



KALLELSE

- Organ:** VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN
- Tid:** Tisdagen den 25 september 2012 kl. 18.00
- Plats:** Sammanträdesrum **Largen, plan 1**, Alceahuset, Hackstavägen 22
(sammanträdesrum **Largen, plan 1** är reserverat för majoriteten från kl. 16.30-18.00.)
Sammanträdesrum **Losjön, plan 1** är reserverat för oppositionen från kl. 17.00)

Mikael Ottosson
Ordförande

/Katarina Jupén Morell
administrativ samordnare

Föredragningslista

- 1 Val av justerare och fastställande av tid för protokollets justering
- 2 Fastställande av dagordning
- 3 Beredning (den 18 september 2012 kl.17.00)
- 4 Information
- 5 Vård- och omsorgsnämndens delårsbokslut per 2012-08-31
- 6 Antagande av anbud avseende Vårdbo - särskilt boende och dagverksamhet (sekretess, särskilt häfte)
- 7 Uppföljning av handlingsplan gällande vård och omsorg för äldre med utländsk bakgrund
- 8 Redovisning av klagomål och synpunkter Vård- och omsorgsnämnden 2012-01-01 – 2012-06-30
- 9 **Individärenden**
 - 9.1 Ansökan om korttidsvistelse
 - 9.2 Ansökan om HVB-boende i familjehem
 - 9.3 Ansökan om fortsatt HVB-boende
 - 9.4 Ansökan om HVB-boende

- 9.5 Ansökan om HVB-boende
- 9.6 Ansökan om särskilt boende
- 9.7 Ansökan om särskilt boende

10 Anmälan delegationsbeslut

- 10.1 Ordförandebeslut 2012-08-28 ang ansökan om fortsatt daglig verksamhet
- 10.2 Ordförandebeslut 2012-09-12 ang ansökan om HVB-boende
- 10.3 Ordförandebeslut 2012-09-18 ang ansökan utökad korttidsvistelse
- 10.4 Delegationsbeslut 2012-08-01 – 2012-08-31
- 10.5 Delegationslistor Procapita 2012-08-01 – 2012-08-31

11 Delgivningar

- 11.1 Beslut fr Socialstyrelsen 2012-08-29 – ang tillsyn enl lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
- 11.2 Beslut fr Socialstyrelsen 2012-09-03 – ang tillsyn el socialtjänstlagen med anledning av klagomål
- 11.3 Beslut fr Socialstyrelsen 2012-09-11 – ang klagomål ang insatser i hemtjänsten
- 11.4 Rapport från Revisorerna- Produktionsstyrelsens arbete med att åstadkomma ekonomisk balans
- 11.5 MBL-protokoll § 38, 2012-07-02
- 11.6 MBL-protokoll § 11
- 11.7 KF § 100-101,129/2012
- 11.8 Detaljplan för Storhagens gård

5.

**Vård- och omsorgsnämndens
delårsbokslut per 2012-08-31**



Socialförvaltningen
Frida Wennermark

2012-09-14 Dnr

Till Vård- och omsorgsnämnden

Vård- och omsorgsnämndens delårsbokslut per den 2012-08-31

Beslutsförslag

Vård och omsorgsnämnden föreslår

1. att godkänna delårsbokslut per den 31 augusti 2012 och prognos per den 31 december 2012,
2. att överlämna denna till Kommunstyrelsen

Bakgrund

Nämndens nettokostnader för perioden uppgår till 304 845 tkr vilket motsvarar 99 % av periodbudgeten. Bokslutsprognosen för helåret är - 459 900 tkr, vilket ger ett positivt resultat med en avvikelse uppgående till 2,7 mkr för helåret 2012.

Tidigare beredning, källhänvisning och bilagor

Bilaga 1. Vård- och omsorgsnämndens delårsbokslut per den 31 augusti 2012

Anne Simmasgård
Förvaltningschef

Frida Wennermark
Controller

Vård- och omsorgsnämnden

Nämndens ordförande: Mikael Ottosson

Förvaltningschef: Anne Simmasgård

Viktiga händelser

- Beslut om att införa LOV (lagen om valfrihetssystem) inom daglig verksamhet LSS och sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar har fattats. Ny ersättning till dessa utförare gäller från årsskiftet 2013.
- Förfrågningsunderlaget för LOV inom hemtjänst har reviderats.
- LOV-projektet har slutredovisats till Socialstyrelsen.
- 1 mkr har fördelats för aktiviteter och stimulans i vardagen för boende på de särskilda boendena Enebacken, Solskiftet, Vårdbo och Österåkers korttidsenhet.
- Nämnden har beslutat att förlänga avtalstiden mellan HSB Omsorg för särskilda boendet Enebacken tom september 2016.
- Den sista augusti väntade 32 personer på lägenhet i särskilt boende.
- Personligt ombud har utökat sin verksamhet med unga vuxna som målgrupp.
- Verksamheten vid gruppboenden Dalvillan har avvecklats.
- Beslut att projektera för en ny gruppboende enligt LSS har fattats.
- Beslut att starta en bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning har fattats.
- Nämnden har sagt upp länsöverenskommelsen om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende mellan kommuner enligt KSL:s rekommendation.
- Nämnden har tecknat överenskommelser med landstinget om egenvård, samordning av insatser för habilitering och rehabilitering och om vård och omsorg för personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt och stöd till deras anhöriga.
- Nämnden har undertecknat en överenskommelse med Stockholms stad om att ingå i Forum Carpe, ett kompetensutvecklingscenter inom funktionshinderområdet.
- Verksamheterna har deltagit i ESF-projektet Äldreliv.
- Nämnden har beslutat att införa ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG			
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	%
Verksamhetens intäkter								
Avgifter	17 171	19 271	2 100	19 296	11 447	12 894	1 447	113%
Övriga intäkter	48 029	46 629	-1 400	47 814	32 019	32 094	75	100%
Summa intäkter	65 200	65 900	700	67 110	43 467	44 989	1 522	104%
- Varav Interna intäkter								
Verksamhetens kostnader								
Personalkostnader	-20 255	-20 305	-50	-17 497	-13 503	-13 411	93	99%
Lokalkostnader	-40 594	-42 094	-1 500	-37 140	-27 063	-28 389	-1 327	105%
Kapitalkostnader	-812	-1 062	-250	-1 203	-541	-730	-189	135%
Köp av verksamhet	-441 474	-437 674	3 800	-423 024	-294 316	-291 332	2 984	99%
Övriga kostnader	-24 665	-24 665	0	-24 609	-16 443	-15 972	472	97%
Summa kostnader	-527 800	-525 800	2 000	-503 473	-351 866	-349 834	2 033	99%
- Varav interna kostnader								
Verksamhetens nettokostnad	-462 600	-459 900	2 700	-436 363	-308 400	-304 845	3 555	99%

DELÅRSBOKSLUT 2012 – VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG			
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	%
Nämnd och ledningsstab	-22 957	-22 507	450	-21 298	-15 305	-14 625	680	96%
Särskilt boende	-109 339	-108 139	1 200	-105 909	-72 893	-72 272	621	99%
Korttidsplatser äldreomsorg	-40 444	-39 744	700	-33 428	-26 963	-25 683	1 280	95%
Hemtjänst	-77 311	-76 111	1 200	-71 150	-51 541	-50 040	1 501	97%
Övrig äldreomsorg	-9 084	-9 274	-190	-6 993	-6 056	-6 124	-100	101%
Korttids LSS	-23 168	-23 768	-600	-22 097	-15 445	-16 128	-682	104%
LSS-boende	-93 210	-91 660	1 550	-92 831	-62 140	-60 705	1 435	98%
Daglig verksamhet LSS	-22 490	-22 790	-300	-20 628	-14 993	-15 047	-53	100%
Övrig LSS-verksamhet	-6 950	-6 400	550	-6 599	-4 633	-4 050	583	87%
Vård psyk funktionshindrade	-11 914	-13 214	-1 300	-11 550	-7 943	-9 495	-1 552	120%
Övrig omsorg psyk funk hindr	-14 983	-15 343	-360	-14 306	-9 989	-9 984	37	100%
Personlig assistans LSS	-7 721	-7 921	-200	-7 849	-5 147	-5 293	-146	103%
Personlig assistans SFB	-21 795	-21 795	0	-20 514	-14 530	-14 577	-47	100%
Personligt Ombud	-1 234	-1 234	0	-1 211	-823	-823	0	100%
Verksamhetens nettokostnad	-462 600	-459 900	2 700	-436 363	-308 400	-304 845	3 555	99%

Nämndens utfall för perioden uppgår till -304 845 tkr vilket motsvarar 99 % av periodbudgeten. Bokslutsprognosen för helåret är -459 900 tkr vilket ger en positiv budgetavvikelse på 2,7 mkr.

Kommentarer till periodens utfall

Nämndens nettoavvikelse per sista augusti visar ett överskott på 3 555 tkr vilket är en förbättring sedan juni månad med cirka 850 tkr.

För personalkostnader har periodöverskottet på nära 1 mkr som fanns i juni månad som väntat minskat på grund av kostnader för löneökningar, sommarvikarier och semesterersättning. För perioden har en preliminär löneökningskostnad bokförts uppgående till cirka 160 tkr för perioden april-augusti. Dock har nämndens personalkostnader felaktigt belastats med ytterligare 400 tkr för preliminära löneökningar, något som justeras under september månad.

Under augusti månad har nämnden ersatt kansliet på Kommunstyrelsens kontor för ökade initiala kostnader för det nya ärendehanteringssystemet Public 360 som blivit dyrare än budgeterat. Kostnaden för Vård- och omsorgsnämnden uppgår till 125 tkr för 2012 vilken ej fanns budgeterad. För att täcka dessa ökade kostnader har en del av den centrala bufferten tagits i anspråk.

Nämndens lokalkostnader visar ett underskott på 1 327 tkr för perioden. En engångskostnad uppstod under maj månad då fakturan för iordningställandet av lokalerna i före detta Margretelunds gruppboende betalades. Den uppgick till drygt 300 tkr. Resterande underskott beror på att ytterligare bostäder har anslutits till Stöd- och serviceverksamheterna inom LSS vilket medfört högre lokalkostnader.

Under augusti månad har Vård- och omsorgsnämnden ersatt Produktionsstyrelsen med cirka 300 tkr för deras avvecklingskostnader för Dalvillans gruppboende som upphörde med sin verksamhet i juni 2012. Detta har påverkat utfallet för LSS-boende med motsvarande.

Resultatet sedan juni månad har också påverkats negativt med 360 tkr för retroaktiva prishöjningar för en extern särskilt boendeplats som fakturerats avseende hela 2012. För helåret blir effekten för denna prishöjning cirka 500 tkr.

Kommentarer till bokslutsprognos

Bokslutsprognosen för helåret är avsevärt förbättrad sedan halvårsskiftet och uppgår nu till +2,7 mkr. Helårsprognosen per sista juni uppgick till +450 tkr.

Den totala prognosen för äldreomsorg uppgår till drygt +2,9 mkr. Hemtjänst och särskilt boende står för 2,4 mkr av det överskottet. Inom hemtjänst prognostiseras intäkterna att överstiga budget med cirka 1,2 mkr samtidigt som volymerna inte ökat i den omfattning som förväntat. Prognosen är därmed förbättrad sedan juni månad med 1 mkr. För särskilt boende har prognosen förbättrats med 700 tkr på grund av betydligt lägre volymer för externt köpta SÄBO-platser än budgeterat. Dock finns det en negativ avvikelse för intäkter för sålda platser uppgående till 1,5 mkr på grund av att dessa platser använts av kommuninvånare. Den totala budgetavvikelsen för särskilt boende uppgår till +1,2 mkr.

Inte heller volymerna för korttidsplatser förväntas bli lika höga som budgeterat och ett överskott på 1,4 mkr prognostiseras därför. Dock har volymerna för utskrivningsklara nästan tredubblats jämfört med utfallet 2011 och prognosen har nu justerats ned ytterligare med 350 tkr till -600 tkr.

För LSS-boende väntas en positiv budgetavvikelse på 1 550 tkr för helåret. Detta beror främst på att 14 boendeplatser för LSS-boende barn budgeterats men väntas uppgå till 12 barn, vilket ger ett överskott på omkring 3 mkr. Överskottet minskas dock på grund av att kapitalkostnader för boendet Åkers park betalats som ej fanns budgeterade, dessa uppgår till cirka 250 tkr. Det finns även avvikelser för lokalkostnader i form av hyror och renoveringar inom stöd- och serviceboende vilket drar ner överskottet.

Kostnaderna för köp av extern daglig verksamhet LSS förväntas att överstiga budget med 300 tkr på grund av högre volymer. Ett underskott för LSS korttidsvistelse finns i prognosen med 1 mkr och beror på ökade volymer.

Helårsprognosen för placeringar på hem för vård och boende (HVB) för psykiskt funktionshindrade har under de senaste månaderna varit stabil men visar fortfarande på en negativ budgetavvikelse på 1,3 mkr. Sysselsättning för psykiskt funktionshindrade på Kanalhuset förväntas ge ett överskott på 200 tkr på grund av lägre volymer än budgeterat.

Verksamhetsuppföljning

Vård- och omsorgsnämnden fullgör kommunens ansvar när det gäller att tillgodose behoven av vård och omsorg för äldre och funktionshindrade enligt socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), med undantag för själva driften av de kommunala resultatenheter.

Vård- och omsorgsnämnden är så kallad kundvalsmyndighet med ansvar för myndighetsutövning, beställning och finansiering av verksamheten, uppföljning av kvaliteten i verksamheten och av de utförda insatserna. Verksamheten är uppdelad i tre huvudområden: ledning och myndighetsutövning, äldreomsorg samt omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Måluppfyllelse

Kommunens vision pekar på att Österåker 2020 ska vara länets mest attraktiva skärgårdskommun, den skärgårdskommun som flest väljer att flytta till, bo och verka i, starta företag i samt besöka; en skärgårdskommun i världsklass. Österåker ska präglas av framtidstro, mångfald och öppenhet.

DELÅRSBOKSLUT 2012 – VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN

Kommunfullmäktige har fastställt fyra inriktningsmål och uppdragit åt nämnderna att ta fram resultatmål tillsammans med nyckeltal och mätmetod utifrån inriktningsmålen.

Inriktningsmål: Ekonomi i balans

Nämndens mål: Verksamheten inryms inom given budgetram och är kostnadseffektiv.

Nyckeltal:	Mätresultat:
0-resultat i bokslut. Andel externt köpta vård dygn minskar. Högre beläggningsgrad. Avvikelsen i prognossäkerhet max 1 %.	Redovisas i årsbokslutet. Redovisas i årsbokslutet. Redovisas i årsbokslutet. Redovisas i årsbokslutet.

Inriktningsmål: Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.

Nämndens mål: Andel medborgare, som är aktuella för utredning och/eller insats och som upplever sig väl bemötta, ska öka.

Nyckeltal:	Mätresultat:
Betygsindex för faktorn Bemötandet är högre än föregående år. Resultatet i förvaltningens bemötandeundersökning är högre än föregående år.	Publiceras under hösten. Undersökningen genomförs i november.

Inriktningsmål: Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet.

Nämndens mål: Samverkan på strategisk- och individnivå med skolan ökar.

Nyckeltal:	Mätresultat:
Resultatet i förvaltningens egen undersökning är minst 50 % nöjdhet.	Undersökningen genomförs under hösten.

Inriktningsmål: Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och funktionshindrade.

Nämndens mål: Andel personer, som upplever att de har personligt inflytande över sin tillvaro, ökar. Antal insatser och tjänster, där den enskilde kan göra aktiva val, ökar. Andel personer, som bor på särskilt boende och som är nöjda med social samvaro och aktiviteter, ökar.

Nyckeltal:	Mätresultat:
Procentandel för Nöjda med hur personalen tar hänsyn till åsikter/önskemål, är högre än föregående år. Resultatet i förvaltningens egen undersökning inom funktionshinderområdet, är högre än föregående år. Alla kunder ska ha en genomförandeplan upprättad inom fyra veckor från verkställighet. Antal insatser och tjänster med valfrihet, är högre än föregående år. Betygsindex för faktorn Social samvaro och aktiviteter är högre, än föregående år.	Publiceras under hösten. Undersökningen genomförs under hösten. Redovisas i årsbokslutet. LOV införts inom två nya insatser. Publiceras under hösten.

Ledning och myndighetsutövning

Ledningsfunktionen omfattar förvaltningsledning och administration. Myndighetsutövningen handläggs av biståndsenheten. FoU Seniorium bedriver forskning och utveckling inom äldreomsorg i nordöstra Stockholm. Österåker är administrativ huvudman.

FOU Seniorium har fått en ny chef från årsskiftet. Arbete med utveckling av verksamheten och rekrytering av fler medarbetare pågår.

Under 2012 har förvaltningen fortsatt deltagit i ESF projektet Äldreliv för kompetensutveckling i syfte att utveckla verksamheten med inriktning på äldre personers framtida behov och önskemål.

Nämnden har genomfört en medborgardialog i samarbete med PRO Åkersberga. Ett 60-tal personer deltog i diskussionen om hur man vill bo som äldre. Två medborgardialoger kommer att genomföras under hösten under samma tema.

Anmälan, klagomål och synpunkter

Inom äldreomsorgen har en anmälan enligt lex Sarah inkommit. Anmälan avsåg brister i serviceinsatser och omvårdnaden inom hemtjänst. Händelsen bedömdes inte vara ett allvarligt missförhållande. 14 klagomål/synpunkter har inkommit. Ett par av klagomålen handlade om önskemål om mer insatser/service, brister i aktiviteter, måltidssituation samt städning. Några klagomål gällde brister i utförda hemtjänstinsatser. Övriga klagomål handlade bland annat om personalens bemötande och brister i tillsyn på särskilt boende framförallt inom växelvården och korttidsenheten på grund av för låg bemanning.

Inom äldreomsorgen har det under första halvåret inträffat fyrtiotre avvikelser enligt Lex Maria. Tjugofyra avvikelser avsåg medicinhanteringen, sju fallskador som krävde sjukhusvård och två övriga.

Inom funktionshinderområdet har inga lex Sarah-rapporter har inkommit till nämnden. En förklaring till detta jämfört med att det vanligtvis har inkommit några rapporter per år, är att ansvaret för utförarna att behandla sina egna lex Sarah-rapporter har tydliggjorts. Det betyder att till exempel Produktionsstyrelsen nu hanterar de lex Sarah-rapporter som görs i organisationen. Fem klagomål/synpunkter har inkommit. Tre av dem handlade om hur utförare har genomfört insatser och utreddes i samråd med utförarna. Ett klagomål handlade om lång handläggningstid för nämnden för en ansökan där en ny rutin behövde skapas. Ett annat klagomål handlade om bemötande från biståndsenheten. Samtliga klagomål är utredda och dokumenterade och resultatet är återkopplat till de klagande.

Inom verksamhetsområdet har tjugofem avvikelser enligt Lex Maria inträffat, samtliga rörde sig om medicinhanteringen. Dessa avvikelser hanteras av primärvården och skickas till kommunen för information.

Äldreomsorg

Verksamheten omfattar service, stöd och omvårdnad i det egna hemmet för personer oavsett ålder (hemtjänst) samt särskilt boende, korttidsboende och dagverksamhet där även hälso- och sjukvårdsinsatser ingår.

Nyckeltal äldreomsorg	Budget 2012	Prognos 2012	Utfall 2011
Särskilt boende, årsplatser	206	203	204
Särskilt boende, snittkostnad/dygn	1 962	1 654	1 749
Särskilt boende, beläggningsgrad	96%	97%	96%
Särskilt boende, genomsnittlig vårdnivå	5,21	5,07	5,21
Korttidsplatser, antal dygn	18 612	20 728	17 421
Korttidsplatser, snittkostnad/dygn	2 194	1 838	1 910
Utskrivningsklara, antal dygn	199	360	134
Utskrivningsklara, snittkostnad/dygn	2 015	3 891	2 993
Hemtjänst, utförda timmar*	201 647	202 508	193 527
- varav extern regi	35%	37%	32%
Hemtjänst, antal kunder	510	504	501
Hemtjänst, pris/utförd timme	371	365	357

* Exklusive natt och larm

Särskilt boende, permanenta platser

Väntetiden för lägenhet i särskilt boende med omvårdnadsinriktning är lång. Sex beslut som ej har verkställts inom tre månader har rapporterats till Socialstyrelsen avseende första kvartalet och åtta beslut det andra kvartalet.

Den sista augusti väntade trettiofyra personer på särskilt boende, tjugotre av dessa hade beslut om korttidsboende i avvaktan på ledig lägenhet i det särskilda boendet. Det kan jämföras med augusti 2011 då tretton personer väntade på lägenhet i särskilt boende.

Efter ansökan har Vård- och omsorgsnämnden beviljat medel för att erbjuda ytterligare aktiviteter och stimulans i vardagen för boende på Enebacken, Solskiftet, Vårdbo och Österåkers korttidsenhet. Det har handlat om utflykter, underhållning, massage, individuella aktiviteter, prenumeration av tidningar och tidskrifter samt iordningsställande av trädgård.

Särskilt boende, korttidsplatser

Behovet av korttidsplatser är stort i samband med att läkare bedömer att en patient är utskrivningsklar från sjukhusen. Detta relateras till att vårdtiderna inom landstingets verksamheter är korta samt att färre patienter tas över från akutklinik till geriatrisk klinik för rehabilitering. Ansvaret för omsorgen överförs då till kommunen. Kostnaderna för utskrivningsklara på sjukhus har ökat kraftigt under våren och sommaren då tillgången på korttidsplatser har varit låg. Prognosen för kostnader för utskrivningsklara visar på ett budgetunderskott.

Behovet av korttidsplatser har varit ovanligt stort under året på grund av att det är många personer med stora omvårdnadsbehov som väntar på lägenhet i särskilt boende.

Hemtjänst

Enskilda utförare och kommunens egen regi utför hemtjänst enligt kundvalet. Tre enskilda utförare finns för närvarande. Lagen om valfrihetssystem (LOV) tillämpas vid upphandling av hemtjänstutförare sedan 2009. De enskilda utförarna hade 33 % av kunderna i juni, en ökning med 4 % jämfört med juni 2011, medan egenregin hade 67 % av kunderna. Av det totala antalet utförda hemtjänsttimmar i juni utfördes 38 % av de enskilda utförarna och 62 % av egenregin.

Totalt fanns det 486 kunder med beslut om hemtjänst i juni månad, vilket är en liten minskning under året från 520 kunder i januari. Antalet kunder har dock ökat med sju personer i genomsnitt under första halvåret 2012 jämfört med 2011. 551 timmar hemtjänst utfördes i genomsnitt per dag och kväll inom hemtjänsten under januari – juni, en ökning med 17 timmar per dag/kväll jämfört med 2011 men nu fördelat på fler kunder. Genomsnittstiden per kund har ökat med 1,2 minuter per dag/kväll mellan år 2011 och 2012, vilket motsvarar en kostnad på 1 157 tkr per år.

Projekt för utveckling av samverkan kring vård och omsorg för personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt har drivits med hjälp av projektmedel från Socialstyrelsen. Både kommunen, de tre husläkarmottagningarna och primärvårdsrehabiliteringen AktivaRe har varit aktiva i projektet.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Omsorgen enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) omfattar bostad med särskild service för barn och ungdomar samt bostad med särskild service och daglig verksamhet för vuxna. Övriga insatser som ingår är personlig assistans, ledsagarservice, kontaktperson, avlösarservice, korttidsvistelse och korttidstillsyn. Verksamheten omfattar dessutom omsorgen om personer med psykiskt funktionshinder och personligt ombudsverksamhet (PO).

Nyckeltal funktionshinder	Budget 2012	Prognos 2012	Utfall 2011
Boende, antal vuxna egen regi	100	101	98
Boende, antal vuxna extern regi	21	22	23
Boende, antal barn	14	12	14
Daglig verksamhet enl. LSS, antal personer	166	167	148
Korttidsvistelse, antal dygn	5 312	5 604	5 111
Korttidstillsyn, antal barn	32	33	31
Hem för vård och boende (HVB), antal dygn	6 269	7 174	6 419
Hem för vård och boende (HVB), snittkostnad/dygn	2 102	2 014	2 049
Boendestöd, antal personer	87	89	87
Boendestöd, antal timmar	8 590	9 116	8 813
Sysselsättning enl. SoL, antal pass	7 674	7 268	7 086
Personlig assistans LSS, antal timmar	30 561	31 454	32 824
Personlig assistans LSS, antal personer	16	17	16
Personlig assistans SFB, antal personer	73	73	70

Boende enligt LSS

Fyra vuxna personer har på eget initiativ flyttat ut från gruppboende till egna lägenheter där stöd av personlig assistans enligt SFB har beviljats av Försäkringskassan.

Beslut om boende för barn och unga har ofta sin orsak i att skolgången planerats på annan ort för att tillgodose barnets behov. Om barnet har ett funktionshinder och tillhör personkretsen inom LSS är ett beslut om boende enligt LSS nödvändigt. Situationen i familjer med ungdomar med funktionsnedsättning och som närmar sig vuxen ålder kan i vissa fall bli sådan att ett barn- och ungdomsboende enligt LSS kan bli en nödvändig lösning för familjen och för den unges utveckling. Tolv barn bor på heltid i boende för barn och unga enligt LSS. Det är en minskning med två barn jämfört med 2011.

Utflyttning från lägenheter i stöd- och serviceboende har varit relativt stor. Det har lett till att flera unga personer med beslut enligt LSS, som har väntat en lång tid på boende, har kunnat erbjudas boende i befintliga verksamheter. En utökning har dessutom skett med tre lägenheter som har kunnat anslutas till befintliga stöd- och service boenden.

Daglig verksamhet

Antalet personer med beslut om daglig verksamhet har ökat med ca tjugo personer under 2012. Utbudet inom daglig verksamhet behöver utvecklas för att bättre kunna tillgodose behoven hos personer med olika funktionsnedsättningar och olika intresseområden. En arbetsmarknad där tillgången på arbeten är begränsad gör att behovet av daglig verksamhet ökar bland unga med funktionsnedsättning. Från augusti ingår socialförvaltningen i ett nystartade samverkansprojekt UMIA (Ungas mobilisering inför arbetslivet) där handläggare från kommunen arbetar tillsammans med handläggare från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Syftet är att underlätta för unga med funktionsnedsättning att närma sig arbetslivet.

Insatser för barn och ungdomar enligt LSS

Antalet barn och ungdomar som blir utredda och får diagnoser som omfattas av LSS ökar. Därmed ökar även ansökningarna om insatser enligt LSS. Antalet barn med insatsen korttidsvistelse respektive korttidstillsyn har ökat något. God flexibilitet i planeringen av beviljade insatser med utförarna har minskat behovet av extra dygn inom korttidsvistelse, det gäller framför allt i samband med storhelger och skollov.

Personlig assistans enligt LSS och SFB

Försäkringskassan beslutar om personlig assistans enligt socialförsäkringsbalken (SFB) och kommunen får därmed en kostnad för de första tjugo timmarna per vecka, en årskostnad på 269 352 kr per beslut. Det är en kostnad som kommunen inte kan påverka. Personer med beslut om personlig assistans enligt SFB har ökat med tre personer under året.

Antalet personer med beslut om personlig assistans enligt LSS har ökat med en person.

Omsorg för psykiskt funktionshindrade

Verksamheten omfattar boende, boendestöd, sysselsättning och träfflokal. Det har funnits ett ökat behov av att köpa externa platser i hem för vård och boende (HVB-hem).

Under åren 2007-2012 har Sveriges kommuner tilldelats stimulansbidrag via det så kallade NU-projektet från Socialstyrelsen för att förbereda och förbättra insatserna för personer som berörs av de nya lagarna om öppen psykiatrisk och rättspsykiatrisk tvångsvård. I Österåkers kommun har medlen använts till utbildningsinsatser för personal, inventering av behov genom en utomstående konsult samt en enkätundersökning bland kunderna. De återstående medlen har 2012 använts till riktade insatser där behov av förbättringar finns samt att utveckla sysselsättningsmöjligheterna.

Personligt ombud

Verksamhetens målgrupp är vuxna personer i Österåkers kommun som på grund av psykisk ohälsa har eller riskerar att få långvariga och allvarliga psykiska funktionsnedsättningar.

Under våren har 63 personer varit aktuella i verksamheten, varav 23 personer är nya klienter. 27 klienter avslutade under våren. Längden på stödet varierar mycket beroende på hur uppdraget ser ut, dock handlar det oftast om långvariga kontakter. Tidigare klienter som behöver tillfälligt stöd kan få det via telefon eller besök.

Uppföljning av verksamhetsspecifika miljömål

Kommunfullmäktige har beslutat om tre översiktliga lokala miljömål utifrån nationella miljömål och uppdragit åt nämnderna att ta fram 2-3 verksamhetsspecifika mål.

Inriktningsmål: Begränsad klimatpåverkan

Nämndens mål: Bilanvändning i tjänsten minskar. Miljömedvetenhet vid inköp ökar.

Mängden osorterat avfall minskar.

Nyckeltal:	Mätresultat:
Antal körda km minskar.	Redovisas i årsbokslutet
Kunskapen hos medarbetarna ökar.	Redovisas i årsbokslutet
Källsorteringsmöjligheterna ökar.	Redovisas i årsbokslutet

Kommunens cykelpool blev försenad och startade först under senkvåren. Därmed har troligen ingen minskning av bilanvändning i tjänsten skett. Inte heller källsorteringsmöjligheterna har ökat i Alceahuset. De inköp som sker regleras i första hand av de avtal som upphandlingsenheten ansvarar för. I dem ställs krav rörande miljöpåverkan.

Framåtblick

Valfrihet kommer att införas inom daglig verksamhet enligt LSS och sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen från 1 januari 2013. Möjligheten att införa valfrihet inom särskilt boende för äldre utreds. En orsak för detta, förutom att valfriheten för den enskilde ökar, är att ett LOV-system kan stimulera marknaden att öppna särskilda boenden för äldre. Det råder stor brist på sådana i kommunen.

Likaså råder det brist på LSS-gruppboende från och med år 2013. En process pågår, som förhoppningsvis resulterar i en färdig gruppboende under andra halvåret 2013. En aktiv planering behöver ske framöver för att tillgodose det behov som uppstår under kommande år. Nämnden har fattat beslut om en ny bostad med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning i lokalerna som tidigare inrymde Dalvillan. Verksamheten planeras starta under 2013.

Vård- och omsorgsnämnden har beslutat att omvandla Görjansgården till ett trygghetsboende. Diskussioner förs med fastighetsägaren Armada Fastigheter AB. Samtidigt har det påtalats att det även finns behov av särskilda boendeplatser på Ljusterö. Planeringen är att under 2012-2013 omvandla fastigheten till ett trygghetsboende och efter det se över möjligheten att skapa ett särskilt boende i anslutning till trygghetsboendet. Nämnden har också gett socialförvaltningen i uppdrag att utreda möjligheterna att omvandla Solgården i centrala Åkersberga till ett trygghetsboende.

Planering av all byggnation/användning av lokaler som innebär boende för nämndens målgrupper sker i nära samarbete med Byggnadsnämnden och med Armada. Samarbetet ska leda till att kunna skapa helhetslösningar med tillgängliga bostäder, bostäder med särskild service och möjlighet till exempelvis hemtjänst, och permanent boende för de som nämnden har skyldighet att stödja. Genom att kommunen har en genomtänkt planering vad gäller bostadssituationen kan behovet av särskilda boendeformer minskas.

Vård- och omsorgsnämnden har aktivt deltagit i nordost kommunernas EU-projekt Äldreliv. Syftet med projektet har varit att utveckla en mer konsumentorienterad värdekedja där äldrelevets behov styr vilka produkter och tjänster som erbjuds. Omfattande kompetensutvecklingsinsatser har genomförts, bland annat omvårdnadsprogram och ledarutveckling.

Nämnden har nu fått stimulansbidrag till omvårdnadslyftet som är en ny kompetensutvecklingsreform för personal inom äldreomsorgen. Avsikten är att ta tillvara de erfarenheter som projektet Äldreliv gett och tillsammans med Nordostkommunerna fortsätta med olika kompetenshöjande investeringar genom omvårdnadslyftet.

Regeringen avser att på frivillig väg få ett enhetligt kommunalt huvudmannaskap för den kommunala hälso- och sjukvården och hemsjukvården i landet. Kommunerna i Stockholms län (KSL) och Stockholms läns landsting har ställt sig bakom en avsiktsförklaring om en gemensam ambition att, genom skatteväxling, överföra ansvaret för hemsjukvården (exklusive läkarinsatser) till kommunal regi. Detta kan träda ikraft tidigast 2015. Man har uppdragit till tjänstemannaorganisationerna att ta fram förslag till en gemensam organisation för arbetet, ge förslag till tidsplan samt presentera olika scenarier för hur en kommunalisering i länet skulle kunna se ut.

Den nationella satsningen ”Bättre liv för sjuka äldre” fortsätter under åren 2012-2014. Den syftar till att utveckla god vård i livets slutskede, preventivt arbetssätt, god vård vid demenssjukdom. För att erhålla prestationsersättningar för insatser 2013 krävs att huvudmännen ska ha fattat beslut om att införa ett ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2011:9. Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om att införa ett sådant system. Socialförvaltningen avser att under hösten 2012 utarbeta ett gemensamt ledningssystem för kvalitet för den kommunala hälso- och sjukvården och socialtjänst.

Tillsammans med Vaxholm har Österåker ansökt om medel för att genomföra en analys av förutsättningar för en ersättningsmodell som stimulerar parter till helhetsansvar för vård och omsorg för äldre. Modellen ska bidra till ett effektivare vårdflöde för de sjuka äldre. Utredningen kommer att genomföras i samarbete med landstinget.

Vård- och omsorgsnämnden har sökt och beviljats prestationsbaserat stimulansbidrag till att utveckla lokala värdighetsgarantier inom äldreområdet. Garantin ska vara en konkret beskrivning av vad äldre personer, deras anhöriga och övriga kommuninvånare kan förvänta sig av de tjänster som kommunen erbjuder inom äldreomsorgen. Det tidigare utbetalade statsbidraget får användas även under 2013 och 2014. Arbetet med framtagandet av garantierna sker i samverkan med andra Nordostkommuner och samordnas av FoU Seniorium.

I juni 2012 beslutade Socialstyrelsen om föreskrifter som ska styra bemanningen inom demensomsorgen. Föreskrifterna ska träda i kraft 1 januari 2014. De nya reglerna innebär krav på högre bemanning jämfört med dagens bemanning. Myndighetsutövandet regleras på så vis att beslut om särskilt boende för personer med demenssjukdom ska fattas på mer detaljerad nivå och även följas upp oftare. Socialstyrelsen påpekar att lagstiftningen inte har förändrats, utan att föreskrifterna tydliggör det som lagstiftaren redan har avsett men som kommunerna inte uppfyller. Regeringen har även gett Socialstyrelsen i uppdrag att utreda och, om man anser det lämpligt, utfärda föreskrifter om bemanningen på samtliga särskilda boenden inom äldreomsorgen.

Det finns en risk att dagens ersättning till utförarna inom särskilt boende inte är tillräcklig för att uppfylla de redan beslutade föreskrifterna. Ersättningen kommer därför att behöva utredas och eventuellt justeras. Resurserna för myndighetsutövningen kommer också att behöva ses över då det bland annat införs krav på tätare uppföljningar.

Ett strategiskt utvecklingsområde under perioden 2013-2014 är att förstärka förebyggande (hälsofrämjande) insatser i arbetet med äldre personer för att minska och skjuta fram behov av vård- och omsorgsinsatser. Som exempel kan nämnas säkerhetsförebyggande arbete, goda matvanor, fysisk aktivitet och god läkemedelsbehandling.

I arbetet med att förbättra och effektivisera den vård och omsorg som ges kommer informationsteknologin (IT) att spela en stor roll. Detta gäller i både kommuner, regioner och landsting, och både på nationell nivå och på regional nivå. Förberedelser för att införa nationell patientöversikt (NPÖ) pågår, likaså arbetet med att införa ICF, som är ett gemensamt fackspråk inom vård och omsorg. E-tjänster genom vilka kommuninvånarna kan få bättre service är ett annat exempel på IT-kopplade förbättringsområden. Förändringarna kommer att ställa krav på förändrade arbetssätt och på investeringar i kommunerna under de kommande åren.

7.

**Uppföljning av handlingsplan gällande
vård och omsorg för äldre med utländsk
bakgrund (bilaga 2 sekretess - finns
framför individärenden)**

Socialförvaltningen
Birgitta Almén
Sara Eriksson

Tjänsteutlåtande

2012-09-19

Dnr VON 2011/0068-739

Till Vård- och omsorgsnämnden

Uppföljning av handlingsplan gällande vård och omsorg för äldre med utländsk bakgrund**Förslag till beslut****Vård- och omsorgsnämnden beslutar att**

Notera informationen om uppföljning av handlingsplanen till protokollet

Redogörelse för ärendet

I juni 2010 antog Vård- och omsorgsnämnden en handlingsplan för hur nämnden ska arbeta för att kunna erbjuda en god vård och omsorg till äldre personer med utländsk bakgrund. I september 2011 gjordes en uppföljning av den planen. Det här är den andra uppföljningen.

Handlingsplanen följs upp vartannat år då också aktuell befolkningsstatistik tas fram.

Därutöver redovisas i rapporten en kartläggning av personer boende på kommunens fyra särskilda boenden med annat modersmål än svenska som på begäran av nämnden har genomförts.

Tidigare beredning

Beslut VON § 212/2011, Information: Uppföljning av handlingsplan gällande vård och omsorg för äldre med utländsk bakgrund i Österåkers kommun
Beslut VON § 123/2010, Handlingsplan för äldre med utländsk bakgrund


Bilagor


Uppföljning av handlingsplan gällande vård och omsorg för äldre med utländsk bakgrund

Bilaga 1, Statistik utrikes födda samt inrikes födda med båda föräldrarna utrikes födda (i samma födelseland)

Bilaga 2, Kartläggning av personer på kommunens särskilda boenden för äldre med annat modersmål än svenska *sekretess*

Anne Simmasgård
Socialchef


Birgitta Almen
Medicinskt ansvarig sjuksköterska


Sara Eriksson
Sakkunnig

Uppföljning 2012 av handlingsplan gällande vård och omsorg för äldre med utländsk bakgrund i Österåkers kommun

Bakgrund

I juni 2010 antog Vård- och omsorgsnämnden en handlingsplan för hur nämnden ska arbeta för att kunna erbjuda äldre med utländsk bakgrund en god vård och omsorg, där hänsyn tas till språk och kultur.

En uppföljning gjordes i juni 2011.

På Vård- och omsorgsnämndens sammanträde 2012-06-19 efterfrågades att en kartläggning skulle göras på särskilt boende avseende personer med annat modersmål än svenska.

Detta är en uppföljning av den ursprungliga handlingsplanen innehållande aktuell statistik från Statistiska centralbyrån (bilaga 1) och en kartläggning av personer boende i kommunens särskilda boenden med annat modersmål än svenska (bilaga 2, sekretess).

Statistik från Statistiska centralbyrån (SCB)

Enligt statistik från SCB finns följande personer i Österåkers kommun som antingen är utrikes födda eller vars bägge föräldrar är utrikes födda (i samma födelseland)

Tabell, siffror från 2011-12-31 (siffror inom parantes från 2009-12-31)

Land	50-64 år	65 år och äldre
Finland	479 (491)	402 (368)
Iran	69 (64)	-
Chile	67 (75)	53 (-)
Polen	67 (58)	-
Tyskland	61 (61)	114 (110)
Norge	-	50 (-)

Minsta antal personer som redovisas i respektive grupp är 50. Om ett land eller en siffra inte finns med betyder det inte att antalet personer i den gruppen är noll, utan att antalet personer i den gruppen är färre än 50.

Uppföljning av aktiviteter beslutade i handlingsplanen

Nedan redovisas de åtgärder som finns med i den ursprungliga handlingsplanen tillsammans med nuläge för respektive åtgärd.

Åtgärd	Nuläge
Använda tolkservice vid behov.	Biståndsenheten använder tolk när det behövs. Undantagsvis används personal som kan språket, men väldigt sällan anhöriga. Vikt läggs vid att tolkningen ska vara objektiv.
Ställa krav på externt anlitate utförare samt produktionsstyrelsen att kompetensutveckling innefattande betydelsen av olika kulturella bakgrunder ska genomföras samt att mångfald bland medarbetare ska eftersträvas.	I förfrågningsunderlag står att beställaren gärna ser personal med annan språklig bakgrund hos utföraren. Kompetensutveckling ska ske enligt behov i verksamheten.
Översättning av skriftlig information.	En information om äldreomsorg i kommunen har tagits fram, "Stöd och service för äldre och deras anhöriga", och översatts till fem språk (arabiska, engelska, finska, spanska och tyska).
Anhörigkonsulenterna uppmärksammar behov.	Alla som vänt sig till anhörigkonsulenterna har behärskat svenska. Den chilenska och den finska föreningen har regelbundna möten på Fyren där anhörigkonsulenterna har sin arbetsplats.
Ge information vid olika aktiviteter såsom intresseföreningars möten, Fyrens aktiviteter, anhörigdagarna eller vid andra förfrågningar om medverkan.	Ingen förfrågning till socialförvaltningen har inkommit.
Uppsökande verksamhet.	Den uppsökande verksamheten möter få 78-åringar med utländsk bakgrund över lag. Ofta tas kontakt med stöd av anhöriga.
Ta fram aktuell statistik över kommunmedborgare med utländsk bakgrund	Har genomförts.

Utöver ovanstående aktiviteter planeras för omvandling av en enhet om 6 lägenheter på Vårdbo till en enhet med finsk inriktning som är tvåspråkig med personal som kan svenska och finska. Övergången ska ske successivt och planeras med den tillträdande entreprenören.

Vård- och omsorgsnämnden har givit socialförvaltningen i uppdrag att undersöka möjligheterna till en avdelning för spånsktalande personer på Enebackens särskilda boende. Förvaltningen ska diskutera frågan med verksamhetsansvariga på Enebacken.

Utrikes födda samt inrikes födda med båda föräldrarna utrikes födda (i samma födelseland)

Österåkers kommun 31 december 2011, två åldersgrupper

Länder med minst 10 personer i resp. åldersgrupp

	50-64 år	65 - år
FINLAND	479	402
IRAN	69	114
CHILE	67	53
POLEN	67	50
TYSKLAND	61	32
NORGE	37	25
STORBRITANNIEN OCH NORDIRLAND	35	23
IRAK	29	21
DANMARK	21	21
JUGOSLAVIEN	20	20
USA	20	18
UNGERN	17	16
RYSSLAND	15	14
THAILAND	14	11
FILIPPINERNA	14	10
ESTLAND	11	
RUMÄNIEN	11	
BOSNIEN-HERCEGOVINA	10	
GREKLAND	10	
FINLAND		
TYSKLAND		
CHILE		
NORGE		
ESTLAND		
DANMARK		
POLEN		
IRAN		
ÖSTERRIKE		
USA		
STORBRITANNIEN OCH NORDIRLAND		
JUGOSLAVIEN		
RUMÄNIEN		
SOVJETUNIONEN		
UNGERN		

8.

**Redovisning av klagomål och synpunkter
Vård- och omsorgsnämnden 2012-01-01 –
2012-06-30**

Socialförvaltningen
Katarina Jupén Morell

Tjänsteutlåtande

2012-09-13

Dnr VON 2012/0010-108

Till Vård- och omsorgsnämnden

Redovisning av klagomål och synpunkter Vård-och omsorgsnämnden 2012-01-01 - 2012-06-30

Redovisning av klagomål och synpunkter till Vård- och omsorgsnämnden för perioden 2012-01-01 – 2012-06-30.

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden noterar redovisningen av klagomål och synpunkter 2012-01-01 – 2012-06-30 till protokollet.

Redogörelse för ärendet

Enligt Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter skall en redovisning göras till nämnden varje halvår av inkomna klagomål och synpunkter på Vård- och omsorgsnämndens verksamhet. Klagomålen och synpunkterna finns att tillgå under sammanträdet.

Beslut bör delges

Akt

Anne Simmasgård
socialchef



Katarina Jupén Morell
administrativ samordnare



Redovisning klagomål och synpunkter Vård- och omsorgsnämnden 2012-01-01 - 2012-06-30

Äldreomsorg

Inkom: 2012-02-16

Avser Olivia hemtjänst.

Klagomål: På att enskilda hemtjänstinsatser vad gäller tvätt och inköp inte har genomförts.

Åtgärder och återkoppling:

Hemtjänstutföraren har redogjort för att kunden har flyttat till ett boende. Insatser hade genomförts enligt plan dessförinnan. Återkoppling till den som klagat kan ej göras på grund av att namn och adress på den som inlämnat klagomål saknas.

Inkom: 2012-03-06

Avser biståndsenheten.

Klagomål: Avser klagomål på anhörigs vård och omsorg med avseende på vård efter sjukhusvistelse. Personen menar att anhörig inte fick den vård som behövdes efter sjukhusvistelse. Anhöriga menar att kommunen diskuterade för länge vart personen skulle vårdas och att patienten med anledning av det fick stanna kvar för länge på sjukhus.

Åtgärder och återkoppling: Enhetschef för biståndsenheten har skrivit ett svar till klaganden.

I svaret erbjuds personen ett möte. Sakkunnig tar kontakt med klaganden per telefon.

Klaganden är inte nöjd med samtalet och vill inte gå vidare med ett möte. Personen anser att det är viktigt att kommunen tar till sig av innehållet i klagomålet.

Inkom: 2012-03-05

Avser kollektivtrafik till Enebackens äldreboende, m.m.

Klagomål: Klagomål på bristande kollektivtrafik till Enebackens äldreboende samt önskar att anhörig bör flyttas till annat särskilt boende.

Åtgärder och återkoppling: Klagomålet/synpunkten har besvarats via brev till klaganden från sakkunnig, med information om kollektivtrafiken samt bekräftelse att anhörig står i kö till annat särskilt boende. Efter att brev har skickats har inget ytterligare hörts från personen.

Inkom: 2012-04-16

Klagomål i form av en avvikelser från Danderyds sjukhus, medicinkliniken gällande biståndsbedömning och utlovad hemtjänst.

Klagomål: Danderyds sjukhus har skickat en avvikelser gällande hemtjänst, att hemtjänst inte verkställdes förrän sju dagar efter vårdplaneringsmöte på sjukhuset.

Åtgärder och återkoppling: Svar från biståndsenheten har skickats till Danderyds sjukhus med redogörelse för biståndsenhetens dokumentation i ärendet samt kommentarer till rapporterad händelse. I samband med hanteringen av riskrapporten har samtal förts inom biståndshandläggargruppen om hur de kan skynda på uppstarten av nya hemtjänstinsatser i samband med hemgång från sjukhus. I det aktuella fallet borde det ha kunnat starta upp någon dag tidigare, enligt biståndsenheten.

Inkom: 2012-04-20
Avser biståndsenheten.

Klagomål: Synpunkter angående kostnad för matdistribution, personen anser att det är fört dyrt och vill avbeställa detta.

Åtgärder och återkoppling: Muntlig återkoppling till klaganden. Den som lämnat synpunkten var nöjd med återkopplingen via telefon.

Åtgärder och återkoppling:

Inkom: 2012-05-14
Avser Solskiftets växelvård.

Klagomål: Synpunkter på anhörigs vistelse på Solskiftets växelvård angående bland annat hygien och fysiskt skick efter att personen kommit hem från växelvård samt på knapphändig information från Solskiftet.

Åtgärder och återkoppling: Klagomålet överlämnat till verksamhetschef på Solskiftets äldreboende. MAS har haft två samtal med verksamhetschefen. Skiftligt svar till klaganden från verksamhetschefen med beskrivning av Solskiftets hygienrutiner, individuella åtgärder gällande personen samt information om att ingen medicinsk redovisning ges till anhöriga, enbart allmän information. Situationen är löst genom korttidsvistelse på annat ställe för personen.

Inkom 2012-05-18
Avser korttidsenheten, Alceahuset.

Klagomål: Klagomål angående vistelse på korttidsenheten, Alceahuset. Klagomål på bland annat bristande tillsyn, för lite personal, ingen sjuksköterska på boendet, dålig kunskap hos personalen om krampanfall, ingen personal har reagerat när de använt larmet samt personal som är ovilliga att ringa efter ambulans.

Åtgärder och återkoppling: Produktionsförvaltningen har skickat ett skriftligt svar till klaganden med genomgång av klagomålen och åtgärder. Åtgärder som beskrivs är bland annat att alla medarbetare behöver utbildas, även vikarier, om epilepsi och krampanfall samt att vid larmande hos patient ska det kontrolleras om larmet kan vänta eller är akut (dock påpekas i svaret att om en kund behöver akutsjukvård med intensiv övervakning så är korttidsenheten troligen inte rätt insats). Noggrann vårdplanering i förväg är väsentlig för att avgöra kundens vårdbehov anges i svaret. Läkare behöver bedöma kunder med omfattande vårdbehov, detta behöver diskuteras vidare med MAS enligt produktionsförvaltningen. Ärendet är avslutat efter ytterligare förtydliganden till personen via brev och personen är nöjd efter det.

Funktionshinder

Inkom: 2012-01-11

Avser gruppbostad Norrgårdsvägen 35, plan 2.

Klagomål: på information, bemötande, enhetens arbetssätt. Personen önskar ett möte angående boendet och vården på gruppboenden.

Åtgärder och återkoppling: Frågan har hanterats av verksamheten. Möte har ägt rum med personen som lämnat klagomålet och enhetschefen i gruppboenden samt LSS-handläggaren. Verksamheten har löst situationen och personen som lämnat klagomålet är nöjd efter detta enligt LSS-handläggaren.

Inkom: 2012-03-07

Avser Norrgårdsvägen stöd och service.

Klagomål: Klagomål från anhörig på bristande städning av persons boende och på bristande hjälp och stöd till personen vad gäller tandhygien. Klagomål på ökade kostnader för boendet i och med att renovering gjorts.

Åtgärder och återkoppling:

Personalgruppen på boendet har nya riktlinjer och fakturan för städning är nedsatt. Muntlig återkoppling till personen som är nöjd med åtgärderna som vidtagits.

Inkom; 2012-03-14

Avser biståndsenheten.

Klagomål: På bristande bemötande från biståndsenheten.

Åtgärder och återkoppling:

Den aktuella situationen runt den enskilde är löst. Efter att mer information getts till den enskilde upplevdes inte bemötandet som lika bristfälligt av den enskilde. Personen som klagat var nöjd efter denna återkoppling.

Inkom: 2012-04-12

Avser trygghetslarm.

Klagomål: Den enskilde har ej fått den hjälp han behövt av trygghetslarmet.

Åtgärder och återkoppling: Den enskilde avbokade trygghetslarmet innan tidsfristen hann löpa ut för åtgärdande av larmet. Information har getts till aktuell LSS-handläggare. Den enskilde är inte riktigt nöjd med svaret. Olika uppfattningar finns om hur händelseförloppet utspelade sig.

Inkom: 2012-04-13

Avser biståndsenheten.

Klagomål: Lång handläggningstid gällande ansökan.

Åtgärder och återkoppling: Brev med ursäkt från förvaltningen om den långa tiden för handläggningen samt information att planering för personen vad gäller att ordna vikarier när assistenterna är sjuka ska vara igång. Information ges också i brev om att Vård- och omsorgsnämnden i februari 2012 fattat beslut om uppdrag till Produktionsstyrelsen att tillhandahålla vikarie vid ordinarie personlig assistents sjukfrånvaro. Inga synpunkter gavs från den som klagat då återkoppling gjordes.

Inkom: 2012-05-07

Avser Malvavägen stöd och service.

Klagomål: Klagomål angående personalens bemötande.

Åtgärder och återkoppling: Återkoppling till ansvarig chef. Förbättringsarbete pågår. Sakkunnig har haft flera samtal med personen som lämnat klagomålet. Personen är fortsatt missnöjd med bemötandet från personalen.