

Handläggare
Anders Håkansson/Monica
Jonsson
Telefon: 08-508 36 200Till
Äldrenämnden 2019-02-26

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Äldrenämnden

Förslag till beslut

Förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner årsredovisning med bokslut för 2018 och överlämnar den till kommunfullmäktige och stadens revisorer.

T.F förvaltningschef

Margareta Östrand

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
1. Ett Stockholm som håller samman	6
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	6
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	6
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	8
1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo	8
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	10
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	10
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	11
2. Ett klimatsmart Stockholm	20
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	20
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade	20
2.3 Stockholm har en hållbar mark- och vattenanvändning	21
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva	21
2.5 Stockholms miljö är giftfri	22
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	22
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	22
3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion.....	23
3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad	24
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	25
3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet	26
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	28
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm	29
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	29
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	29
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	31
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	32
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	32
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	33

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	34
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	35
Uppföljning av ekonomi.....	38
Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget.....	38
Resultatenheter	Error! Bookmark not defined.
Investeringar.....	41
Försäljningar av anläggningstillgångar	Error! Bookmark not defined.
Verksamhetsprojekt (driftsprojekt)	Error! Bookmark not defined.
Ombudgeteringar.....	Error! Bookmark not defined.
Medel för lokaländamål.....	Error! Bookmark not defined.
Analys av balansräkning	42
Övrigt	Error! Bookmark not defined.
Kvalitetsarbete.....	44
Övrigt.....	44

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 - Äldrenämnden, blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2 - Resultat- och balansräkning

Bilaga 3: Bilaga 3 - Nyckeltal 2018 Äldrenämnden

Bilaga 4: Bilaga 4 - Uppföljningsrapport av internkontrollplanen

Bilaga 5: Bilaga 5 - Prestationer Stockholms trygghetsjour

Bilaga 6: Bilaga 6 - Fixartjänster för personer under 65 år med funktionsnedsättning

Sammanfattande analys

Äldreförvaltningen bedömer att de mål och aktiviteter som framgår av verksamhetsplanen i stort uppnåtts under året. Sammanfattningen nedan utgår från kommunfullmäktiges inriktningsmål.

1. Ett Stockholm som håller samman

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett Stockholm som håller samman* uppfylls. Detta mål uppfylldes även för år 2017. Bedömningen har gjorts genom förvaltningens arbete med att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Detta har genomförts dels genom det reguljära arbetet som utförs genom inspektioner och observationer men också genom projekt som drivit verksamheten framåt.

Äldreförvaltningen har samordnat den årliga stadsövergripande boendeplaneringen för 2019. Nödvändiga åtgärder har analyserats för att möta den kommande efterfrågan av biståndsbedömda vård- och omsorgsboendeplatser och i planen finns sex definierade kommunala nybyggnadsprojekt inkluderade.

Biståndshandläggningen ska vara likvärdig i staden och riktlinjerna ska tillämpas enhetligt. Äldreförvaltningen har under året arbetat med stöd till stadsdelsförvaltningarnas myndighetsutövning bland annat genom utbildning och föreläsningar exempelvis seminarier kring de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg samt inom ledarskapsprogrammet.

Utvecklingsarbetet ”Tryggt mottagande i hemmet”, med syfte att skapa en trygg och hållbar hemgång för den enskilde vid utskrivning från slutenvården, har fortsatt under 2018 och är nu infört vid åtta stadsdelsförvaltningar.

Under 2018 övertog äldreförvaltningen uppdraget kring mat, måltider och nutrition från Stiftelsen äldrecentrum. Ett förslag på en reviderad kostpolicy har tagits fram som bland annat förtydligar betydelsen av mat och måltider samt att verksamheterna ska mäta måltidsmiljön och nattfastan.

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna tagit fram en modell för uppföljning och bedömning av verksamheternas kvalitet inom stadens äldreomsorg. Modellen bygger på uppföljningar utifrån de olika perspektiven, struktur-, process- och resultat kvalitet som tillsammans bildar underlag för en helhetsbedömning av verksamheternas kvalitet.

Stockholms Trygghetsjour ansvarar för hela kedjan avseende trygghetslarm vilket innebär allt ifrån handläggning av ansökningar av trygghetslarm till installation, teknikövervakning och larmmottagning inom avdelningen. Köhanteringen för vård- och omsorgsboende är organiserad inom avdelningen och administrerar erbjudande av lediga lägenheter för de vård- och omsorgsboenden som ingår i valfrihetssystemet. Stockholms trygghetsjour ansvarar vidare för projektet ”smarta lås i hemtjänsten” vars syfte är ökad tillgängligheten för hemtjänsten och ökad trygghet för den äldre genom smart låsteknik.

2. Ett klimatsmart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett klimatsmart Stockholm*, liksom 2017, uppfylls. Äldreförvaltningen gör denna bedömning genom användandet av kravmärkta produkter, energisnål belysning samt att Stockholms

Trygghetsjour leasar bilar som drivs med miljödiesel.

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm uppfylls*. Detta mål uppfylldes även för år 2017. Bedömningen till måluppfyllelsen sammanfattas nedan.

I jämförelse med prognostiserade nollresultat i årets två tertialrapporter redovisas i bokslutet ett överskott om 5,5 mnkr. Skillnaden mellan prognoserna under året och bokslutet hänförs huvudsakligen till lägre vikarieersättning för utbildningar samt vakanser. En mer utförlig redogörelse kring det ekonomiska resultatet återfinns under "Uppföljning av ekonomi".

Förvaltningen har arbetat aktivt med forsknings- och utvecklingsprojekt i samarbetet med högskolor, näringsliv och andra intressenter i syfte att de äldre i staden ska få ökade möjligheter att leva ett aktivt och hälsosamt liv under trygga förhållanden.

Det tvååriga EU-projektet DigIT, med syfte att ge personal inom äldreomsorg och funktionsnedsättning kompetensutveckling i digital teknik och digitala verktyg, har avslutats under 2018. Totalt har nära 800 medarbetare och chefer inom äldreomsorgen i Stockholms Stad deltagit i olika kompetensutvecklingsinsatser för att öka de digitala kunskaperna.

Stockholm Digital Care har under 2018 fortsatt verka för att behov och innovativa lösningar ska mötas. Arbetet har visat att innovativ välfärdsteknik kan förändra och utveckla invanda tankesätt inom äldreomsorgen.

Under året har äldreförvaltningen arrangerat eller medarrangerat en rad olika vidareutbildningar inom äldreomsorgen. Detta gäller för flertalet personalgrupper såsom biståndshandläggare, sjuksköterskor, omvårdnadspersonal och chefer.

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål *Ett demokratiskt hållbart Stockholm uppfylls*. Detta mål uppfylldes även för år 2017. Denna bedömning gör förvaltningen genom arbetet med värdegrunden och en hög medvetandegrad om diskriminering och mänskliga rättigheter.

Äldreförvaltningen har tillsammans med socialförvaltningen arbetat med stadens program mot våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck. Under året har flera föreläsningar och utbildningar anordnats i ämnet som spridits till berörda inom äldreomsorgen.

Under året beslutade kommunfullmäktige om Strategi för en äldrevänlig stad – underlag till program. Strategins övergripande mål är att skapa en tillgänglig och inkluderande stad med en miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet. Arbetet utgår från åtta globalt identifierade temaområden, exempelvis tillgänglighet i utomhusmiljö och byggnader, samhällsservice och social delaktighet, och förutsätter ett brett samarbete mellan olika aktörer.

Äldreförvaltningens centrala roll vad gäller upphandling av hemtjänst har också betydelse för måluppfyllelsen. Ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänst började gälla i slutet av 2017 och arbetet under 2018 har fokuserats på att följa upp att kraven efterlevs. Äldreförvaltningen har vidare utfört en central entreprenadupphandling avseende sju vård- och omsorgsboenden. Under 2018 har även en upphandling av privata utförare till valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden genomförts och stadens pågående ramavtal med privata utförare avseende profilboende förlängts.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål är uppfyllt. Denna bedömning har gjorts genom förvaltningens arbete med att förbättra och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen samt den planering som genomförts med framtidens boenden för äldre.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

● Uppfylls helt

Analys

I de fall som barns uppväxtvillkor kan beröras direkt eller indirekt av det arbete som äldreförvaltningen utför vad gäller riktlinjer, utredningar, projekt, remissvar med mera ska barnperspektivet vägas in.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

● Uppfylls helt

Analys

Äldre i hemlöshet

Under 2018 har flera gemensamma uppdrag mellan socialnämnden och äldrenämnden pågått i syfte att stärka kapaciteten för att kunna tillgodose behovet av stöd och boende för äldre i hemlöshet eller som riskerar att bli hemlösa. Under året har stödboendet Monumentet ställt om ett antal lägenheter till ett seniorboende för personer över 55 år med tolv boende. Stödboendet är ett mera stadigvarande boende men inte ett permanent boende. Målet för de boende är att kunna erbjudas en permanent bostad.

Subventionerade drogfria akut- och utredningsplatser på två olika stöd- och omvårdnadsboende för äldre hemlösa över 65 år har inrättats där 14 personer erhållit plats. En ny funktion, äldrelots, har tillskapats med uppdraget att aktivt söka upp och i samverkan med beställande enhet lotsa de äldre mot varaktiga boenden. Satsningarna har organiserats i projektform och avslutades sista december 2018.

Micasa Fastigheter kommer, i samarbete med Stiftelsen Hotellhem i Stockholm (SHIS), att hyra ut 25 seniorlägenheter till hemlösa personer över 65 år. SHIS kommer att ha förstahandskontraktet initialt och detta kan sedan övergå till personen som bor i lägenheten.

Psykisk ohälsa bland äldre

Staden får statliga stimulansmedel för att bedriva ett långsiktigt arbete inom ramen för psykisk ohälsa. Äldreförvaltningen har erhållit medel och en kartläggning har gjorts för att få kunskap om stadsdelsförvaltningarnas behov. Utifrån underlaget har en

spetskompetensutbildning för biståndshandläggare tagits fram tillsammans med Karolinska institutet, Vidare har en webbaserad utbildning kring psykisk ohälsa tagits fram för stadens samtliga medarbetare. Genom föreläsningarna har handläggarna fått en ökad kunskap hur man möter målgruppen på ett respektfullt sätt och intresset har varit stort hos stadsdelsförvaltningarna. Arbetet kommer att fortgå under 2019.

Nya målgrupper i äldreomsorgen

Det är viktigt att det finns beredskap för att tillgodose nya målgruppers särskilda behov inom äldreomsorgen, exempelvis är många äldre i Stockholm födda utanför Sverige. Under året har en föreläsning hållits om posttraumatiskt stressyndrom för äldreförvaltningens medarbetare och äldrenämnden. Föreläsningen var uppskattad och förvaltningen planerar att även anordna föreläsningen för stadens biståndshandläggare. I arbetet kring äldre HBTQ-personers livsvillkor har äldreförvaltningen under 2018 gjort en kartläggning av verksamheter/boenden som vänder till denna målgrupp. Kartläggningen visar att i dagsläget finns det ett privat seniorboende för äldre HBTQ-personer. Det finns också fyra vård- och omsorgsboenden som HBTQ-diplomerats, dessa är dock inte enbart riktade till äldre HBTQ-personer. Totalt har 1 544 medarbetare i staden genomgått utbildning för HBTQ-diplomering

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Socialnämnden och äldrenämnden ska utreda behovet och effekten av funktionen stödperson till äldre som saknar stadigvarande boende. I utredningsuppdraget ingår att göra en fördjupad konsekvens- och kostnadsanalys	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Äldreförvaltningen har i samarbete med socialförvaltningen genomfört en kartläggning hur funktionen stödperson till äldre som saknar stadigvarande boende används i staden. Kartläggningen visade att det finns ett behov av stödpersoner som arbetar för målgruppen men att det är svårt att bedöma behovet. Utifrån kartläggningen går det inte att dra några slutsatser om målgruppens omfattning eller kostnaderna för stödet. Oftast har inte stadsdelsförvaltningarna anställt någon stödperson utan det är redan befintliga funktioner som till exempel boendestödjare, biståndshandläggare eller äldreкураторer som har detta uppdrag. Det stöd som ges av dessa gäller framför allt hjälp med att sköta sin ekonomi, stöd i kontakter med myndigheter, hyresvärdar, vårdkontakter eller stöd i att söka bostad. Även visst förebyggande arbete görs för att till exempel förhindra vräkning.			
  Socialnämnden ska i samarbete med äldrenämnden, inom ramen för den nuvarande hemlöshetsverksamheten, utreda behovet av att avdela platser för ett drogfritt akutboende för äldre personer som lever i hemlöshet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Under året har ett försök med drogfria akut- och utredningsplatser startat inom socialförvaltningens boende- och behandlingsenhet. Platser för äldre erbjuds i första hand på Ljungbackens omvårdnadsboende där tre platser är reserverade för målgruppen under projektiden. För särskilt utsatta kvinnor 65 år och äldre erbjuds akut- och utredningsplats på Syrénens skyddade stödboende för kvinnor.			
  Äldrenämnden och Socialnämnden ska i samråd med kommunstyrelsen se över drifts- och förvaltningsform för stadens stadigvarande boendelösningar riktade till äldre personer som lever i hemlöshet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Micasa Fastigheter har samarbetat med Stiftelsen Hotellhem i Stockholm (SHIS) för att årligen hyra ut 25 seniorlägenheter till hemlösa personer. SHIS kommer att ha förstahandskontraktet initialt och detta kan sedan övergå till personen som bor i lägenheten			
  Äldrenämnden och Socialnämnden ska utifrån en behovsanalys, i samarbete med Micasa stärka kapaciteten att tillgodose behovet av stadigvarande boendeplatser för äldre personer i drogmisbruk och/eller beroende som lever i hemlöshet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Stödboendet Monumentet ställs succesivt om till ett seniorboende för personer över 55 år. Från starten i maj 2018 har 11			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
personer över 65 år flyttat dit. Stödboendet är ett mera stadigvarande boende men inte ett permanent boende.			

Nämndmål:

Äldrenämnden medverkar i det förebyggande arbetet för att ge de äldre lika förutsättningar i åldrandet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Det förebyggande arbetet bidrar till att äldre lever ett självständigt liv så länge som möjligt och upplevelsen av ensamhet och otrygghet minskar. Äldre i Stockholm upplever att de har jämlika livsvillkor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

 Uppfylls helt

Analys

Äldrevänlig stad

Staden ska verka för att alla stockholmare ska känna sig trygga i boendemiljön och i sin stadsdel. Äldre vistas mer i bostaden och i närmiljön än vad andra generellt gör och det är betydelsefullt att dessa miljöer är trygga, välfungerande och anpassade efter äldres önskemål. Under året har förvaltningen fortsatt arbetet inom ramen för strategin för en äldrevänlig stad där ett antal utvecklingsområden kring detta ingår, exempelvis tillgänglighet i utomhusmiljön och byggnader, goda transporter och nära samhällsservice. Strategin har det övergripande målet att skapa en tillgänglig och inkluderande stad med en miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Nämndmål:

Äldrenämnden skapar förutsättningar för en trygg och levande miljö för äldre.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Stadens äldre upplever att den miljö de befinner sig i är trygg och levande.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo

 Uppfylls helt

Analys

Boendeplanering för äldre

Äldreförvaltningen har samordnat arbetet med den årliga stadsövergripande boendeplanen i samarbete med stadsledningskontoret, Micasa och stadsdelsförvaltningarna. Kommunstyrelsen fattade beslut om Boendeplan 2019 och förslag till inriktning för utbyggnad av seniorbostäder den 20 juni 2018. I boendeplanen har behoven av nödvändiga åtgärder analyserats för att möta den kommande efterfrågan av boståndsbedömda vård- och omsorgsboendeplatser. Behovet prognostiseras öka med cirka 2 200 nya platser fram till 2040 där planeringen utgår från en utbyggnad om drygt 1 300 nya kommunala platser. I boendeplanen finns sex definierade kommunala nybyggnadsprojekt med färdigställande fram till år 2026. Som ett led i att trygga behoven av bostäder för äldre är det viktigt med ett gott samarbete med externa aktörer. Under året har äldreförvaltningen deltagit i stadens branschråd med bland annat privata aktörer och syftet med dessa råd är att stärka förståelsen för behovet av olika typer av bostäder för äldre i olika delar av staden samt att öka stödet under markanvisnings- och planprocessen.

Profilboende för döva

Äldreförvaltningen har utrett förutsättningarna för ett vård- och omsorgsboende för döva och dövblinda äldre. Utredningen visar på ett antal faktorer kring bemanning, kompetens, organisation, samverkan och drift som har identifierats som förutsättningar för ett teckenspråkigt vård- och omsorgsboende. Vikten av kunskap, alternativa informationsvägar och samarbete framhålls för att nå målgruppen. Äldrenämnden fattade beslut om utredningen den 11 december 2018.

Information om olika boendemöjligheter

Biståndshandläggarna ska arbeta förebyggande för att hjälpa de äldre att flytta till ett anpassat och tryggt boende i god tid, exempelvis genom kommunikationsinsatser kring förmedlingsregler, bostadskö, seniorboenden och vilken service som finns. Förvaltningen har tagit fram informationsmaterial kring detta.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samverkan med exploateringsnämnden och äldrenämnden ta fram en handlingsplan för att tillgodose behovet av bostäder för äldre, såväl boståndsbedömda som icke boståndsbedömda i kommunal och privat regi	2018-01-01	2018-12-31	
Analys En rapport med behovsanalys av icke boståndsbedömda boenden (seniorboenden) har tagits fram parallellt med Boendeplan 2019, vilken godkändes av Kommunstyrelsen 20 juni 2018.			

Nämndmål:

Äldres behov av olika boendeformer är tillgodosedda



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Det finns ett brett utbud av boendeformer för äldre.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Centraliserad köhantering för servicehus införs	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Centraliserad köhantering för servicehus infördes 1 januari 2018.			
 Äldrenämnden får i uppdrag att utreda förutsättningarna för att utveckla ett administrativt stödsystem för platsförmedling på korttids- och profilboende i syfte att underlätta sökandet efter lediga platser.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Förvaltningen har utrett förutsättningarna för en central platsförmedling för korttids- och profilboende. Utredningen visar på att det finns möjligheter att detta kan administreras inom Stockholms trygghetsjour.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

 Uppfylls helt

Analys

Ideella organisationer

Ideella organisationer är ett viktigt komplement till stadens ordinarie äldreomsorg. Som ett led i arbetet med att erbjuda idrott- och fritidsaktiviteter för äldre har äldreförvaltningen under året gett bidrag till de ideella organisationernas stadsövergripande verksamheter som riktar sig till äldre personer bosatta inom staden. Riktlinjerna för bidragsgivning har reviderats framför allt genom förtydligande av kraven på redovisning och kontroll.

Nämndmål:

Idrott- och fritidsaktiviteter för äldre erbjuds

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökade möjligheter för äldre att delta i aktiviteter utifrån förutsättningar och önskemål.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

 Uppfylls helt

Analys

Under kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet "*1.5 Stockholmare har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla*" nämns seniorboende med aktivitetscenter, liksom förvaltningens arbete med de ideella organisationerna. Aktiviteterna som har erbjudits inom dessa verksamheter begränsas inte enbart till idrott och fritid utan

gäller även kultur och eget skapande.

Nämndmål:

Kultur och andra aktiviteter för äldre erbjuds

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökade möjligheter för äldre att delta i aktiviteter utifrån förutsättningar och önskemål.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

● Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål är uppfyllt. Denna bedömning har gjorts genom förvaltningens arbete med att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Detta har genomförts dels genom det reguljära arbetet som utförs genom inspektioner och observationer men också genom projekt som drivit verksamheten framåt.

Biståndshandläggningen ska vara likvärdig i staden och riktlinjerna ska tillämpas enhetligt. Äldreförvaltningen har under året arbetat med stöd till stadsdelsförvaltningarnas myndighetsutövning bland annat genom utbildning och föreläsningar exempelvis seminarier kring de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg samt inom ledarskapsprogrammet.

Utvecklingsarbetet ”Tryggt mottagande i hemmet”, med syfte att skapa en trygg och hållbar hemgång för den enskilde vid utskrivning från slutenvården, har fortsatt under 2018 och är nu infört vid åtta stadsdelsförvaltningar.

Under 2018 övertog äldreförvaltningen uppdraget kring mat, måltider och nutrition från Stiftelsen äldrecentrum. Ett förslag på en reviderad kostpolicy har tagits fram som bland annat förtydligar betydelsen av mat och måltider samt att verksamheterna ska genomföra regelbundna mätningar av måltidsmiljön och nattfastan.

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna tagit fram en modell för uppföljning och bedömning av verksamheternas kvalitet inom stadens äldreomsorg. Modellen bygger på uppföljningar utifrån de olika perspektiven, struktur-, process- och resultat kvalitet som tillsammans bildar underlag för en helhetsbedömning av verksamheternas kvalitet.

Stockholms Trygghetsjour ansvarar för myndighetsutövning, arbetsledning och att åtgärda akut uppkomna hjälp- och omvårdnadsbehov på utanför kontorstid. Vidare ansvarar avdelningen för hela kedjan avseende trygghetslarm, vilket innebär allt ifrån handläggning av ansökningar av trygghetslarm till installation, teknikövervakning och larmmottagning. Köhanteringen för vård- och omsorgsboende och servicehus är organiserad inom avdelningen

och administrerar erbjudande av lediga lägenheter för de vård- och omsorgsboenden och servicehus som ingår i valfrihetssystemet. Stockholms trygghetsjour ansvarar för projektet ”smarta lås i hemtjänsten” vars syfte är ökad tillgängligheten för hemtjänsten och ökad trygghet för den äldre genom smart låsteknik.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med äldre nämnden genomföra en översyn av avgifter i äldreomsorgen med fokus på likställighet och införande av indexering	2018-01-01	2018-12-31	
Analys I 2019 års budget beslöt kommunfullmäktige att höja maxavgiften för hemtjänst i ordinärt och särskilt boende, dagverksamhet och kommunal hälso- och sjukvård, i enlighet med den ändring som infördes i Socialtjänstlagen den 1 juli 2016.			
  Socialnämnden och äldre nämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna utreda hur samverkan och samhandläggningen inom socialtjänsten kan öka runt personer som fyllt 65 år	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Socialförvaltningen och äldreförvaltningen har genom enkätundersökning och workshop för enhetschefer kartlagt stadsdelsförvaltningarnas samverkan och samhandläggning för personer som fyllt 65 år. Resultatet visar att samverkan och samhandläggning kan öka genom ökad kunskap om de olika verksamheternas ansvarsområden och kompetenser, förtydligande av handlägningsprocesser samt gemensamma och implementerade rutiner för samverkan och samhandläggning.			
  Socialnämnden och äldre nämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna till ökat samarbete kring målgruppen under 65 år med demenssjukdom	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Under året har en enkät skickats ut till beställarenheter och till anhörigkonsulenter för att få en bild av hur samverkan kring den aktuella målgruppen fungerar idag. Resultatet visar att anhörigkonsulenter i många fall ansvarar för att stötta alla anhöriga oavsett ålder men detta är ett fortsatt utvecklingsområde inom beställarenheterna. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldre nämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
  Äldre nämnden och socialnämnden ska kartlägga stadsdelsnämndernas arbete med anhörigstöd	2018-01-01	2018-12-31	
Analys En kartläggning av anhörigstödet har genomförts under året. Rekommenderade åtgärder utifrån kartläggningen är bl.a. att tydliggöra uppdrag, styrning och främja samverkan. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldre nämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
  Äldre nämnden ska genomföra övergripande kommunikationsinsatser om icke biståndsbedömda boendalternativ, bostadskö, bostadstillägg samt om Micasa Fastigheter AB:s särskilda förmedlingsregler	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Äldreförvaltningen har tagit fram en broschyr med samlad information om boendalternativ för äldre och om bostadsförmedlingen. Informationen finns också tillgänglig på stadens webbplats.			
  Äldre nämnden ska i samarbete med socialnämnden se över möjligheten att införa förenklad biståndsbedömning för fixartjänster riktade till personer under 75 år med funktionsnedsättning	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Personer över 75 år kan få avgiftsfri hjälp med enklare vardagssysslor som exempelvis kan leda till fallskador. Tjänsten ges med stöd av lagen om vissa kommunala befogenheter (2009:47). Under året har möjligheten att även införa fixartjänster för personer under 75 år med funktionsnedsättningar utretts. Av utredningen framgår att fixartjänster kan erbjudas till andra personer än de som omfattas av befogenhetslagen under vissa förutsättningar. Det kan vara om tjänsten erbjuds till alla kommuninvånare, om målgruppen finns specificerad genom annan lag, vilket saknas idag, om tjänsten bedöms som bistånd enligt speciallagstiftning, vilket kan vara socialtjänstlagen. Se även bilaga 6 - Fixartjänster för personer under 65 år med funktionsnedsättning för en utförligare beskrivning av aktivitetens genomförande.			
  Äldre nämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna utreda och föreslå förbättringar som ökar likställigheten i staden samtidigt	2018-01-01	2018-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
som det avlastar biståndshandläggare från administrativa uppgifter			
Analys Inom ramen för arbetet med handlingsplanen för förbättrad arbetssituation för biståndshandläggare har ett arbete genomförts kring detta. Fokus har varit att uppnå en rimlig arbetsbelastning för biståndshandläggarna, ett utökat administrativt stöd samt en nära tillgänglig ledning och kompetensutvecklingssatsningar har varit en del av detta. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
  Äldrenämnden ska initiera ett kvalitetsutvecklingsarbete inom särskilt boende för äldre i samarbete med stadsdelsnämnderna	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Fem vård- och omsorgsboenden har deltagit i en satsning för att öka kvaliteten för de äldre. Fokus har varit att utgå från medarbetarnas kunskap och erfarenhet i arbetet med att utveckla kvaliteten inom det valda området. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
  Äldrenämnden ska kartlägga stadsdelsnämndernas förebyggande arbete riktat till äldre	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Äldreförvaltningen har under året genomfört en kartläggning som omfattar förebyggande insatser för äldre som inte föregås av en individuell behovsprövning. Detta har gjorts genom enkäter, intervjuer och besök på verksamheter. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
  Äldrenämnden ska som projektägare i Digital Demo Stockholm fungera som kravställare samt leda och utvärdera projekt för att öka tillgängligheten för hemtjänsten och ökad trygghet för den äldre genom smart låsteknik	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Äldreförvaltningen ansvarar för projektet "smarta lås i hemtjänsten" samt medverkar i stadens övergripande projektgrupp för Smarta lås och även i den operativa styrgruppen för samma projekt. Under året har kunskaper från "Smarta Lås inom hemtjänsten, Fas 1, använts som en del av underlaget i det övergripande projektet i staden. "Smarta Lås inom hemtjänsten" är inne i Fas 2 där en låsinventering och nollbasmätningar för effektmålen har genomförts. Nu pågår arbetet med att ta fram underlag för brukardialog, arbetsmiljöenkät, myndighetsutövning och förvaltningsmodell. De båda projekten arbetar parallellt och samverkar i gemensamma frågeställningar.			
  Äldrenämnden ska utreda förutsättningarna för anhörigstöd i form av korttidsvård, motsvarande Kinesen och Hornskroken, för personer med behov av somatisk vård och omsorg	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Förvaltningen har genomfört en utredning i frågan där bedömningen är att det är svårt att få en tydlig bild av behovet utan att göra en fördjupad analys av önskemål och behov hos de som idag nyttjar korttidsvård som anhörigstöd på stadens korttidsboenden.			

Nämndmål:

Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldrenämnden ansvarar för stadsövergripande frågor rörande äldreomsorg. I dialog med stadsdelsnämnderna samordnar och utvecklar nämnden äldreomsorgen i staden.

Förväntat resultat

Äldre i Stockholm är nöjda och trygga med äldreomsorgen

Analys

Ökat samarbete kring målgruppen under 65 år med demenssjukdom

Enligt de nationella riktlinjerna och nationella strategin för personer med demenssjukdom ska socialtjänsten bland annat erbjuda en regelbunden och sammanhållen uppföljning av de demenssjukas situation och behov. En enkät har därför skickats ut till beställarenheterna inom äldreomsorgen och till anhörigkonsulenterna för att få en bild av hur samverkan fungerar. Resultaten visade att anhörigkonsulenterna i flera stadsdelsförvaltningar ansvarar för att stötta alla anhöriga oavsett ålder. Inom beställarenheterna är samverkan kring personer med demenssjukdom under 65 år ett fortsatt utvecklingsområde.

Såväl anhörigkonsulenter som biståndshandläggare har svarat att de har svårt att nå personer med demenssjukdom i ett tidigt skede av sjukdomen och att det också finns få insatser att erbjuda. Socialstyrelsen har i uppdrag att utveckla och sprida en modell för ett standardiserat insatsförlopp efter diagnostisering av demenssjukdom. Utredare från socialförvaltningen och äldreförvaltningen har träffat utredare på socialstyrelsen och framfört synpunkter som kan stödja socialstyrelsen i deras uppdrag.

Äldreomsorgen erbjuder 49 träffpunkter och mötesplatser inom Stockholm Stad. Två av dessa vänder sig även till personer under 65 år med funktionsnedsättning.

Kartlägga stadsdelsnämndernas förebyggande arbete riktat till äldre

Kartläggningen omfattade förebyggande insatser för äldre som inte föregåtts av en individuell behovsprövning. Resultatet visade att samtliga stadsdelsförvaltningar erbjuder träffpunkter med förebyggande verksamhet i olika omfattning. Det skiljer sig mellan stadsdelsförvaltningarna hur den förebyggande verksamheten är organiserad gällande antal träffpunkter, inriktning och vilka yrkesgrupper som arbetar inom verksamheten. De förebyggande verksamheterna har en utmaning i att nå ut till alla äldre i stadsdelsområdena samt att även nå ut till äldre som behöver mer stöd för att motverka ensamhet och isolering. Att stärka det friska och förebygga ohälsa och ensamhet är viktiga strategier för att stödja ett aktivt och självständigt liv för äldre i Stockholm stad.

En likvärdig biståndshandläggning och minskad administration

Biståndshandläggningen ska vara likvärdig i staden och riktlinjerna ska tillämpas enhetligt. Äldreförvaltningen har stöttat stadsdelsförvaltningarnas myndighetsutövning, bland annat genom utbildning och föreläsningar. Inom ramen för arbetet med handlingsplanen för en förbättrad arbetssituation har effekter uppnåtts som gynnar en jämställd och likvärdig biståndshandläggning. Exempelvis har arbetet med brukardelaktighet stärkts, ökat administrativt stöd, mer rimlig arbetsbelastning för biståndshandläggarna, mer tillgänglig ledning och minskad personalrörlighet. I och med att antal biståndshandläggartjänster har utökats har fler medarbetare haft möjlighet att delta i kompetensutveckling.

Utveckling av hemtjänst

Arbetet har fortgått med att stötta beställare och utförare med att införa de förändrade arbetssätt som de nya anvisningarna innebär. I stadens sociala system har flera förändringar införts som stödjer anvisningarna på ett tydligare sätt. En ny film har tagits fram som kommer att användas vid den fortsatta implementeringen. Uppföljningen av implementeringen har visat att medvetenheten om ramtid och de förändrade arbetsätten har ökat. Effekter av de förändrade arbetssätten är mer spridda och fortsatt arbete behövs för att utveckla tilliten

mellan beställare och utförare. För att motsvara intentionerna i anvisningarna kan förvaltningen se behov av att vidareutveckla förhållningssättet till tidsberäkning, beställningar, genomförandeplaner samt uppföljning.

Tryggt mottagande i hemmet

Utvecklingsarbetet ”Tryggt mottagande i hemmet”, som påbörjades 2016 i syfte att skapa en trygg och hållbar hemgång för den enskilde vid utskrivning från slutenvården, har under 2017 och 2018 införts vid åtta stadsdelsförvaltningar; Bromma, Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Spånga-Tensta, Älvsjö och Östermalm.

Under de två år som ”tryggt mottagande i hemmet” har varit igång har det visat sig att antalet utskrivningsklara varierar över tid och att ett samarbete mellan fler stadsdelsförvaltningar behövs ur ett resurseffektivt perspektiv. Ett flertal av förvaltningarna samarbetar därför med varsin geografisk närliggande stadsdelsförvaltning för att uppnå samordningsvinster.

”Tryggt mottagande i hemmet” har utvecklat arbetssätt i samverkan med husläkarmottagningar och primärvårds rehab vilket skapar förutsättningar för en trygg och hållbar hemgång från slutenvården eller korttidsboende. Arbetssättet bygger framförallt på kontinuitet, koordination och kompetens.

Äldrecentrum har under tre månader följt samtliga personer från Kungsholmen som blivit föremål för utskrivningsplanering enligt betalningsansvarslagen efter att de fått vård inom slutenvården (korttidsvård). Deras uppdrag har varit att beskriva hur deltagarnas funktionsförmåga, behov av vård och omsorgsinsatser samt livskvalitet bedöms, förändras och tillgodoses över tid.

Kvalitetsutvecklingsarbete inom särskilt boende

Fem vård- och omsorgsboenden, varav tre är stadens akademiska noder, har deltagit i satsningen med att öka kvaliteten för de äldre. Enheterna har utifrån sina utvecklingsområden valt ut ett specifikt område att arbeta med. Det förberedande och praktiska arbetet har bland annat skett i samarbete med enheterna genom möten med chefer samt flera workshops och aktiva arbetsmöten.

Fokus har varit att utgå från medarbetarnas kunskap och erfarenhet i arbetet med att utveckla kvaliteten inom det valda området. Samtliga fem enheter har aktivt arbetat med att höja kvaliteten. Framgångsfaktorer i uppdraget har visat sig vara en engagerad chef och att utvecklingsområdet är avgränsat och verksamhetsnära. Att ta tillvara medarbetarnas kompetens och engagemang genom workshops som uppmuntrar till kreativitet vid problemlösning samt tydliga uppgifter mellan träffarna har bidragit till nya eller förändrade arbetssätt.

Stjärnmärkt demensomsorg

Totalt finns, från och med årsskiftet 2018/2019, 20 färdigutbildade Stjärninstruktörer inom fyra stadsdelsförvaltningar. Stjärninstruktörerna har i uppdrag att utbilda kollegor inom de egna verksamheterna enligt den modell som Svenskt demenscentrum har utarbetat. Modellen består av tre webbutbildningar och fyra reflektionsträffar och leder till att enheten blir Stjärnmärkt.

Multiprofessionellt arbetssätt och implementering av nationella riktlinjer inom demensområdet

Under 2018 har äldreförvaltningen implementerat de nationella riktlinjerna för vård och

omsorg inom demensområdet vilket skett genom föreläsningar och workshops. Kompetensutveckling har även genomförts kring att förebygga våld vid demenssjukdom samt att förebygga undernäring hos äldre i ordinärt boende.

Arbetet med samverkan och utveckling mot ett multiprofessionellt arbetssätt har fortsatt och SIP (Särskild individuell planering) använts som metod inom alla stadsdelsförvaltningar. Arbetet med att skriva och uppdatera lokala samverkansplaner kring personer med demenssjukdom har påbörjats inom hälften av förvaltningarna och är ett fortsatt utvecklingsområde under 2019.

Mat och måltider

Under året övertog äldreförvaltningen uppdraget kring mat, måltider och nutrition från Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum. Arbetet med att samordna stadens dietister och kostchefer har inletts. Ett förslag på reviderad kostpolicy har tagits fram som förtydligar matens och måltidsupplevelsens betydelse för hälsan och det sociala välmåendet. Vidare ställs krav på att verksamheterna regelbundet ska följa upp måltidsmiljön och nattfastan. Det har påbörjats ett arbete med framtagande av material för att implementera kostpolicy under 2019. Förvaltningen har tagit fram material om mellanmål liksom påbörjat arbetet med en ny e-tjänst, ”Hållbar hälsa”. Syftet med e-tjänsten är att få information om hälsa, fysisk aktivitet, goda matvanor och gemenskap.

Anhörigstöd

Anhöriga som vårdar en närstående ska erbjudas varierade och flexibla stöd- och hjälpinsatser. Det är även viktigt ur ett jämställdhetsperspektiv då det är en större andel kvinnor som utför anhöriginssatser. Under året har en kartläggning av stadens anhörigstöd genomförts. Rekommendationerna utifrån denna var att tydliggöra uppdrag, styrning, främja fortsatt och ökad samverkan mellan anhörigkonsulenter och mellan chefer. En fortsatt planering av resultatet från kartläggningen handlar om en stadsgemensam uppdragsbeskrivning och basnivå för insatser och stöd i anhörigstödet. Under året har en föreläsning om framtidsfullmakt och anhörigas rätt enligt föräldrabalken arrangerats för stadens anhörigkonsulenter. Även en workshop med genomgång av programmet för anhörigstöd har genomförts för anhörigkonsulenter.

Samverkan vid utskrivning

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård började gälla 1 januari 2018. Under november har IT-stödet WebCare ersatts med en version som är anpassad till den nya utskrivningsprocessen. Kommunens betalningsansvar började gälla i november 2018 efter att kommunen inte haft något betalningsansvar tidigare under året. Regionala rutiner för hur aktörerna ska arbeta enligt den nya lagen har upprättats och äldrecentrum har uppdraget att vara behjälplig med implementeringen. Äldreförvaltningen har även haft workshops för beställarcheferna för att förbereda implementeringen av de nya arbetssätten. Under året har en projektorganisation upprättats under ledning av Storsthlm och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen med uppdrag att ta fram en långsiktig överenskommelse för att ersätta den tillfälliga överenskommelsen.

Medicinska delegeringar

Sedan juni 2018 har staden och Stockholms läns landsting ett gemensamt uppdrag att utforma rutiner för att upprätthålla patientsäkerheten avseende delegeringar från primärvården till

hemtjänstens personal. Uppdraget bedrivs som ett pilotprojekt som berör Bromma och Södermalms stadsdelsförvaltningar samt de landstingsfinansierade vårdcentralerna inom dessa förvaltningar. Under året har arbete inletts med att ta fram förslag på rutiner som ska testas inom respektive stadsdelsförvaltning under 2019.

Stadsgemensam plattform för uppföljning inom äldreomsorgen

Under året har äldreförvaltningen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fortsatt arbetet med den stadsgemensamma modellen för uppföljning. Modellen bygger på uppföljningar utifrån perspektiven, struktur-, process- och resultatkvalitet som tillsammans bildar underlag för en helhetsbedömning av verksamheternas kvalitet.

Strukturkvalitet innebär verksamhetens förutsättningar och resurser att bedriva äldreomsorg utifrån lagar, författningar, avtal/uppdragsbeskrivning och kommunfullmäktiges mål. Strukturkvaliteten följs upp genom en stadsgemensam mall för verksamhetsuppföljning av speciellt utsedda verksamhetsuppföljare inom respektive stadsdelsförvaltning.

Processkvalitet innebär verksamhetens prestationer i direkt möte med den äldre vilket följs upp genom metoden kvalitetsobservation av äldreförvaltningens observatörer.

Resultatkvalitet innebär verksamhetens effekter det vill säga den äldres egen upplevelse av kvaliteten. Under året har äldreförvaltningen i samverkan med stadsdelsförvaltningarna tagit fram en stadsgemensam mall med frågor för kvalitetsuppföljning på individnivå inom hemtjänst, servicehus samt vård- och omsorgsboende. Kvalitetsuppföljningen på individnivå inom hemtjänst och servicehus startade den 1 oktober och inom vård- och omsorgsboenden under januari 2019.

Avtalsförvaltning av vård- och omsorgsboende som drivs på entreprenad

Äldreförvaltningen har i samverkan med stadsdelsförvaltningarna tagit fram ett stadsgemensamt vägledningsmaterial för avtalsförvaltning av vård- och omsorgsboende som drivs på entreprenad. Syftet med vägledningsmaterialet är att skapa en stadsgemensam grund och samsyn om tillvägagångssätt vid avtalsförvaltning av entreprenaddrivna vård och omsorgsboenden.

Kvalitetsobservationer

Under året har 55 verksamheter observerats. Verksamheternas förutsättningar att bedriva äldreomsorg, exempelvis organisation, storlek och ledarskap, varierade och påverkade kvaliteten i mötet med de äldre. Nära och tillgänglig arbetsledning visade sig vara en viktig framgångsfaktor medan täta chefsbyten försvårade det långsiktiga kvalitetsarbetet. Verksamheter som hade gemensamma möten med arbetsledning hade större möjlighet till en säker informationsöverföring och spontana reflektioner. De äldre kände sig tryggast när de fick hjälp av personal som de kände och som kände dem väl. I syfte att behålla nöjda kunder tillmötesgick verksamheterna ofta de äldres individuella önskemål i detalj. Konsekvensen kunde bli att både personal och ledning gjorde avkall på sin arbetsmiljö.

Varje observatör är kontaktperson för två stadsdelar i syfte att underlätta planering och ömsesidig dialog. Samarbete mellan kvalitetsobservatörerna och stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsuppföljare har förekommit i viss mån men behöver utvecklas ytterligare.

Inspektioner

För att bidra till målet om en äldreomsorg av god kvalitet har äldreförvaltningens inspektörer

under året hanterat klagomålsärenden och vid behov genomfört inspektioner, varav de flesta på vård- och omsorgsboenden. De äldre och deras närstående tar vanligtvis kontakt med inspektörerna när de exempelvis inte känner sig lyssnade på i kontakten med verksamheten eller aktuell stadsdelsförvaltning. Klagomålen har till största delen handlat om brister i personlig omvårdnad, bemötande, personalens kompetens, uteblivna insatser, mat och måltider, hälso- och sjukvård samt trygghetslarm.

Några generella utvecklingsområden som har framkommit är den sociala dokumentationen, värdegrundsarbetet, personalens kompetens och basal hygien.

Vid samtliga inspektioner där social dokumentation granskats, har inspektörerna granskat dokumentation för lika många kvinnor som män. Granskningen visar att det inte föreligger några direkta skillnader när det gäller förekomst av genomförandeplaner och löpande dokumentation mellan könen.

Stockholms trygghetsjour

Stockholms Trygghetsjour är en kommunövergripande dygnet-runt verksamhet.

Inom avdelningen ansvarar Trygghetsjouren för myndighetsutövning för hela staden under jourtid, vilket gör att personer med behov av hjälp kan få det oavsett veckodag och tid på dygnet. Under jourtid ansvarar även enheten för arbetsledning för omvårdnadspersonal i staden och i 18 kranskommuner. Jourpatrullen åtgärdar akut uppkomna omvårdnadsbehov på jourtid. Under året har cirka 12 800 ärenden från allmänheten inkommit till enheten, varav 2 926 beslut avser beslut om insatser som rör exempelvis hjälp vid fall, förflyttning och hygien med mera. Jourpatrullen har utfört cirka 1 343 uppdrag.

Stockholms Trygghetsjour ansvarar för hela kedjan avseende trygghetslarm vilket innebär allt ifrån handläggning av ansökningar av trygghetslarm till installation, teknikövervakning och larmmottagning. Under året har 4 570 ansökningar handlagts och 3 966 trygghetslarm har installerats. Mellanskillnaden beror dels på att ansökningar även innefattar trygghetslarm under en tillfällig vistelse i annan kommun där berörd kommun ansvarar för trygghetslarmet samt att en del tackar nej till trygghetslarm efter beslut tagits. Cirka 15 300 personer per månad har ett trygghetslarm och under året har det inkommit cirka 2 200 larmanrop per dygn vilka besvarats av larmcentralen inom avdelningen.

Köhanteringen för vård- och omsorgsboende är organiserad inom avdelningen och administrerar erbjudande av lediga lägenheter för de vård- och omsorgsboenden och servicehus som ingår i valfrihetssystemet. Under året har 6 687 erbjudanden (ej unika personer) gjorts för vård- och omsorgsboende och 707 erbjudanden för servicehus.

Avdelningen ansvarar för projektet ”smarta lås i hemtjänsten” som fortgår under 2019. Under första halvåret har en inventering av 350 lås hos 55 fastighetsägare genomförts inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Syftet med projektet är ökad tillgängligheten för hemtjänsten och ökad trygghet för den äldre genom smart låsteknik.

Under våren har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift tagits fram för Äldrenämnden. Avdelningen har startat upp arbetet med att gå igenom rutiner, processer och systematik så det finns en enhetlighet inom avdelningen vad gäller ledningssystem.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 "Tryggt mottagande i hemmet" ska fortsätta att utvecklas och implementering ska påbörjas i staden 2018-01-01 2018-12-31 Analys Utvecklingsarbetet "Tryggt mottagande i hemmet" med syfte att skapa en trygg och hållbar hemgång för den enskilde vid utskrivning från slutenvården har fortsatt under 2018 och är nu infört vid åtta stadsdelsförvaltningar. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i>.			
 Den gällande kostpolicyn ska revideras under 2018 2018-01-01 2018-12-31 Analys Ett förslag på en reviderad kostpolicy har tagits fram som bland annat förtydligar matens och måltidsupplevelsens betydelse för hälsa och socialt välmående. Vidare ställs krav på att verksamheterna regelbundet ska följa upp måltidsmiljön och nattfastan.			
 Fortsatt arbete med specialiserade hemtjänstgrupper och genomförande av multiprofessionellt arbetssätt 2017-01-01 2018-12-31 Analys Utvecklingen av multiprofessionellt teambaserat arbetssätt har fortsatt med att utveckla specialiserade hemtjänstgrupper inom demensområdet. Kompetensutveckling kring att förebygga våld och utåtagerande beteende vid demenssjukdom har även genomförts. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i>.			
 Fortsatt utbildning i metoden kollegial observation 2017-01-01 2018-12-31 Analys Kvalitetsobservatörerna har utbildat personal i kollegial observation inom Bromma stadsdelsförvaltning. Målet var att skapa tillitsbaserat förhållningssätt, ett förändrat arbetssätt och utveckla verksamheternas egen uppföljning av kvaliteten i verksamheten. Kursutvärderingen visade att nära samtliga deltagare ansåg att utbildningen kommer att leda till utveckling i den egna verksamheten.			
 Uppdraget kring nutrition överförs från Äldrecentrum till äldrenämnden. 2018-01-01 2018-12-31 Analys Under 2018 har äldreförvaltningen övertagit uppdraget kring mat, måltider och nutrition från Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum och ett arbete med att samordna stadens dietister och kostchefer har inletts.			
 Äldrenämnden och socialnämnden ska leda arbetet med att implementera det reviderade programmet för stöd till anhöriga 2017-01-01 2018-12-31 Analys Äldreförvaltningen och socialförvaltningen har genomfört workshop med anhörigkonsulenter som en del av arbetet med implementeringen av program för stöd till anhöriga.			
 Äldrenämnden ska följa utvecklingen när det gäller möjligheten att införa förenklad biståndsbedömning för serviceinsatser samt att följa den pågående översynen av socialtjänstlagen kring detta. 2018-01-01 2018-12-31 Analys Den 1 juli 2018 infördes i Sociallagstiftningen möjligheten att, utan föregående behovsprövning, erbjuda hemtjänst till äldre personer. Enligt lagstiftningen får kommunen själv välja om förenklad beslutsfattande av hemtjänst ska införas. Äldreförvaltningen har i samarbete med juridiska avdelningen och representanter från stadsdelsförvaltningarna förberett för ett eventuellt införande av förenklad biståndsbedömning i staden.			
 Äldrenämnden ska i samverkan med Svenskt demenscentrum fortsätta utvecklingsarbetet med pilotstudien "Kvalitetsmärkning av demenskompetens". I arbetet ingår även att följa upp och utvärdera utvecklingsarbetet inför eventuell spridning inom hela staden 2017-01-01 2018-12-31 Analys Äldreförvaltningen har under 2018 fortsatt utvecklingsarbetet med stjärnmärkt demens (tidigare benämnt kvalitetsmärkning av demenskompetens) tillsammans med stiftelsen äldrecentrum. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i>.			
 Äldrenämnden ska ta fram en stadsgemensam plattform för uppföljningen, såväl för hur uppföljningsresultat används i arbetet 2018-01-01 2018-12-31			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
med analys och åtgärder som hur uppföljningsresultaten redovisas inom staden			
Analys Under 2018 har äldreförvaltningen, tillsammans med stadsdelsförvaltningarna, tagit fram en modell för uppföljning och bedömning av verksamheternas kvalitet inom stadens äldreomsorg. Modellen bygger på uppföljningar utifrån de olika perspektiven, struktur-, process- och resultat-kvalitet som tillsammans bildar underlag för en helhetsbedömning av verksamheternas kvalitet. En utförligare beskrivning kring aktiviteten finns under nämndmålet <i>Äldrenämnden skapar förutsättningar för en äldreomsorg av god kvalitet</i> .			
 Äldrenämnden ska verka för att handläggarna inom äldreomsorgen har kunskap om de nya riktlinjerna för ledsagning enligt socialtjänstlagen.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys De nya riktlinjerna för insatserna ledsagning och ledsagarservice medför en mer flexibel användning av ledsagartimmarna samt en ny hantering av ersättning för ledsagares omkostnader. I samband med införandet har informations- och dialogtillfällen genomförts för beställare och utförare.			

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål kommer att uppfyllas. Denna bedömning har gjorts genom användandet av kravmärkta produkter, energisnål belysning samt att Stockholms Trygghetsjour leasar bilar som drivs med miljödiesel.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningens energianvändning omfattar den el som används i förvaltningskontoret och i Stockholms trygghetsjourns lokaler. Äldreförvaltningen verkar för en minskad miljöpåverkan genom att hyra moderna lokaler med energisnåla armaturer samt använda IT-utrustning med energisparläge. Delar av Stockholms trygghetsjourns lokaler, som kök och konferens, samutnyttjas med annan verksamhet i staden. Förvaltningen strävar efter låg pappersförbrukning genom att använda "säker utskrift" och i möjligaste mån hantera dokument digitalt.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till en hållbar livsmiljö

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

Analys

Genom att lokaliseringen av Stockholms Trygghetsjour är central belägen har dess tekniker och jourpatrull nära till bra färdvägar till stadsdelsförvaltningarna. De bilar som används inom Stockholms Trygghetsjour är utrustade med miljövänliga odubbade däck. Stockholms Trygghetsjour leasar fem specialfordon som drivs med miljödiesel, en bil som drivs på gas samt en elbil. Samtliga bilar är utrustade med alkoholås. För att följa stadens miljöpolicy är målet att bilarna under 2019 kommer att ersättas i och med stadens nya avtal på området.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel miljöbränsle i stadens etanol- och biogasfordon	39,66 %					85 %	85 %	VB 2018
Analys De bilar som äldreförvaltningen förfogar över används av Stockholms trygghetsjour vid besök hos äldre. Då det varit kö till stationer med miljöbränsle har personalen prioriterat att komma till den äldre i avtalad tid. Detta problem bör inte upprepas under 2019 då målet är att bilarna ska ersättas med miljöbilar i och med stadens nya avtal på området.								

Nämndmål:

Äldrenämndens transporter är miljöanpassade

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholm har en hållbar mark- och vattenanvändning

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningens medarbetare ska medverka till att verksamheten utgör så liten belastning på miljön som möjligt, till exempel genom att följa förvaltningens respolicy och de miljömål och riktlinjer som gäller för stadens verksamheter.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till en minskad miljöpåverkan

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen har en relativt låg miljöpåverkan då en stor del av verksamheten är administrativ. I och med det en källsortering av hushållsavfall har införts i de två

administrativa lokaler som förvaltningen förfogar över är bedömningen att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas.

Nämndmål:

Äldreförvaltningen har källsortering av hushållsavfall.

● Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

● Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen följer stadens riktlinjer för upphandling och inköp och miljömärkta eller ekologiska varor väljs i så stor utsträckning som möjligt.

Nämndmål:

Stadens riktlinjer för miljömärkta eller ekologiska varor följs.

● Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

● Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen arbetar kontinuerlig med att förbättra inomhusmiljön i de administrativa lokaler som förvaltningen hyr och miljöaspekten är också en del i de upphandlingar av äldreomsorg som äldreförvaltningen arbetar med.

Nämndmål:

Inomhusmiljön i äldreförvaltningens lokaler är god.

● Uppfylls helt

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål är uppfyllt. Denna bedömning har gjorts genom att förvaltningen anordnar utbildningar för äldreomsorgens personal, medverkar i innovativa projekt samt att äldre nämndens budgetram inte överskridits.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet har uppfyllts. Förvaltningen har arbetat aktivt med forsknings- och utvecklingsprojekt i samarbetet med högskolor, näringsliv och andra intressenter i syfte att öka äldres möjligheter att leva ett aktivt och självständigt liv under trygga förhållanden. Exempel på detta är projektet Stockholms Digital Care som visat att innovativ välfärdsteknik kan utveckla och förändra invanda tankesätt i äldreomsorgen. Projektet DigIT har gett äldreomsorgens medarbetare viktig kompetensutveckling i digital teknik och digitala verktyg. Ett annat exempel på innovation är framtagandet av ett lärspele i mobilen och utvecklande av smart låsteknik. De projekt som förvaltningen arbetat med under året redovisas närmare under nämndmålet ”Äldrenämnden ska främja innovation, digital utveckling och utvecklingen av eHemtjänst”.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	1				1	1	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Äldrenämnden ska främja innovation, digital utveckling och utvecklingen av eHemtjänst

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökad kvalitet i äldreomsorgen genom ökad digital kunskap.

Analys

Individens behov i centrum (IBIC)

Under hösten 2018 har äldreförvaltningen och socialförvaltningen genomfört en utredning om ett eventuellt införande av Socialstyrelsens modell ”Individens behov i centrum” (IBIC). Utredningen har genomförts på uppdrag av styrgruppen för Modernisering av Sociala system.

Sociala system

Stadsledningskontoret driver projektet Modernisering av sociala system, med målet att ersätta nuvarande system. Flertalet medarbetare vid äldreförvaltningen har aktivt deltagit i projektet under året. Projektet har under året identifierat och beskrivit cirka 200 arbetsprocesser och till

varje process har en processkarta ritats för att beskriva det gemensamma nuläget. Med hjälp av cirka 400 olika scenarier beskrivs hur det nya systemet ska fungera.

Ett utvecklingsprojekt har under året startats i nuvarande sociala system som innebär en anpassning utifrån anvisningarna om ramtid inom hemtjänst i ordinärt boende och på servicehus. I samband med detta infördes en teknisk anpassning som stödjer det nya ersättningssystemet för servicehus.

Dial - Lärspelet i mobilen

Via finansiering från kommunstyrelsen har äldreförvaltningen tagit fram en prototyp för lärspelet anpassat för hemtjänstens mobiltelefoner. Syftet är att medarbetarnas kompetens ska höjas vilket kan öka kvaliteten i äldreomsorgen. Spelet baseras på berättelser om verkliga situationer i hemtjänsten som kommer från medarbetare inom hemtjänst. Kunskapsinnehållet har utvecklats i samarbete med lärare från vård- och omsorgsskolor. Vid test av spelet har såväl medarbetare som chefer bedömt att prototypen har förutsättningar att kunna utvecklas till ett fullskaligt spel. Under året har förvaltningen sökt, men inte beviljats medel för ändamålet.

Högskolor och forskning

Samarbetet med högskolorna i Stockholmsområdet har fortsatt under året, exempelvis med Karolinska Institutet kring projektet Döbra som rör omsorgen i livets slutskede. Inom projektet har ett samtalsverktyg testats som ett stöd för reflektion om värderingar och prioriteringar inför vård i livets slut. Arbetet har genererat ett flertal initiativ för att utveckla kommunikationen om livets slut inom äldreomsorgen. Vidare har ett generationsöverskridande initiativ genomförts där barn och äldre har samtalat kring döende, död och sorg genom att arbeta med olika konstprojekt.

Äldreförvaltningen har tillsammans med högskolorna för vård- och omsorgsutbildningar i Stockholmsområdet och med äldreomsorgscheferna för de akademiska noderna samverkat gällande verksamhetsförlagd utbildning. En akademisk inspirationsdag har hållits där studenter från högskolorna föreläst för äldreomsorgens medarbetare.

EIT-health - European Institute of Innovation and Technology - Health

Förvaltningen har under året fortsatt arbetet inom EIT-Health, vilket är ett europeiskt konsortium mellan offentlig sektor, akademi och företag. Syftet är att Europa ska arbeta gemensamt för att människor ska kunna ha en aktiv ålderdom och ett hälsosamt liv. Förvaltningen har deltagit på övergripande nivå genom styrelsearbete i den skandinaviska noden och genom medverkan i projektet Care. Detta projekt har som syfte att utveckla gemensamma standarder för Europas äldreomsorg och främja kunskapsutvecklingen hos anhängvårdare och vårdpersonal. Samverkansmöten med EIT-representanterna i Stockholm har hållits för att öka samarbetet med gemensamma projektansökningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad



Uppfylls helt

Analys

Genom att förvaltningen samverkar med privata utförare i projekt och annat utvecklingsarbete har det medverkat till att göra Stockholm till en företagsvänlig stad. Inom hemtjänsten finns många entreprenörer som är kvinnor och många som är utrikes födda så ur ett jämställdhetsperspektiv har det varit angeläget att stödja dessa verksamheter.

Äldreförvaltningen har regelbundet anordnat informationsmöten med privata utförare och särskilda möten för de aktörer som vill starta hemtjänstföretag. Ett annat exempel där förvaltningen har bidragit till målet är Stockholm Digital Care, ett EU-projekt där äldreförvaltningen är projektägare vars mål är att stötta tillväxten i företag i stockholmsregionen som utvecklar välfärdsteknik.

Nämndmål:

Äldrenämnden ska föra en kontinuerlig dialog med privata utförare av äldreomsorg.



Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva



Uppfylls helt

Analys

Förbättrad arbetssituation för biståndshandläggare

Socialtjänsten och äldreomsorgen har ställts inför utmaningar genom personalrörlighet och ökade administrativa uppgifter för handläggare. Staden har antagit en stadsövergripande handlingsplan med syfte att chefer och medarbetare ska ges goda förutsättningar att utöva sitt arbete i enlighet med professionellt kunnande, yrkesetik och med lagstiftningens intentioner. Under året har äldreförvaltningen i samverkan med socialförvaltningen samordnat arbetet inom ramen för handlingsplanen. Arbetet har bestått i att informera och stödja stadsdelsförvaltningarna.

I en sammanställning av arbetet med handlingsplanen har det påvisats att de flesta stadsdelsförvaltningar har genomfört flera förbättringar i arbetssituationen för biståndshandläggare och chefer. Exempel på förbättringar är satsningen på introduktionsprogram, förändringar för att åstadkomma en nära och tillgänglig ledning samt att metodstödet utvecklats. Personalrörligheten för biståndshandläggare har minskat under året.

Som ett led i att främja personalrekrytering till staden och att stärka koppling mellan teori och praktik har kontakten med universitet och högskolor utökats och utvecklats. Förvaltningen har exempelvis i olika forum presenterat äldreomsorgen för socionomstudenter.

Samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen

Förvaltningen har samarbetat med arbetsmarknadsförvaltningen i syfte att säkra kompetensförsörjningen inom äldreomsorgen. Kursen som startade hösten 2017 för medarbetare i äldreomsorgen som behöver läsa svenska och grundläggande vårdutbildning

har fortgått. Kursens hastighet har justerats efter deltagarnas förmåga genom att klassen har delats in i olika grupper där vissa deltagare läser färre gymnasiekurser. Detta beror på att kursdeltagarna haft varierade förkunskaper och därför har kursplanen justerats så att deltagarna har möjlighet att nå sin egen maximal nivå utifrån sina individuella förutsättningar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0 st			0 st		0 st	500 st	VB 2018
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2			2		2 st	9 000 st	VB 2018
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0			0			1 000 st	VB 2018
Analys Äldreförvaltningens arbetsuppgifter består till övervägande delen av strategiska uppgifter eller myndighetsutövning som inte kan betecknas vara av rutinmässig art. Det skulle kräva mycket handledning av befintlig personal till en person utan erfarenhet av förvaltningens uppgifter. Därmed prognostiserar äldreförvaltningen inte att det kommer att finnas någon Stockholmsjobbansställning inom förvaltningen. Däremot bidrar förvaltningen till denna typ av tjänster i och med de köp som görs av Socialförvaltningen för bland annat vaktmästartjänster.								
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st			2 st		2 st	9 000 st	VB 2018
Analys Äldrenämnden har under 2018 haft två feriearbetare. Enligt anvisningarna är det dock den nämnd som finansierar kostnaden för feriearbetare som ska ange antalet under denna indikator. Då förvaltningen ändå har tagit emot två feriearbetare så är bedömningen att indikatorn ändå uppfylls.								

Nämndmål:

Äldrenämnden erbjuder aktiviteter och utbildning för fortsatt anställning inom äldreomsorgen samt att attrahera nya medarbetare till verksamheten.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Ökat antal utbildad personal inom stadens äldreomsorg.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet

 Uppfylls helt

Analys

Kompetensutveckling för biståndshandläggare

Under 2018 har äldreförvaltningen anordnat följande utbildningar och kompetensutvecklingssatsningar:

- Introduktion för nyanställda och kompetensutveckling för stadens biståndshandläggare.
- Introduktionsdag för vikarierande biståndshandläggare.
- Seminarier kring de nya riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg
- Informations- och dialogtillfällen för beställare och utförare med anledning av de nya riktlinjerna för ledsagning och ledsagarservice.
- Genom Karolinska institutet har utbildningar i Psykisk ohälsa bland äldre och Motiverande samtal anordnats.
- Föreläsningar om framtidsfullmakt och minoritetslagstiftningen, samlarsyndrom, posttraumatiskt stressyndrom, arbetsglädje och balans i livet.
- I samarbete med juridiska avdelningen har seminarier om rättspraxis anordnats.
- Föreläsningar om våld i nära relationer riktat till biståndsbedömare.
- Skatteverket har bjudit in till en informationsträff om skyddade personuppgifter.

Utbildning för chefer och omvårdnadspersonal

En kurs i ledarskap för chefer har genomförts liksom en utbildning i arbetsrätt för samma målgrupp. Biträdande chefer inom äldreomsorgen har deltagit i ledarutvecklingsprogrammet inom ramen för handlingsplanen gällande förbättrad arbetssituation inom socialtjänsten.

Följande utbildningar för omvårdnadspersonal har anordnats under 2018:

- 91 medarbetare har genomgått USK 1 grundläggande vård- och omsorgsutbildning
- 72 medarbetare har genomgått USK 2
- 15 medarbetare har genomgått USK 3
- 22 medarbetare har genomgått USK 4

Äldreförvaltningen har tillsammans med arbetsmarknadsförvaltningen bedrivit ett utbildningsprojekt där medarbetare från äldreomsorgen med behov av stöd i svenska under vård- och omsorgsutbildningen har utbildats tillsammans med medarbetare som står utanför arbetsmarknaden. Projektet avslutades i december 2018. En värdegrundsledarutbildning har hållits på Karolinska Institutet vid två tillfällen under året. Föreläsning om våld mot äldre i nära relationer för omvårdnadspersonal och deras chefer har anordnats där även personal från mötesplatser/träffpunkter, anhörigkonsulenter, stadens fixare och personal från Stockholms trygghetsjour deltog.

Projektet Dig IT

Under den tvååriga projektiden har 799 medarbetare och chefer inom äldreomsorgen i Stockholms Stad deltagit i olika kompetensutvecklingsinsatser med syfte att öka de digitala kunskaperna. Detta har skett genom utbildningar, seminarier och nätverksträffar. 958 personliga licenser med tillgång till 12 olika webbutbildningar har fördelats mellan stadens 14 stadsdelsförvaltningar. 5 599 timmars webbutbildningar har genomförts och 63 språkbud, 71 DigIT ombud och 54 cirkelledare har utbildats. Under 2018 har projektet arbetat intensivt med spridningsaktiviteter. Projektet har också spridits på MVT mässan, Vitalis och i Almedalen. Då det varit en stor efterfrågan på grundläggande datorkunskap och Excelkurser förlängdes projektets utbildningsfas till och med september 2018.

DigIT höll sin slutkonferens den 10 oktober där 140 personer deltog. Temat för konferensen var inspiration till fortsatt digital utveckling och projektresultat. Projektets utvärdering har

visat att de flesta deltagarna ansåg att de ökat sin digitala kompetens oavsett förkunskaper och att cheferna ansåg att projektet bidragit till större digital mognad bland personalen.

Under hösten 2018 har äldreförvaltningen fört diskussioner med avdelningen för digital utveckling hur kompetensen hos de utbildade DigIT ombuden, cirkelledarna och språkombuden kan tas till vara i det kommande implementeringsarbetet med de nya sociala systemen.

Nämndmål:

Äldrenämnden erbjuder kompetensutveckling för att ge medarbetarna förutsättningar för att möta kommande behov inom äldreomsorgen.

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet är uppfyllt. I årets båda tertialrapporter prognostiserades ett nollresultat i jämförelse med budget och i bokslutet redovisas ett överskott om 5,1 mnkr. Resultatet motsvarar en avvikelse om 2,9 % mot nettobudgeten och ryms inom beslutad budgetram. En mer utförlig beskrivning kring målet återfinns under avsnittet *Uppföljning av ekonomi*.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	97,1 %			99,8 %		100 %	100 %	VB 2018
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,1 %			99,8 %		100 %	100 %	VB 2018
  Nämndens prognossäkerhet T2	-3 %			0 %		+/-1 %	+/- 1 %	2018

Nämndmål:

Äldrenämndens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

En ekonomi i balans

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges inriktningsmål kommer att uppfyllas. Denna bedömning har dels gjorts genom förvaltningens arbete med värdegrunden och en hög medvetandegrad om diskriminering och mänskliga rättigheter men också för den centrala roll som förvaltningen har vad gäller upphandling av hemtjänst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika



Uppfylls helt

Analys

Äldre och medarbetare ska ha kännedom om äldreomsorgens värdegrund och ett arbetsmaterial har tagits fram i ämnet. Värdegrundsledarutbildning samt utbildning till reflektionshandledare för omvårdnadspersonal har anordnats under året. I introduktionen för nyanställda biståndshandläggare och introduktionen för vikarierande biståndshandläggare har det ingått information om värdegrunden samt om jämställdhet och jämlikhet. Arbetet med våld i nära relationer har dessutom utgångspunkten i jämställdhet och lika behandling.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel tjänsteutlåtanden som innehåller en jämställdhetsanalys	70 %			59,09 %		100 %	100 %	VB 2018

Nämndmål:

Äldrenämnden skapar förutsättningar för en jämställd äldreomsorg



Uppfylls helt

Beskrivning

Informationsinsatserna som tas fram av förvaltningen ska vara inkluderande och icke-stereotypa ur ett jämställdhetsperspektiv. Jämställd omsorg lyfts fram genom undervisning på grundutbildningar, introduktionsutbildningar samt seminarium för större målgrupper av medarbetare.

Förväntat resultat

Äldre i Stockholm har kännedom om äldreomsorgens värdegrund och värdighetsgarantier.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor



Uppfylls delvis

Analys

Närvarande ledarskap

Under 2018 har ett arbete påbörjats med att ta fram förslag på ett mentor- och introduktionsprogram för chefer inom äldreomsorgen. Det har även påbörjats en analys av hur utbildningssatsningar, till exempel till språkombud eller andra ombudsutbildningar, på bästa sätt kan vara ett stöd i verksamheterna.

Det har beslutats att en stadsdelsförvaltning kommer att utses som pilot för att prova Sunt arbetslivs digitala verktyg *Chefoskopet* i samband med en organisationsöversyn. Chefoskopet är ett stöd för ledningsgrupper i kommun- och landstingssektorn att själva undersöka förutsättningarna för den egna verksamhetens chefer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	79	73	80	73		81	81	2018
  Index Bra arbetsgivare ♀	77			75		84	84	2018
  Sjukfrånvaro ♀	4,3 %	2 %	4,8 %	5,1 %	4,3 %	4,2 %	tas fram av nämnden	VB 2018
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	1,8 %	2 %	1,75 %	1,4 %	1,8 %	1,8 %	tas fram av nämnden	VB 2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna stödja stadsdelsnämnderna i hur äldreomsorgen kan organisera sin ledningsorganisation för att främja det närvarande ledarskapet	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Arbetet med ett förslag på ett mentor- och introduktionsprogram för chefer inom äldreomsorgen har påbörjats liksom en analys av hur utbildningssatsningar på bästa sätt kan vara ett stöd i verksamheterna.			
  Äldrenämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna genomföra och utvärdera en pilot med schemalagd reflektionstid i hemtjänsten	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Under våren deltog 24 medarbetare Äldrecentrums reflektionshandedarutbildning och de har påbörjat en arbetsplatsförlagd reflektion på sina respektive enheter. Under hösten startade ytterligare en utbildningsomgång för elva medarbetare som kommer att vara avslutad i februari 2019. Uppföljningen av den schemalagda reflektionen på enheterna visar att reflektionshandedarna behöver stöd och handledning för att utvecklas i sin nya profession. Övriga förutsättningar för att reflektion ska kunna implementeras är att den schemaläggs.			

Nämndmål:

Äldrenämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Uppfylls helt

Beskrivning

Äldreförvaltningen ska vara en hälsosam och attraktiv arbetsplats tillgänglig för alla. Chefer och medarbetare ska i enlighet med förvaltningens gemensamma värdegrund arbeta systematiskt och långsiktigt för att främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön. En god samverkan som inkluderar chefer och medarbetare, skyddsombud och fackliga företrädare är grunden för ett öppet arbetsklimat. Förvaltningen kommer att arbeta för att kompetensen inom genus- och hbtq-området ska öka. Medarbetarna vid äldreförvaltningen erbjuds subvention av friskvård, massage på arbetet, friskvårdstimme samt att delta i olika friskvårdsaktiviteter.

Förväntat resultat

Låg personalomsättning och låg sjukfrånvaro.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som har haft medarbetarsamtal under året	92,38 %			87,5 %		100 %		2018
 Andel medarbetare som har individuell utvecklingsplan som upprättats under året	100 %			100 %		100 %		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Medarbetarenkätens resultat följs aktivt upp genom avdelningarnas handlingsplaner	2017-01-01	2018-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

 Uppfylls helt

Analys

I boendeplaneringen har ett arbete med att det ska finnas boenden för alla pågått under 2018. Exempel på detta är arbetet kring äldre HBTQ-personers livsvillkor har äldreförvaltningen där en kartläggning av verksamheter/boenden som vänder till denna målgrupp har genomförts. Det har också bedrivits ett utvecklingsarbete kring boende för personer med psykisk ohälsa och äldre i hemlöshet.

I de utbildningar som äldreförvaltningen som arrangerar är mänskliga rättigheter en viktig del.

Förvaltningen har också arbetat för kompetensen inom genus- och hbtq-området ska öka och arrangerat föreläsningar om minoritetslagstiftningen för stadens personal.

Stockholm är förvaltningsområde för den finska minoriteten vilket ger sverigefinnar särskilda rättigheter i staden. Under året har utbildning om minoritetslagstiftningen anordnats för biståndshandläggare. Utbildningen har också ingått i introduktionsutbildningen för nyanställda biståndshandläggare. Under hösten har en temadag anordnats för stadens finstalande äldre. Syftet var bland annat att sprida information om nationella minoriteters rättigheter samt främja det finska språket. Informationsmaterial om äldreomsorgen har översatts till finska. Från 2019 är Stockholm även förvaltningsområde för samiska och meänkieli. Äldreförvaltningen har i samverkan med stadsledningskontoret anordnat informationstillfällen för äldreomsorgs- och beställarchefen kring detta.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till att de mänskliga rättigheterna beaktas i stadens verksamheter för äldre och inom äldreförvaltningen.

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

 Uppfylls helt

Analys

I de fall som barn kan beröras direkt eller indirekt av det arbete som äldreförvaltningen utför vad gäller riktlinjer, utredningar, projekt, remissvar med mera ska barnets rättigheter enligt barnkonventionen vägas in.

Nämndmål:

Äldreförvaltningen ska sträva efter att barnens rättigheter efterföljs i enlighet med FN:s barnkonvention.

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Äldreförvaltningen medverkar i projektet DöBra som handlar om den sista tiden i en människas liv.	2017-04-01	2018-12-31	
Analys Projektet har fortgått under året och har genererat ett flertal initiativ för att utveckla kommunikationen om livets slut inom äldreomsorgen. Det har genomförts ett generationsöverskridande konstprojekt där barn och äldre har samtalat kring döende och sorg. Likaså har stödjande vård- och omsorgsmiljöer undersökts.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

 Uppfylls helt

Analys

Våld i nära relationer

Socialförvaltningen svarar för stadens program mot våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck och äldreförvaltningen ingår i programmets styrgrupp och referensgrupp. Förvaltningen omfattas av flera delmål i programmet. Äldreförvaltningen har arrangerat utbildningar och föreläsningar för stadens personal om våld mot äldre i nära relationer.

Äldreförvaltningen har anordnat nätverksträffar för de biståndshandläggare som förväntas ha spetskompetens om våld i nära relationer. Nätverket är ett forum för diskussion, kunskapsutbyte och informationsspridning. En folder om våld mot äldre har tagits fram och stadens broschyr om äldreomsorg har kompletterats med information om våld mot äldre i nära relationer.

På Mänskliga rättighetsdagarna deltog medarbetare från äldreförvaltningen och biståndshandläggare. Därutöver har ett miniseminarium om våld och demens hållits.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel medarbetare som har genomgått utbildning om att upptäcka våldsutsatthet och konsekvenser av detta inkl särskilt utsatta grupper	100			100		100 %	Tas fram av nämnden	2018
Analys Äldreförvaltningens medarbetare har under 2018 gått utbildning och föreläsningar eller genomfört en webbutbildning om våld i nära relationer.								

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till trygghetsskapande åtgärder

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Implementeringen av stadens program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck ska fortsätta under året.	2017-01-01	2018-12-31	
Analys Socialförvaltningen ansvarar för stadens program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck. Flera delmål i programmet omfattar äldrenämnden. I riktlinjerna för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg uppmärksammas äldre som utsätts för hot och våld som en särskilt utsatt grupp. Äldreförvaltningen har utformat en intern rutin för när förvaltningen uppmärksammar våld i nära relationer och hur dessa frågor bör hanteras.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Analys

Inom ramen för boendeplaneringen har planeringen fortgått för nybyggnation av bostadsbedömda boenden och seniorboenden. Målet är ett ökat utbud av bostäder som är trygga, tillgängliga och anpassade. Det förebyggande arbetet är avgörande för att äldre ska kunna leva ett självständigt liv så länge som möjligt och uppleva trygghet i sin boendemiljö. Under året har en kartläggning av stadsdelsförvaltningarnas förebyggande arbete genomförts.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för äldre



Uppfylls helt

Analys

Äldrevänlig stad

Stockholm är medlem i det globala WHO-nätverket för åldersvänliga städer. Under året beslutade kommunfullmäktige om *Strategi för en äldrevänlig stad – underlag till program*. Strategins övergripande mål är att skapa en tillgänglig och inkluderande stad med en miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet. Arbetet utgår från åtta globalt identifierade temaområden, exempelvis tillgänglighet i utomhusmiljö och byggnader, samhällsservice och social delaktighet, och förutsätter ett brett samarbete mellan olika aktörer.

Förvaltningen har påbörjat arbetet inom ramen för strategin, bland annat genom att träffa ledningsgrupper i samtliga stadsdelsförvaltningar. Då stadsdelsförvaltningarna är heterogena och målgruppens behov och förutsättningar varierar är det viktigt att ta hänsyn till olikheterna redan vid planeringsfasen. Syftet med mötena har varit att etablera en kontakt med respektive stadsdelsförvaltning och inhämta deras synpunkter för fortsatt arbete. Remissinstanserna inom staden i samband med kommunfullmäktiges beslut var överlag positiva till att de äldres perspektiv tydligare lyfts i all stadsplanering. De flesta betonade dock att arbetet bör sammanfalla inom ramen för stadens övriga program och policydokument. Vidare behöver ansvaret för att samordna, genomföra och följa upp arbetet vara tydligt.

Förvaltningen har deltagit i både nationella och internationella konferenser under året. Detta har gett värdefulla möjligheter att lära av varandra, byta erfarenheter och bilda nätverk med andra städer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Äldrenämnden ska utifrån dialog med äldre och berörda yrkesaktörer ta fram ett program för en äldrevänlig stad	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Under 2018 beslutade kommunfullmäktige om <i>Strategi för en äldrevänlig stad – underlag till program</i> . Strategins övergripande mål är att skapa en tillgänglig och inkluderande stad med en miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande



Uppfylls helt

Analys

Äldreförvaltningen bedömer att kommunfullmäktiges mål har uppfyllts genom arbetet med att på olika sätt ge äldre möjligheter att kunna påverka, ha synpunkter och lämna önskemål kring stadens verksamheter. Ett exempel är de regelbundna avstämningar som gjorts med ett antal referensgrupper kring projekt av strategisk betydelse för äldreomsorgen. Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) är som regel en av dessa referensgrupper, där det exempelvis finns en särskild grupp för boendefrågor. Ett annat exempel är det arbete som skett inom ramen för strategin för en äldrevänlig stad. En grundläggande princip inom strategin har varit att de äldre medborgarna ska involveras och ge sin syn på hur en äldrevänlig stad kan utformas.

Nämndmål:

Äldrenämnden bidrar till att den äldre har inflytande och känner delaktighet i stadens verksamheter

 Uppfylls helt

Beskrivning

De äldre ska, på ett smidigt sätt, kunna lämna synpunkter och ha önskemål kring verksamhet inom äldreomsorgen.

Förväntat resultat

Det ska finnas goda möjligheter för de äldre att kunna påverka, ha synpunkter och lämna önskemål kring stadens verksamheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Analys

Ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänst började gälla i slutet av 2017 och arbetet under 2018 har fokuserats på att följa upp att kraven efterlevs. För hemtjänstutförarna i egen regi har en uppdragsbeskrivning tagits fram som motsvarar det förfrågningsunderlag/ kontrakt som finns för privata hemtjänstutförare.

Under 2018 har 31 ansökningar inkommit om att bedriva hemtjänst varav sex ansökningar har godkänts. Anledningen till avslagen är att det finns en okunskap om uppdraget att bedriva hemtjänst hos de som ansöker. För att minska denna typ av ansökningar har äldreförvaltningen månatligen anordnat informationsmöten med genomgång av förfrågningsunderlaget och med möjlighet att ställa frågor. Under året har nio kontrakt med hemtjänstutförare upphört vilket är färre i jämförelse med tidigare år.

Äldreförvaltningen har arbetat med frågor kopplade till centrala entreprenadupphandlingar, tillstånd och avtal. Under 2018 har även sju pågående centrala entreprenadavtal gällande vård- och omsorgsboende förlängts och beslut har tagits om vilka boenden som ska ingå i 2019 års upphandling.

En upphandling av privata utförare till valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden har genomförts och stadens pågående ramavtal med privata utförare avseende profilboende förlängts.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel elektroniska inköp	37 %				37 %	60 %	Tas fram av nämnden	VB 2018
Analys En avgörande anledning till att förvaltningen inte uppnått årsmålet på 60 procent andel elektroniska inköp är att en beställning på ett stort belopp har gjorts direkt på Input och Consid, vilket är utanför E-handelsystemet.								
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		100 %	85%	2018

Nämndmål:

Äldrenämnden upphandlar i enlighet med Stockholms stads upphandlings- och konkurrenspolicy för en hållbar utveckling

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Indikatorns årsmål uppfylls

Analys

Reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst

Ett nytt förfrågningsunderlag för hemtjänst började gälla den 1 december 2017 där staden bland annat ställer förändrade eller nya krav på ledning, geografiskt område, lokaler, arbetskläder samt personalens arbets- och anställningsvillkor. Under året har arbetet fokuserats på att följa upp att kraven efterlevs. En tydlig tendens är att utförarna har minskat sina geografiska områden med anledning av de nya kraven på lokal och geografiskt område. Utförarnas kontor finns nu närmare där kunderna bor. Det är positivt för såväl kunder som personal. Det är en trygghet för kunderna då de vet att hemtjänsten finns i närheten om det skulle hända något. Personalen har fått närmare till personallokalen och mindre tid åtgår till resor. Det innebär också att en mindre del av den ersättning som staden betalar till utförarna åtgår till kringtid för transporter.

För hemtjänstutförarna i egen regi har en uppdragsbeskrivning tagits fram motsvarande tillämpliga delar i förfrågningsunderlag/kontrakt för privata hemtjänstutförare.

Hemtjänstansökningar

I dag finns 94 privata hemtjänstutförare upphandlade enligt LOV. Under året har 31 ansökningar inkommit om att bedriva hemtjänst varav sex ansökningar har godkänts. Det innebär att ca 80 % av ansökningarna inte har godkänts. Orsaken till detta är att det finns en

okunskap om uppdraget att bedriva hemtjänst hos de som ansöker. För att minska denna typ av ansökningar har äldreförvaltningen månatligen anordnat informationsmöten med genomgång av förfrågningsunderlaget och med möjlighet att ställa frågor. Av deltagarna på dessa möten är det relativt många som inte inkommer med en ansökan. De som inkommer med ansökan är generellt sett mer förberedda, förstår uppdraget och blir oftare godkända än de som inte varit på informationsmöte.

Kontrakt med hemtjänstutförare

Under året har nio kontrakt med hemtjänstutförare upphört. Orsakerna till detta är följande:

- Kontrakt med två utförare har blivit hävda på grund av allvarliga brister som inte har rättats till.
- Staden har sagt upp kontraktet med en utförare på grund av upprepade brister som inte rättats.
- Tre utförare har sagt upp kontraktet med staden med anledning av inkrämsöverlåtelse, det vill säga överlåtelse av enbart verksamhet och inte organisation.
- Tre hemtjänstverksamheter har förvärvats och sedan fusionerats i uppköpande hemtjänstverksamhet.

Jämfört med tidigare år är det färre kontrakt som har hävts. Bedömningen är att detta är kopplat till den särskilda satsning som genomfördes i samband med revidering av förfrågningsunderlaget 2017. Kontrakten med samtliga utförare sades upp och utförarna fick ansöka på nytt. Samtidigt genomfördes ett stort antal uppföljningar för att i möjligaste mån endast godkänna utförare som levererar god kvalitet. Det resulterade i att nio utförare inte fick förnyat förtroende och fem valde att återta sina ansökningar.

Centrala entreprenadupphandlingar, tillstånd och avtal

Under året har äldreförvaltningen arbetat med frågor kopplade till centrala entreprenadupphandlingar, tillstånd och avtal. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) meddelade i början av året beslut om avslag för en entreprenörs tillståndsansökningar avseende två vård- och omsorgsboenden som ingick i 2017 års centrala entreprenadupphandling. Med anledning därav beslutade äldrenämnden att driften av det ena, Kampementets vård- och omsorgsboende, skulle övergå i egen regi i avvaktan på domstolsprövning av erforderligt tillstånd. Gällande driften av Bergsunds vård- och omsorgsboende beslutade äldrenämnden att låta entreprenören fullgöra det ingångna avtalet då de drivit den verksamheten sedan 2008. Detta för att värna kontinuiteten och de äldres trygghet. Entreprenören avstod dock från att driva verksamheten utan erforderligt tillstånd varför beslut istället fattades om att även driften av Bergsund skulle tas över i egen regi i avvaktan på domstolsprövning.

Tilldelningsbeslut i 2018 års centrala entreprenadupphandling överprövades av en anbudsgivare avseende ett av de tre vård- och omsorgsboenden som ingick i upphandlingen. Förvaltningsrätten meddelade att de biföll anbudsgivarens yrkande om att tilldelningsbeslutet avseende det aktuella boendet skulle upphävas och att upphandlingen i den delen skulle rättas genom en ny anbudsutvärdering där berörd anbudsgivares anbud beaktades. Ett nytt tilldelningsbeslut avseende det aktuella vård- och omsorgsboendet fattades av äldrenämnden. Detta överprövades inte och avtal kunde tecknas med vinnande entreprenör.

Under 2018 har även sju pågående centrala entreprenadavtal gällande vård- och

omsorgsboende förlängts. Äldrenämnden beslutade i mars om ett åttonde avtal som var möjligt att förlänga i ytterligare två år, inte skulle förlängas då det aktuella vård- och omsorgsboendet kommer att rivas inom avtalsperioden.

Under 2018 har IVO hittills utfärdat ett 15-tal tillstånd för entreprenad driven verksamhet inom stadens äldreomsorg men tillstånd saknas fortfarande för 5 pågående entreprenader.

Upphandling av vård- och omsorgsboenden enligt LOV

Upphandling av privata utförare till valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden har genomförts enligt angiven tidsplan. Under året har fem ansökningar som omfattade sex boenden med sammanlagt 198 platser handlagts. Från den 1 januari 2019 har staden avtal enligt LOV med totalt 32 organisationer omfattande 87 vård- och omsorgsboenden, med ett möjligt köp om totalt 3 254 platser.

Ramavtal avseende profilboenden

Under hösten 2018 har stadens pågående ramavtal med privata utförare avseende profilboende förlängts. De avtal som har förlängts gäller till och med den 30 april 2021. Därefter löper avtalen ut, varför en ny upphandling behöver genomföras under 2020.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

Äldrenämndens budget för år 2018 uppgår till 221,7 mnkr i kostnader och 43,6 mnkr i intäkter vilket motsvarar en nettobudget om 178,1 mnkr. Resultatet visar ett överskott om 5,5 mnkr.

Ekonomisk redovisning per avdelning i jämförelse med budget

I nedanstående tabell visas fördelningen av överskott respektive underskott brutto och per avdelning.

Belopp i mnkr	Justerad budget 2018	Bokfört	Avvikelse 2018	Avvikelse 2017
Nämnd och råd	1,3	1,3	0,0	0,0
Staben	13,2	12,1	1,1	-0,1
Utvecklingsavdelningen	56,9	54,8	2,1	8,7
Förvaltningsgemensamma kostnader	10,6	11,1	-0,5	0,7
Planeringsavdelningen	74,7	63,8	10,9	2,4
Stockholms Trygghetsjour	60,3	61,7	-1,4	7,8
Avskrivningar	4,6	4,8	-0,2	0,7
Internränta	0,1	0,1	0,0	0,0
Summa kostnader	221,7	209,7	12,0	20,2
Nämnd och råd	0,0	0,0	0,0	0,0
Staben	0,0	0,0	0,0	0,0
Utvecklingsavdelningen	16	15,3	0,7	6,3
Förvaltningsgemensamma kostnader	0,4	0,4	0,0	0,4
Planeringsavdelningen	19,9	15,2	4,7	15,9
Stockholms Trygghetsjour	7,3	6,2	1,1	0,8
Summa intäkter	43,6	37,1	6,5	15,8
Netto/avvikelse	178,1	172,6	5,5	4,4

Äldreförvaltningens stab visar ett nettoöverskott om 1,1 mnkr vilket beror på de vakanser som staben haft under året.

Planeringsavdelningen redovisar ett nettoöverskott om 6,2 mnkr. Överskottet avser bland annat minskade kostnader för vikarieersättning och konsulttjänster. Att vikarieersättningen för undersköterskekurser varit lägre än budgeterat beror delvis på att många av de som sökt utbildningarna inte uppfyllt de krav på kunskaper i svenska som ställts och att de därmed inte antagits till kurserna. Detta krav har varit tydligt i kursansökan men de bristande kunskaperna har upptäckts först när det varit för sent att erbjuda andra deltagare plats. Flera kursdeltagare har också hoppat av kurserna av privata skäl. För att minska risken att samma situation ska uppstå 2019 kommer äldreförvaltningen att ändra rutinerna så att en kurs beställs först när det finns 30 elever som godkänts.

Utvecklingsavdelningen redovisar ett nettoöverskott om 1,4 mnkr vilket i huvudsak beror på lägre kostnader för konsulter och övriga externa tjänster.

Stockholms Trygghetsjour redovisar ett nettounderskott om 2,4 mnkr. Underskottet består i huvudsak av ökade vikariekostnader till följd av en hög korttidsfrånvaro i början av 2018.

Kostnaderna för avskrivningar och internränta visar ett underskott om 0,2 mnkr.

Ekonomisk redovisning per kostnadsslag år 2017 och 2018

Nedanstående tabell visar förändringen av kostnader mellan 2017 och 2018 fördelat per kostnadsslag.

Mnkr	Bokslut 2018	Bokslut 2017	Differens
Personalkostnader	88,2	83,1	5,1
Bidrag	64,6	56,3	8,3
Lokalkostnader	5,7	5,7	0,0
Köp av verksamhet	3,1	4,4	-1,3
Övrigt	39,2	28,4	10,8
Konsultkostnader	8,9	11,4	-2,5
Summa kostnader	209,7	189,3	20,4
Intäkter	-37,1	-21,3	-15,8
Netto	172,6	168,0	4,6

De totala kostnaderna uppgår till 209,7 mnkr och har ökat med 20,4 mnkr i förhållande till 2017. De största kostnadsposterna för äldreomsorgen är personalkostnader om 88,2 mnkr och riktade bidrag till förvaltningar och utförare om 64,6 mnkr.

Personalkostnaderna har ökat med totalt 5,1 mnkr. Av ökningen utgör löneavtalseffekten drygt 1,3 mnkr. Lönetillägg gällande personal vid Stockholms trygghetsjour har ökat på grund av att många av helgdagarna kring jul- och nyårshelgen inföll under vardagar. En mindre ökning av antalet tillsvidareanställda bidrar också till ökningen.

Bidrag till verksamheter inom äldreomsorgen har ökat med 8,3 mnkr. En stor del av bidragen avser ersättning för vikariekostnader som är en del i satsningen på utbildning av stadens äldreomsorgspersonal. Vidare har 12,3 mnkr administrerats till stadens frivillig- och pensionärsorganisationer och 6,0 mnkr är en delfinansiering av Stiftelsen Äldrecentrum. Samarbetet med Patientnämnden har haft en kostnad om 0,7 mnkr och Palliativt kunskapscentrum med 1,6 mnkr. Verksamheten med ungdomsbesök inom vård- och omsorgsboenden har fortsatt och kostnaden 2018 uppgick till 4,5 mnkr.

Äldrenämnden har ett antal uppdrag som finansierats med externa medel. Den fyraåriga satsningen på ökad bemanning inom äldreomsorgen avslutades under 2018 och 150,7 mnkr har fördelats till utförare inom äldreomsorgen, oavsett regiform. Av dessa medel har 8,2 mnkr finansierat fyra team för uppdraget Tryggt mottagande i hemmet. Vidare har Äldrenämnden under året beviljats 21,6 mnkr från Socialstyrelsen att fördela till stadens förvaltningar för att investera i välfärdsteknik inom äldreomsorgen.

Lokalkostnaderna är oförändrade mot föregående år.

Intäktsutfallet om 37,1 mnkr är en ökning med 15,8 mnkr i jämförelse med föregående år. Vad ökningen består av redovisas nedan

- Ökad vikarieersättning för undersköterskeutbildning - 13,5 mnkr
- Finansiering av tryggt mottagande via medel för ökad bemanning - 8,2 mnkr
- Arbetsledning trygghetslarm, andra kommuner och stadsinternt samt larmmottagning servicehus - 6,2 mnkr
- Smarta lås, Vinnova - 0,4 mnkr

- Minoritetsspråk - 0,3 mnkr
- EU-projekt - 6,1 mnkr
- Psykisk ohälsa - 0,8 mnkr
- Anslag för krisberedskap: - 0,4 mnkr
- Valfärdsteknik: - 0,4 mnkr
- Övriga intäkter, i huvudsak utlånad personal: - 1,1 mnkr

Jämförelse mellan 2018 års tertialrapporter och bokslut

I både tertialrapport 1 och 2 2018 prognostiserades ett nollresultat att jämföra med det överskott om 5,5 mnkr som redovisas i bokslutet.

I tertialrapport 1 gjordes inga omslutningsförändringar medans i tertialrapport 2 gjordes omslutningsökningar om 3,2 mnkr avseende följande:

- Ökade kostnader och intäkter för staben avseende krisberedskap - 0,4 mnkr.
- Ökade kostnader och intäkter för utvecklingsavdelningen avseende utlånad personal och KUS-medel - 1,5 mnkr.
- Ökade kostnader och intäkter för planeringsavdelningen avseende utlånad personal - 0,5 mnkr.
- Ökade kostnader och intäkter avseende Stockholms trygghetsjour avseende lönesatsning och trygghetslarm i servicehus - 0,8 mnkr.

Investeringar

mnkr	Investeringsram	Utfall bokslut	Avvikelse
Inventarier	0,5	0,3	0,2
Trygghetslarm	3,5	3,6	-0,1
Summa utgifter	4	3,9	0,1

I tertialrapport 1 äskade förvaltningen 2,8 mnkr för slutförande av utbytet av analoga larm mot digitala och i tertialrapport två äskades 0,7 mnkr för samma ändamål. Utbytet inleddes under 2014/2015 och utbytestakten har successivt ökat och är 2018 i det närmaste genomfört. Inköpskostnaden för de digitala larmen uppgår till 19,2 mnkr och cirka 15 400 kunder har nu digitala larm installerade.

För löpande nyinstallation, utbyte av trasiga larm eller larm som av andra anledningar behöver bytas ut finns behov av en stadigvarande årlig investeringsbudget.

Äldreförvaltningen äger abonnemangen som kopplas till larmen och årliga driftskostnaden för detta är beräknad till ca 9,0 mnkr.

Analys av balansräkning

Balansräkning		
<i>Tillgångar, mnkr</i>	<i>2018-12-31</i>	<i>2017-12-31</i>
Anläggningstillgångar	12,6	13,6
Kundfordringar	0,4	0
Diverse kortfristiga fordringar	2,5	3,7
Förutbetalda kostnader	3,4	4
Upplupna intäkter	13,6	1,5
Övriga interimfordringar	1,8	0
Summa tillgångar	34,3	22,8
<i>Skulder och eget kapital, mnkr</i>		
Leverantörsskulder	25,5	18,5
Upplupna löner och sociala avgifter	1,1	0,9
Upplupna kostnader (övr interimsskulder)	15,1	2,9
Övriga kortfristiga skulder	3,8	1,0
Förutbetalda intäkter	0,0	0,0
Moms och punktskatter	0,0	0,0
Summa skulder	45,4	23,3
Eget kapital	-11,1	-0,5
Summa skulder och eget kapital	34,3	22,8

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar samt skulder och eget kapital fram till 2018-12-31.

Tillgångar: Anläggningstillgångarna uppgår till 12 560 117 kr och avser i huvudsak inköp av digitala trygghetslarm och i övrigt möbler och annan lokalutrustning.

Balansräkningen visar på omsättningstillgångar om totalt 21 704 477 kr och innefattar:

- Kundfordringar om 387 467 kr i huvudsak bestående av fakturerade lönekostnader för av äldreförvaltningen utlånad personal.
- Kortfristiga fordringar om 2 543 725 kr varav största delen, 2 233 173 kr, avser upparbetade men ej utbetalda kostnader i EU-projekten samt 299 274 kr som avser redovisade men ej utbetalda kostnader inom Minoritetsspråk. Vidare finns personalfordringar om 11 278 kr.
- Förutbetalda kostnader om 3 378 798 kr vilket avser bidrag till frivilligorganisationer för kvartal 1 2019.
- Upplupna intäkter om 13 623 695 kr avseende redovisade och godkända kostnader kopplade till kompetensutvecklingssatsningen.
- Övriga interimfordringar om 1 770 792 kr innefattar återlämning av medel för ökad bemanning, 1 560 000 kr återlämning av medel för välfärdsteknik, 85 794 kr, dubbelfakturering, 89 400 kr samt fordran avseende larmmottagning i servicehus.

Skulder och eget kapital: Efter sommaren beviljades äldreförvaltningen ett bidrag om 21,6

mnkr av Socialstyrelsen med syfte att fördela till förvaltningar som önskar investera i välfärdsteknik under 2018. Inköpen skedde under senare delen av året vilket är anledningen att leverantörsskulder och övriga interimsskulder har ökat.

Balansräkningen visar på kortfristiga skulder om totalt -45 418 914 kr och består av:

- Leverantörsskulder om -25 537 316 kr varav
 - Interna leverantörsskulden uppgår till -13 626 395 kr och består av kostnader för vikarieersättning och välfärdsteknik.
 - Övrig, extern leverantörsskuld om -11 910 921,33 externa innehåller i huvudsak löpande omkostnader för IT, service och underhåll.
- Upplupna löner och sociala avgifter uppgår till -1 060 102.
- Övriga interimsskulder om -15 060 906 kr består huvudsakligen av ej fakturerade vikarieersättningar samt inköp av välfärdsteknik vid stadens förvaltningar, kostnader för abonnemang för telefoni och larm samt andra löpande kostnader avseende 2018.

Skulder till staten uppgår till -3 760 389 kr och innehåller ej upparbetade medel för ökad bemanning och välfärdsteknik samt periodiserat statligt bidrag avseende Psykisk ohälsa.

Eget kapital uppgår till 480 202 kr och förändringen under året är 10 674 117 kr.

Jämförelse med föregående år: Kundfordringarna har ökat med 0,4 mnkr och beloppet innefattar fakturor avseende utlånad personal, larmmottagning servicehus samt höstens BPSD-utbildning.

Anläggningstillgångarna har minskat med 1,0 mnkr vilket beror på att avskrivningarna är större än nya investeringar då inköpstakten av digitala trygghetslarm minskat. Investeringarna består, som tidigare år, av inköp av digitala larm, möbler och lokalutrustning.

Diverse kortfristiga fordringar har minskat med 1,2 mnkr, främst beroende på att EU-projektet Dig-It var genomfört 2018-12-31 och har haft lägre kostnader under avslutningsfasen.

Förutbetalda kostnader är oförändrade i jämförelse med föregående år.

Upplupna intäkter har ökat med 12,1 mnkr och avser redovisad och beviljad ersättning för kostnader inom kompetensutvecklingssatsningen.

Övriga interimsfordringar har ökat med 1,8 mnkr. Den enskilt största posten, 1,6 mnkr, avser ej upparbetade medel för ökad bemanning, från Älvsjö stadsdelsförvaltning.

Leverantörsskulder har ökat 7,0 mnkr. Ökningen avser till stor del interna leverantörsskulder i form av vikarieersättningar och fakturor avseende välfärdsteknik

Upplupna löner och sociala avgifter har ökat med 0,2 mnkr, främst beroende på ökade kostnader för lönetillägg i samband med jul och nyårshelgen.

Övriga kortfristiga skulder har ökat med 2,8 mnkr. Ökningen avser skulder till statlig sektor och är återredovisningar av medel för ökad bemanning samt välfärdsteknik. 0,8 mnkr, avser psykisk ohälsa, vilket överförs till 2019.

Upplupna kostnader har ökat med 12,2 mnkr och beror främst på inköp avseende välfärdsteknik, vikarieersättningar till stadsdelsförvaltningarna kopplade till kompetensutvecklingsinsatser

Förutbetalda intäkter är oförändrat mot föregående år, 0 kr.

Upplupna kostnader har ökat med 12,1 mnkr. Ökningen beror nästan uteslutande på ej inkomna fakturor för inköp av välfärdsteknik. Äldreförvaltningen beviljades medel från Socialstyrelsen under senare delen av året.

Kvalitetsarbete

Under 2018 har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift tagits fram för äldreförvaltningen.

Stockholms trygghetsjour har en avvikelshantering, där en avvikelse leder till en förändring i arbetssätt. I de fall avvikelserna gäller en utförare, meddelas chefen för den aktuella verksamheten. Om avvikelserna gäller en kommunal utförare meddelas även berörd stadsdelsförvaltning och för privata utförare meddelas upphandlande tjänsteman inom äldreförvaltningen. Stockholms trygghetsjour har under året sammanställt statistik till berörda över avvikelser som förekommit hos kommunala och privata utförare. Totalt har 558 avvikelser uppstått under 2018.

Äldreförvaltningens två andra avdelningar har under 2018 strukturerat och kontinuerligt följt upp de processer och arbetssätt som ingår i nämndens reglemente och årliga budgetuppdrag för att utveckla processer, rutiner och arbetssätt. Resultat från olika utvärderingar av förvaltningens arbete har använts som underlag i det ständiga förbättringsarbetet. Vid nya uppdrag utgår arbetet från tidigare erfarenheter som exempelvis olika kartläggningar och utredningar för att använda tid och resurser på bästa sätt.

De synpunkter och klagomål som inkommit har i huvudsak hanterats av äldreförvaltningens inspektörer. Dessa klagomål har sammanställts för att undersöka om det finns något mönster eller några trender som behöver åtgärdas. En arbetsgrupp bestående av medarbetare från varje avdelning har träffats regelbundet för att gå igenom avvikelser och händelser och planera för eventuella åtgärder.

Medarbetarnas arbetsmiljö har följts upp genom de årliga resultaten från medarbetarenkäten. För att förbättra arbetsmiljön har resultaten analyserats och handlingsplaner med åtgärder tagits fram för de områden som behöver förbättras.

Flera medarbetare på äldreförvaltningen har varit examinators för stadens kvalitetsutmärkelse och har på så sätt bidragit att goda exempel sprids i staden. Förvaltningen har under året medverkat i en rad innovationsprojekt vilka beskrivs under mål 3.1 *Stockholm är en världsledande kunskapsregion*.

Övrigt

Synpunkter och Klagomål

Från 1 januari till 31 december 2018 har äldreförvaltningens inspektörer hanterat 162 ärenden. Ärendena har hanterats enligt inspektörernas rutiner vilket kan innebära inspektion, kontakt med uppgiftslämnare, verksamheter, aktuell stadsdelsförvaltning samt andra berörda aktörer. Synpunkter, klagomål, frågor samt inkommande information inkom främst från närstående och äldre samt från personal som arbetar i verksamheterna. Många gånger har den som inkommer med ett klagomål redan varit i kontakt med verksamheten och/eller

stadsdelsförvaltningen men upplevt att det inte har lett till någon förändring.

Under året har 86 synpunkter och klagomål inkommit gällande utförare. Klagomålen har till största delen handlat om brister i personlig omvårdnad, hantering av synpunkter och klagomål, bemötande, personalens kompetens, uteblivna insatser, mat och måltider, hälso- och sjukvård samt trygghetslarm.

Under året har 19 synpunkter och klagomål inkommit gällande beställarenheter. Knappt hälften av klagomålen har handlat om beställarenheternas tillgänglighet men några har också berört biståndsbeslut samt hantering av synpunkter och klagomål.

33 inspektioner har genomförts under året: En på beställarenhet, två på dagverksamheter, tre på servicehus, sju hos utförare av hemtjänst och 20 på vård- och omsorgsboenden. Samtliga inspektionsrapporter har skickats till verksamhetens ledning samt till uppföljningsansvarig på stadsdelsförvaltningen. Om inspektion genomförts hos en privat utförare skickades inspektionsrapporten även till ansvarig regionchef, VD eller motsvarande samt till äldreförvaltningens avtalsförvaltare.