på 18 demensboenden inom alla regiformer. Screeningen som syftade till att belysa förekomst, omfattning och planering av aktiviteter visade att de äldre på flertalet enheter erbjöds ett varierat utbud av såväl individuella som gemensamma aktiviteter.

Resultat stadens brukarundersökningar:

	2010	2011	2012	2013
Nöjdhet med aktiviteter	56 %	61 %	65 %	68 %

	2010	2011	2012	2013
Nöjdhet med utevistelse	42 %	43 %	53 %	69 %

Privata utförare har 7-11 % bättre resultat än kommunala utförare.

I socialstyrelsens brukarundersökning är stadens resultat för aktiviteter och utevistelse i paritet med resultatet för riket. De som svarat själva är 10-14 % mer nöjda än när annan person svarat.

Utvärdering av grundutbildning

Äldreförvaltning har under flera år anordnat grundutbildningar för personal inom äldreomsorgen. Äldrecentrum har på uppdrag av äldreförvaltningen, utvärderat de kurser som genomfördes under hösten 2012.

Resultatet visar att eleverna ansåg utbildningarnas innehåll vara relevanta och att de kunde tillämpa de nya kunskaperna i arbetet. De nya kunskaperna påverkade synen på arbetet och bemötandet av de äldre och kompletterade elevernas tidigare praktiska erfarenheter. Utbildningen ansågs öka säkerheten i yrkesrollen. För att effekten av utbildningen ska bli bestående är det av stor betydelse hur eleverna tas emot på sina arbetsplatser efter avslutad utbildning.

I rapporten konstaterades att det fanns stora skillnader i elevernas utbildningsnivå och språkkunskaper (svenska) och att detta bör ligga till grund för framtida utbildningars utformning.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel enheter som registrerar i Senior Alert	59,09 %		65 %		2013
Kommentar Samtliga enheter är anslutna till registret, 65 % registrerar aktivt.					
 Andel enheter som registrerar i Svenska Palliativregistret	98,18 %		90 %		2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

 Uppfylls delvis

Sjukfrånvaro

Äldreförvaltningens arbete med att inom förvaltningen, systematiskt följa och analysera

sjukfrånvaron samt med hälsofrämjande insatser har givit goda resultat. Den totala sjukfrånvaron inom förvaltningen har under det gångna året sjunkit med 2,59 %, från 6,45 % till 3,86 %. Resultaten avser den genomsnittliga sjukfrånvaron under tolv månader. Därmed uppfylls sjukfrånvaromålet för 2013 som är 4,4 %.

I november 2013 har förvaltningen en korttidsfrånvaro dag1-14 som uppgår till 1,53 %, 0,78 % för dag 15-180 och 0,26 % dag 181-365. Sjukfrånvaro som pågått längre än 365 dagar uppgår vid samma tillfälle till 1,30 %. För närvarande är det en person som har en sjukfrånvaro överstigande sex månader. Korttidsfrånvaron har i stort varit densamma under året. Sjukfrånvaro dag 15-180 samt 181-365 har sjunkit markant jämfört med november 2012.

Förvaltningsledningen har prioriterat och fokuserat på att arbeta systematiskt med sjukfrånvaron och att tydliggöra ansvar och roller. Genom att noggrant följa och kartlägga sjukskrivningar har chefer med personalansvar kunnat arbeta både med hälsofrämjande och förebyggande insatser liksom med tidiga insatser vid upprepad korttidsfrånvaro och sjukfrånvaro. Vid behov har handlingsplaner upprättats och rehabiliteringsarbete har genomförts i enlighet med stadens direktiv. Nya rutiner har utarbetats gällande sjukfrånvaron som har förankrats hos cheferna och gjorts kända bland medarbetarna.

Utifrån en årlig aktivitetsplan har gemensamma friskvårdsaktiviteter genomförts; kostföreläsning, cirkelträning, yoga, minigolf, stadsvandring, linedance och besök på museum. Medarbetarna har också möjlighet att köpa stadens simhallskort till reducerat pris och rabatterade träningskort hos Friskis och Svettis, erhålla friskvårdssubvention samt att utnyttja en friskvårdstimme på betald arbetstid per vecka eller motsvarande ersättning för schemalagd personal. Därutöver erbjuds medarbetarna subventionerad massage på arbetsplatsen.

Ersättningssystem för arbete utöver ordinarie arbetstid

Jourhandläggarna inom Stockholms Trygghetsjour har sedan 2005 ersatts för obekvämt arbetstid, fyllnadstid och övertid enligt ett särskilt framtaget system. Till grund för systemet finns ett kollektivavtal som tagits fram i samarbete med SLK/personalstrategiska avdelningen.

En översyn och revidering av systemet har gjorts och effektuerades per 1 juli 2013. Systemet benämns Förstärkt OB.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	2 st	0 st	1 st	5100	2013
 Aktivt Medskapandeindex	81	81	82	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	61 %	71 %	72 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	90 %	95 %	96 %	92	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Sjukfrånvaro	3,9 %	6,5 %	4,4 %	4,4 %	VB 2013

Nämndmål:

Förvaltningens chefer har ett ledarskap som är tydligt, kommunikativt och närvarande, med fokus på uppdraget

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningens chefer uppmuntrar till dialog och teamarbete samt ger medarbetarna möjlighet till delaktighet i och påverkan på verksamhetens utvecklingsarbete

Förväntat resultat

Resultatet för Aktivt Medskapandeindex i medarbetarenkäten ökar.
Målen för indikatorerna uppfylls

Kommentar

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att skapa en förvaltningsgemensam syn på uppdraget och en utvecklande förvaltningskultur samt påbörjat arbetet med att ta fram gemensamma åtaganden på avdelningsnivå.

Förvaltningens strävan att samtliga medarbetare ska vara nöjda med arbetssituationen tillsammans med det hälsofrämjande och förebyggande arbetet fortsätter. I årets medarbetarundersökning fick förvaltningen ett aktivt medskapandeindex (AMI) om 81, vilket är att jämföra med stadens 79. Förvaltningens AMI för 2013 är således samma som 2012. Varje chef har gått igenom resultatet för respektive avdelning/enhet med sina medarbetare. Resultatet ger förvaltningsledning och respektive chef ett bra underlag för vidare diskussioner inom arbetsgrupperna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som har haft medarbetarsamtal under året	100 %		100 %		2013
 Andel medarbetare som har individuell utvecklingsplan som upprättats under året	100 %		100 %		2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Medarbetarenkätens resultat följs aktivt upp genom avdelningarnas handlingsplaner	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

Äldrenämnden erbjuder en utvecklande arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldrenämnden bidrar till att staden som arbetsgivare attraherar medarbetare

Förväntat resultat

Andelen medarbetare som rekommenderar äldreförvaltningen som arbetsplats ökar

Kommentar

Förvaltningens arbetsmiljö är lämpad för såväl kvinnor och män som för personer med olika etnisk eller religiös tillhörighet, sexuell läggning eller funktionshinder. I enlighet med gällande lagar och stadens riktlinjer har en jämställdhets- och mångfaldsplan för åren 2014-2016 tagits fram. Inga diskrimineringsärenden har rapporterats under 2013. Inte heller finns några avvikelser från den jämställdhets- och mångfaldsplan som nämnden beslutat om för perioden 2011-2013. Handlingsplaner och riktlinjer har uppdaterats.

Äldreförvaltningen har under det gångna året arbetat för en god arbetsmiljö. Förvaltningen har bland annat anlitat företagshälsovården för en sömnföreläsning och ergonomigenomgångar. En hjärt- och lungräddningskurs har genomförts. Vidare har arbetsgivaren införskaffat utrustning och anpassat arbetsplatser utifrån medarbetares särskilda behov. Två skyddsronder har genomförts under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Aktivt, systematiskt och långsiktigt arbeta med hälsofrämjande insatser i syfte att minska sjukfrånvaron	2013-01-01	2013-12-31	
 Skapa en god arbetsmiljö med vägledning av medarbetarundersökningen	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Kommentar

Förvaltningen har under året fortsatt arbetet med att förbättra och dokumentera rutinerna kring arbetet med ILS (Integrerat Ledningssystem), beställningar, inköp, intern kontroll, ekonomiuppföljning och fortsatt det omfattande arbetet med att minska sjukfrånvaron. Detta har bland annat resulterat i en styrgrupp och en arbetsgrupp för ILS, som lett till en ökad insyn och en ökad delaktighet bland förvaltningens medarbetare som deltagit i arbetet med att ta fram vissa av förvaltningens styrdokument, t ex verksamhetsplanen för 2014. Arbetet med

den interna kontrollen som är en del i ILS-arbetet, har utvecklats, liksom ekonomiuppföljningen som löpande presenterats på avdelningsmöten, förvaltningsmöten och på förvaltningsledning. Genom frekventa uppföljningar och ett systematiskt arbete med insatser såsom rehabilitering och friskvårdsinsatser har förvaltningen sjukfrånvarotal minskats.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

EU-positionsrapport

Äldrenämnden beslutade om EU-positionsrapport i december 2013. Tyngdpunkten i äldrenämndens EU-arbete avser bevakning av upphandlingsfrågor och ett aktivt agerande för att delta i lämpliga internationella projekt. Stor vikt läggs vid samarbete med KTH, KI med flera lärosäten för att bidra till att stockholmsregionen har en stark internationell konkurrenskraft och ses som den främsta tillväxtregionen i Europa.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,43 %	99,95 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,4 %	99,9 %	100 %	100 %	VB 2013
 Nämndens prognossäkerhet T2	-1 %	0 %	+/-100 %	+/- 1 %	2013

Nämndmål:

Budgeten ska vara i balans

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ett ekonomiskt resultat i balans.

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2013	Bokslut 2012	Differens mellan åren
Kostnader	269,8	206,5	63,3
Intäkter	60,6	17,9	42,7
Netto	209,2	188,6	20,6
Nettobudget	210,4	188,7	21,7
Avvikelse	1,2	0,1	1,1

Helårsprognosen har under året visat på ett resultat i balans. I bokslutet redovisas ett smärre överskott om 1,2 mnkr eller en avvikelse om 0,6 % mot nettobudgeten.

Äldrenämndens budget för 2013 uppgick ursprungligen till 208,3 mnkr, men under året har budgetjusteringar erhållits avseende ökade kostnader för köhantering om 1,9 mnkr samt ökade kostnader för verksamhetssystemet Paraplyet om 0,2 mnkr.

I jämförelse med föregående års ursprungliga budget om 96,4 mnkr har anslaget ökat med 114,0 mnkr, men i jämförelse med den justerade budgeten för 2012 om 188,7 mnkr så är ökningen endast 21,7 mnkr. Bland de större förändringarna i jämförelse med ursprungsbudgeten för 2012, finns de återkommande satsningarna på utökning av personal inom demensboenden 50,0 mnkr, demenssteam inom hemtjänst 8,0 mnkr samt ungdomsbesök på vård- och omsorgsboenden om 10,0 mnkr. I samband med beslut om budgeten för 2012 övergick Stockholms Trygghetsjour från att vara intäktsfinansierad till att bli anslagsfinansierad vilket motsvarar 32,0 mnkr, något som också utgör en återkommande del av ökningen i budgeten för 2013.

Intäkterna har ökat kraftigt i jämförelse med 2012. Under året har externa intäkter erhållits avseende:

- Projekt tidregistrering i hemtjänsten, 16,7 mnkr
- Omvårdnadslyftet, 26,4 mnkr (stimulansmedel)
- Värdegrund och införandet av värdighetsgarantier 9,9 mnkr (stimulansmedel)
- Arbetsledning trygghetslarm, andra kommuner 5,1 mnkr
- Ersättning för Omsorgsdagboken 1,1 mnkr
- Registrering i nationella kvalitetsregister mm, 1,4 mnkr

Nämndmål:

Äldrenämndens verksamhet är kostnadseffektiv



Uppfylls helt

Beskrivning

Äldrenämndens verksamheter är kostnadsmedvetna och har löpande kontroll på kostnadsutvecklingen

Förväntat resultat

Målet för indikatorerna uppfylls

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Ekonomiuppföljning	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Ekonomiuppföljning sker månatligen av budgetansvariga i samråd med förvaltningens controller. Månadsprognoser går därefter igenom på förvaltningsledningsmötena och vidarerapporteras till äldrenämnden och stadsledningskontoret.			

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Analys av resultaträkning

Intäkterna har ökat med 42,6 mnkr och avser främst ökade bidrag från Socialstyrelsen avseende omvårdnadslyftet, arbetet med införande av värdighetsgarantier, stimulansbidrag från Sveriges Kommuner och Landsting avseende utveckling inom äldreomsorgen samt ersättning från stadsledningskontoret avseende projektet tidregistrering inom hemtjänsten.

Kostnaderna uppgår till 269,8 mnkr och har ökat med 63,3 mnkr i förhållande till 2012. Dessa består dels av ökade utbetalningar av bidrag om cirka 30,0 mnkr, vilka avser ersättning för utbildning genom omvårdnadslyftet, arbetet med värdegrund och införande av värdighetsgarantier.

Vidare har lönekostnaderna ökat med 8,3 mnkr varav personalomkostnadspåslägg utgör 2,5 mnkr, avtalseffekten cirka 0,7 mnkr och fler antal anställda står för 5,1 mnkr.

Personalkostnaderna har ökat med 6,6 mnkr inom Stockholms trygghetsjour, med 2,9 mnkr inom avdelningen för upphandling och utveckling och med 1,1 mnkr inom avdelningen för uppföljning och inspektion. Inom avdelning för utbildning och administration har de dock minskat med 2,3 mnkr. Förändringarna mellan avdelningarna beror delvis på den omorganisation som genomfördes vid årsskiftet 2012/2013, dock avser merparten av ökningen personalkostnader som ger helårseffekt inom den nya handläggningsenheten på Stockholms trygghetsjour.

Övriga främmande tjänster har ökat med 24,3 mnkr i jämförelse med 2012. En stor del av dessa kostnader avser konsulttjänster avseende projektet tidregistrering inom hemtjänsten och konsulttjänster till följd av arbetet med värdegrund och införandet av värdighetsgarantier.

Lokalkostnaderna har ökat med 2,1 mnkr då förvaltningen förhyrt ytterligare ytor under året.

Kostnaderna för leasing och annonsering har minskat med cirka 2,0 mnkr

Budget och bokslut per verksamhet 2013				
Kostnader, mnkr	Justerat VP 2013	Utfall	Avvikelse	Bokslut 2012 avvikelse
Nämnd, råd och direktör	4,6	4,3	0,3	0,0
Avdelningen för uppföljning och inspektion	31,4	31,6	-0,2	0,9
Avdelningen för upphandling och utveckling	77,5	77,0	0,5	0,5
Stockholms Trygghetsjour	54,2	55,6	-1,4	-2,0
Avdelningen för utbildning och administration	100,7	101,3	-0,6	0,6
Summa	268,4	269,8	-1,4	0,0
Intäkter, mnkr				
Nämnd, råd och direktör	0,0	0,0	0,0	0,0
Avdelningen för uppföljning och inspektion	1,2	1,4	0,2	0,1

Budget och bokslut per verksamhet 2013				
Avdelningen för upphandling och utveckling	17,7	17,5	-0,2	0,0
Stockholms Trygghetsjour	4,8	5,1	0,3	0,0
Avdelningen för utbildning och administration	34,3	36,6	2,3	0,0
Summa	58,0	60,6	2,6	0,1
Netto, mnkr				
Nämnd, råd och direktör	4,6	4,3	0,3	0,0
Avdelningen för uppföljning och inspektion	30,2	30,2	0,0	1,0
Avdelningen för upphandling och utveckling	59,8	59,5	0,3	0,5
Stockholms Trygghetsjour	49,4	50,5	-1,1	-2,0
Avdelningen för utbildning och administration	66,4	64,7	1,7	0,6
Summa	210,4	209,2	1,2	0,1

Bokslutet visar ett sammantaget överskott om 1,2 mnkr. Nämnd, råd och direktör redovisar ett överskott om 0,3 mnkr vilket avser lägre kostnader än beräknat för inköp av iPads till nämnden samt minskade kostnader för övrig förbrukning.

Avdelningen för upphandling och utveckling uppvisar överskott om 0,3 mnkr till följd av vakanser.

Avdelningen för utbildning och administration går med 1,6 mnkr i överskott och beror på oförväntade vakanser om 0,8 mnkr samt lägre kostnader om 0,8 mnkr avseende äldrevårdar då starten för denna verksamhet försköts något.

Stockholms trygghetsjour uppvisar ett underskott om 1,1 mnkr. Underskottet avser kostnader för en förstudie och införandet av ett nytt ärendehanteringssystem samt ökade kostnader för personal.

Jämförelse av prognoser under året

Mnkr	T 1 2013	T 2 2013	Bokslut 2013
Prognos/utfall, kostnader	250,1	273,4	269,8
Prognos/utfall, intäkter	39,9	58,0	60,6
Netto	210,2	215,4	209,2
Nettoram	208,3	210,2	210,4
Nettoprognos/ avvikelse	-1,9	-5,2	1,2
Förväntad budgetjustering	1,9	5,2	0,0
Netto efter justering	0,0	0,0	1,2

I tertialrapport 1 och 2 prognostiserades ett nollresultat, att jämföra med bokslutet som visar ett överskott om 1,2 mnkr.

I tertialrapport 2 prognostiserades omslutningsökningar om 18,1 mnkr vilka dels avsåg ökade kostnader och intäkter för projektet tidregistrering i hemtjänsten om 17,3 mnkr och dels ökade kostnader och intäkter inom Stockholms trygghetsjour. Vid en jämförelse mellan tertialrapport 2 och bokslutet, (där förväntade och beviljade budgetjusteringar exkluderats) framgår att intäkterna ökat med 2,6 mnkr och kostnaderna med 1,4 mnkr. Ökningarna består i kostnader och intäkter avseende värdegrundsarbetet som finansieras av externa bidrag från Socialstyrelsen. Differensen om 1,2 mnkr mellan kostnaderna och intäkterna avser lägre kostnader än förväntat för äldrevärdar och oförväntade vakanser.

Resultatenheter

Äldreförvaltningen har inga definierade resultatenheter.

Investeringar

Äldreförvaltningen har inte haft någon investeringsplansbudget under 2013.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Äldreförvaltningen har inte avyttrat några anläggningstillgångar under 2013.

Stora projekt som inte är investeringar

Ersättnings- och tidregistreringssystem inom hemtjänsten

Förberedelserna för införandet av ett nytt ersättningssystem med tidregistrering inom hemtjänsten har pågått under året. Arbetet har bedrivits i projektform och förutom projektledare från Äldreförvaltningen har fyra utbildningsledare, en IT-konsult samt en projektkoordinator arbetat i projektet. Den totala projektbudgeten uppgår till ca 30 mnkr. Projektmedel har sökts genom stadens projektkontor för digital förnyelse. Projektet har också beviljats 2,4 mnkr i stimulansmedel för införandeprocessen, av Kommunförbundet Stockholms Län (KSL) inom ramen för e-Hälsa 2013.

Förutom den tekniska utvecklingen som bedrivits i samarbete med stadens IT-leverantör, Tieto, har stort fokus legat på information och utbildning till såväl beställarenheter som utförare i kommunal och privat regi. Under hösten har 105 kurser och informationsmöten genomförts för utförarchefer, paraplysamordnare och biståndshandläggare. Ytterligare 50 kurser kommer att genomföras under våren 2014. För hemtjänstpersonalen har två webbaserade utbildningar tagits fram. Utbildningarna finns tillgängliga på stockholm.se. I december skickades en informationsbroschyr ut till samtliga hemtjänstkunder.

Ersättning inom vård- och omsorgsboende

Under åren har såväl beställare som utförare i olika sammanhang framfört kritik på ersättningsmodellen med tre vårdnivåer. Äldreförvaltningen har därför på uppdrag genomfört en översyn av ersättningsmodellen.

Äldrenämnden beslutade i maj 2013 att föreslå en ny ersättningsmodell för vård- och omsorgsboende inom valfrihetssystemet. Det nya ersättningssystemet innebär att inga vårdnivåmätningar kommer att göras och att de tre ersättningsnivåerna ersätts av en fast

vårddygnsersättning fr.o.m.1 januari 2014.

Ersättningen är differentierad beroende på om boendet har inriktningen demens eller somatisk. Ersättningens storlek fastställdes av Kommunfullmäktige i samband med budget 2014.

Samtliga aktörer har informerats via branschråd, nyhetsbrev och särskilda brev. Intern dialog har förts vid äldreomsorgschefs-, beställarchefs- och förvaltningschefsmöten. Entreprenadavtalen har justerats i enlighet med den nya ersättningen. Samtliga avtal är undertecknade av entreprenörerna

Digitala trygghetslarm

Arbetet inför upphandling av digitala trygghetslarm har pågått under året i samarbete med teknikleverantörer, SKL och samarbetspartners på andra larmcentraler i Sverige. Ett led i övergången till digitalisering är installation av trygghetstelefoner via GSM-nätet, där staden står för överföringen. 530 trygghetstelefoner har installerats under 2013.

Larmmottagningen och Teknikenheten har fortsatt att utveckla och kvalitetssäkra larmmottagningsprogrammet PNC tillsammans med leverantören Tunstall. Tidplan är framtagen för att uppgradera befintligt larmmottagningsprogram, installera digital larmmottagning samt inspelning av samtal. Tidplan är framtagen för att driftsättning av en webb-modul, vilket kommer att ge teknikerna möjlighet att arbeta med en läsplatta ute på fältet och underlättar hanteringen av kund- och larmlistor till utförare.

Nytt ärendehanteringssystem

Under hösten 2013 inleddes ett projekt för utvecklingen av ett nytt ärendehanteringssystem för Trygghetsjouren, baserat på stadens gemensamma CRM-plattform. Systemet innebär stora förbättringar och effektiviseringar i arbetsprocessen samt inkluderar möjlighet till dokumentation avseende kranskommunerna. Projektansvarig har varit IT-samordnaren och tre jourhandläggare har utgjort referensgrupp.

Ombudgeteringar

Äldreförvaltningen föreslår inga ombudgeteringar till 2014.

Medel för lokaländamål

Äldreförvaltningen har inte sökt eller beviljats medel för lokaländamål under 2013.

Analys av balansräkning

Balansräkning		
Tillgångar, mnkr	2013-12-31	2012-12-31
Kundfordringar	51,2	8,1
Diverse kortfristiga fordringar	0,3	0,0
Förutbetalda kostnader	2,5	4,2
Upplupna intäkter	12,8	1,0
Summa tillgångar	66,8	13,3
Skulder och eget kapital, mnkr	2013-12-31	2012-12-31

Balansräkning		
Leverantörsskulder	23,0	21,2
Upplupna löner och sociala avgifter	1,0	0,5
Upplupna kostnader (övr interimsskulder)	6,1	5,9
Förutbetalda intäkter	60,2	35,2
Moms och punktskatter	0,0	0,0
Summa skulder	90,3	62,8
Eget kapital	-23,5	-49,5
Summa skulder och eget kapital	66,8	13,3

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar samt skulder och eget kapital fram till 2013-12-31.

Tillgångar: balansräkningen visar på omsättningstillgångar om 66 766 241,24 kr. Dessa består av: kundfordringar om 51 184 947,00 kr, varav 50 594 297,00 kr avser externa fordringar för ersättningar för utförda uppdrag inom andra kommuner (arbetsledning av trygghetslarmspersonal) 4 062 500,00 kr samt bidrag från kommunförbundet Sveriges kommuner och landsting m fl om 46 531 797,00 kr.

De interna kundfordringarna uppgår till 590 650,00 kr och avser främst vidarefakturerade kostnader till följd av en konkurs inom utförare av hemtjänst.

De kortfristiga fordringarna uppgår till 266 589,67 kr, varav 250 000,00 kr avser fordran mot Länsstyrelsen gällande bidrag för förvaltning av minoritetsspråk och 16 589,67 kr gäller fordringar mot anställda.

Upplupna intäkter om 12 837 369,09 kr avser ersättning för projektet tidsregistrering i hemtjänsten om 12 687 369,09 kr samt en återbetalning av erhållet bidrag som inte utnyttjats om 150 000,00 kr från en stadsdelsförvaltning.

Vidare finns förutbetalda kostnader i form av föreningsbidrag, övriga bidrag, konsulttjänster samt lokalhyra om 2 477 335,48 kr.

Skulder och eget kapital: skuldsidan består av leverantörsskulder om -22 981 025,46 kr, varav de interna uppgår till -6 693 803,28 kr som avser vikarieersättning, ersättning för lönekostnader avseende äldrevärdar, stadsinterna bidrag och utbildningskostnader inom staden. De externa uppgår till -16 287 222,18 kr vilka avser olika leverantörer såsom Tieto, hemtjänstutförare och ett flertal konsulttjänster.

Upplupna löner och sociala avgifter om -933 684, 42 kr avser timlöner och övrig ersättning till personal. Övriga interimsskulder om -6 121 668,84 kr består främst av bidrag och vikarieersättningar till stadens förvaltningar.

Förutbetalda intäkter om -60 225 746,66 kr avser stimulansbidrag från Sveriges kommuner och landsting, Socialstyrelsen och Länsstyrelsen som dels inte har förbrukats under 2013, dels bidrag avseende nästkommande år och dels ersättning för arbetsledning av personal i andra kommuner (trygghetslarm) som avser år 2014.

Underskott i eget kapital uppgår till 23 495 884,14 kr.

Jämförelse med föregående år

Kundfordringarna har ökat med 43,1 mnkr vilket beror på en stor faktura ställd till Sveriges kommuner och landsting avseende stimulansbidrag för en sammanhållen vård av svårt sjuka äldre. Äldreförvaltningen samordnar detta och administrerar fördelningen av bidraget.

Förutbetalda kostnader har minskat med 1,7 mnkr och beror på förändrade rutiner kring utbetalning av föreningsbidrag och att några leverantörer ändrat sina faktureringsrutiner.

Upplupna intäkter har ökat med 11,8 mnkr och avser i huvudsak kostnader för projektet tidsregistrering som av stadsledningskontoret regleras i efterskott efter avläsning av reskontran.

Leverantörsskulderna har ökat marginellt med 1,8 mnkr. Däremot kan noteras att de interna leverantörsskulderna minskat med 7,4 mnkr vilket hänförs till förbättrade rutiner och information vad gäller ersättning för vikarier i samband med utbildningsinsatser inom äldreomsorgen.

Upplupna löner inklusive sociala avgifter har ökat med 0,5 mnkr till följd av ökat antal anställda.

Förutbetalda intäkter har ökat kraftigt med 25,0 mnkr. Detta avser ökade externa intäkter i form av stimulansbidrag som inte förbrukats, intäkter för försäljning av verksamhet till andra kommuner som avser år 2014 och ett stort stimulansbidrag från Sveriges kommuner och landsting avseende nästkommande år.

Övrigt

Intern kontroll

Äldreförvaltningens styrgrupp och arbetsgruppen för ILS utarbetade i samband med verksamhetsplanen en internkontrollplan för året innehållande utvalda risker. Nedan följer en summarisk sammanställning över vad som gjorts för att minimera några av dessa.

Risk	Kontroll	Status
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare (minskar)	Medarbetarenkät 2013	Uppföljt och genomgånget
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete (minskar)	Medarbetarenkät 2013	Uppföljt och genomgånget
Sjukfrånvaro (ökar oförutsett)	Stickprov och månatlig uppföljning	Genomfört och sjukfrånvaron har minskat
Felaktig lön betalas ut	Stickprov enligt beslutad rutin	Genomfört
Bristande implementering om innehåll och agerande, risk- och sårbarhetsanalys, väsentliga processer missas	Genomgång på samtliga avdelningar	Genomfört

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Kommunikation och information

Äldreförvaltningen har arbetat målmedvetet för att förbättra organisationens kommunikativa förmåga. Förbättrad webbplats för allmänheten, utvecklad företagswebb, förenklad distribution av tryckt material och digitalt nyhetsbrev är några av de kommunikationsvägar som förbättrats. Sammantaget har förbättringarna varit en förutsättning för att klara årets kommunikationsutmaningar. Utvecklingsarbetet har fortsatt under året.

Stockholms stads intranät har i sin helhet förnyats. Äldreförvaltningen har lagt ner ett omfattande arbete och inte sällan tillhört de första förvaltningarna att testa förändringar. Stadsdelsförvaltningarna är i hög grad beroende av den information äldreförvaltningen tillhandahåller via intranätet varför stor omsorg har lagts vid samarbete med dessa för att nå ett bra resultat.

Flera stora projekt har stöttats med aktivt kommunikationsarbete bl.a:

- *Värdegrund och värdighetsgarantier.* Kommunikationen har skett med en webbsida som bas som såväl kommunala och privata omsorgsgivare har tillgång till. Information om nyheter, utbildningar, konferenser med mera har spridits via äldreförvaltningens nyhetsbrev. Youtube har använts för att sprida filmer om värdegrunden. Den första filmen har visats över 1 800 gånger.
- *Tidregistreringssystem för hemtjänsten.* Utöver kommunikativt arbete med möten och utbildningar har tidningen Rätt i tiden distribuerats till medarbetare och chefer inom hemtjänsten samt till förtroendevalda i stadsdelsnämnder. En tidning med information riktad till personer med hemtjänst distribuerades i nästan 20 000 exemplar under december månad.
- *Avgifter 2014.* Under 2014 prövas ett nytt sätt att arbeta med avgifter. En ny broschyr samt informationsbrev har utarbetats.

Avrop statistiktjänster

Stockholms stad har under 2013 genomfört en upphandling av statistiktjänster. Med anledning av detta har äldreförvaltningen gjort avrop avseende statistiktjänster relaterade till förvaltningens verksamhetsområde med fyra deluppdrag:

1. Månatligen uppdatera statistikpaket i form av fasta tabeller samt årligen uppdatera motsvarande statistik på årsbasis.
2. Framställa framskrivning avseende befolkningsutveckling för åldersgruppen 65 år och äldre bosatta inom Stockholms stad samt dess behov av äldreomsorg över tid.
3. Beräkna medel- och medianboendetider för personer som är 65 år och äldre om som har biståndsbeviljad omsorg på vård- och omsorgsboenden.
4. På uppdrag av äldreförvaltningen genomföra utredningar som har ett naturligt samband med äldreomsorgen i Stockholms stad

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna	8,23 %	8,86 %	10 %	minska	2013
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	0 st	0 st	0 st	tas fram av nämnden	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta för genomgripande regelförenklingar med målsättningen att öka stadens servicegrad.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Äldreförvaltningen bidrar till måluppfyllnaden genom bl.a. det nya ersättningssystemet med tidsregistrering inom hemtjänsten, den centraliserade köhandläggningen till vård- och omsorgsboenden och utvecklingen av Jämför service.			
 Finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar.	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Första stadsdelsförvaltning, socialförvaltningen, delar av arbetsmarknadsförvaltningen och äldreförvaltningen arbetar gemensamt för en samlokalisering i Första stadsdelsförvaltnings befintliga lokaler samt inhyrning av nya ytor. Detta möjliggörs genom att nuvarande hyresvärd och Första stadsdelsförvaltning omdisponerar ytor inom fastigheten. Detta bör leda till lägre lokalkostnader samt samordningsvinster i verksamheterna. Äldreförvaltningen samarbetar i övrigt med socialförvaltningen avseende vissa projekt och administrativa funktioner samt krisövning, reception och matsal.			

Nämndmål:

Äldrenämnden sprider goda exempel i utvecklingsfrågor

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldrenämnden inspirerar till tävlingsdeltagande i kvalitetsutmärkelsen

Förväntat resultat

Ökat tävlingsdeltagande i kvalitetsutmärkelsen

Goda exempel

Stockholms stad anordnade under hösten en Goda-exempelmässa i Kulturhuset. Syftet var att sprida goda exempel mellan förvaltningar och bolag. Äldreförvaltningen arrangerade ett seminarium med inriktning på kvalitetsutveckling. Seminariet lockade cirka 120 besökare. Förvaltningen deltog även med en monter och presentationer av äldreomsorgens värdegrund,

äldreomsorgens historia 1950-2010, rådslag om äldreomsorgen och brandförebyggande arbete i äldres hem samt den stadsgemensamma uppföljningen av äldreomsorgen i Stockholms

Under Almedalsveckan besökte fyra företrädare från Äldreförvaltningen närmare fyrtio seminarier. Direktören medverkade i en panel om framtidens boende för äldre.

Internationellt arbete

Äldreförvaltningens internationella arbete består i huvudsak av mottagande av utländska studiebesök och ett aktivt arbete för att söka ny kunskap och inspiration för utveckling.

Under 2013 tog äldreförvaltningen emot cirka 25 utländska besök, främst från Japan och Sydkorea. Intresset riktar sig särskilt mot Sveriges och Stockholms organisation av äldreomsorg och finansiering samt äldres möjligheter att leva aktiva och självständiga liv.

Äldreförvaltningen arrangerade i maj tillsammans med Norrmalms och Farstas stadsdelsförvaltningar inom ramen för EU-projektet Design led innovations for active ageing, DAA, en workshop i Stockholm. Arrangemanget sträckte sig över två dagar med inledande studiebesök på Micasas och Hjälpmedelsinstitutets inspirationsmiljö samt Rum för hälsa på Tallbackens vård- och omsorgsboende. Dag två inriktades på möjligheterna att omsätta projekt till långsiktiga införanden av exempelvis ny teknik. Medarbetare i Stockholms stads äldreomsorg var inbjudna till dag 2.

Äldreförvaltningens ledningsgrupp genomförde en studieresa till Bryssel med besök i EU-parlamentet, Sveriges representation i EU, Stockholmsregionens gemensamma Brysselkontor med mera. Utöver fördjupad och förnyad kunskap om EU:s arbetssätt och viktiga frågor inleddes där även ett samarbete med AGE, en paraplyorganisation för bland annat Europas pensionärsorganisationer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Anordna inspirationseminarier avseende kvalitetsutmärkelsen	2013-01-01	2014-05-31	
Kommentar De höstförlagda seminarierna utgick 2013 för att fr.o.m 2014 istället hållas under våren.			
 Genomföra studieresor utanför Sverige	2013-01-01	2013-12-31	
Kommentar Studieresor har gjorts till Bryssel, USA och de nordiska länderna.			

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål inkommer till inspektörerna, äldreombudsmannafunktionen, Äldre direkt och via den webbaserade funktionen Tyck till samt till stadsdelsförvaltningarna och utförande enheter.

Under året har inspektörerna handlagt 94 klagomål, varav 30 har föranlett inspektion på 13 hemtjänstenheter, sex servicehus och 11 vård- och omsorgsboenden. Övriga klagomål har kommunicerats med aktuell stadsdelsförvaltning/verksamhet som har övertagit/deltagit i den

fortsatta handläggningen.

Klagomål har främst inkommit från enskilda, närstående och personal. Klagomål som rör utförarverksamheter handlar om brister i utförande av vård och omsorg, bemötande, ledning och kompetens samt uteblivna insatser. Klagomål som rör beställarfunktionen handlar om missnöje med beslut, brister i handläggning och bemötande. Inspektörerna har kommunicerat klagomålen med aktuell stadsdelsförvaltning och verksamhet. Om klagomålen inte har varit kända har dessa vidarebefordrats för handläggning. Återkoppling har skett till den klagande.

En vanligt förekommande avvikelse som rapporterats från trygghetsjouren avser brister vid hantering av nycklar. Detta har också inspektörerna funnit i sin granskning av verksamheter. Bristerna beror på felaktig förvaring och hantering av nycklar, oklar organisation och arbetssätt samt bristande kontroll. Bristerna leder till otrygghet och osäkerhet för den enskilde.

Kartläggning av klagomålshantering

Som ett led i Äldreförvaltningens arbete med att förebygga och säkerställa god kvalitet inom äldreomsorgen initierades och genomfördes en kartläggning under 2013, av hur enskilda och anhörigas synpunkter och klagomål tas om hand i staden. I kartläggningen ingick samtliga stadsdelsförvaltningar, äldre direkt och två privata aktörer.

Samtliga stadsdelsförvaltningar har skriftliga rutiner för synpunkts och klagomålshantering. Enskilda och anhöriga har möjlighet att framföra sina synpunkter på flera sätt, telefon, brev, mail, blanketter, muntligen till personal, Tyck till, Äldre direkt, m.fl. Inkomna klagomål registreras utifrån respektive förvaltnings eller utförares rutiner, vilket omöjliggör en sammanställning av synpunkter och klagomål för hela staden liksom olika jämförelser. Redovisning av synpunkter och klagomål sker regelmässigt till respektive nämnd i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Rapporteringen är mestadels kortfattad och redovisar antalet inkomna klagomål. Personalens förhållningssätt vid mottagande av synpunkter och klagomål är av synnerlig vikt. I kartläggningsarbetet har ett gott exempel på detta uppmärksammats.