

<b>PLATS</b>	Odengatan 34, konferensrummet	
<b>KL</b>	8,30 – 11,45	
<b>Ordförande</b>	Torbjörn Rönnkvist	
	Maj Johansson	KS
	Bertil Larsson	SPF
	Anna-Greta Adamsson	SPF
	Ove Johansson	SKPF
	Laila Nydahl	PRO
	Ingemar Dahlström	PRO
<b>Suppleanter</b>	Bert Nordqvist	PRO
	Elisabeth Karlsson	SPF
	Anita Elsasdotter	SPF
	Lena Pehrson	SKPF
	Doris Carlsson	PRO
	Anita Hofvenstam	SPF
<b>Sekreterare</b>	Yvonne Eriksson	
<b>Övriga deltagande</b>	Karin Jonsson, socialchef	
<b>Utsedd justerare</b>	Ove Johansson	
<b>Protokollets paragrafnummer</b>	§§ 37 - 48	
<b>Underskrifter</b>		
Sekreterare	..... Yvonne Eriksson	
	.....	
Ordförande	Torbjörn Rönnkvist	
	.....	.....
Justerare	Ove Johansson	

## **ANSLAGSBEVIS**

Sammanträdesdatum  
Datum för anslags uppsättande  
Datum för anslags nedtagande

Kommundirektör Ann-Katrin Sundelius inleder sammanträdet med information om trygghetsboende i Sandvikens kommun. Ann-Katrin får de olika pensionärsorganisationernas synpunkter, hon informerar att före februari månads utgång ska ett seminarium anordnas tillsammans med bla Sandvikenhus och andra privata intressenter om boendet i Sandvikens kommun.

### **KPR § 37 Sammanträdets öppnande**

Ordförande Torbjörn Rönkvist hälsar välkommen och förklarar sammanträdet öppnat.

### **KPR § 38 Justering**

Ove Johansson valdes att justera dagens protokoll.

### **KPR § 39 Föregående protokoll**

Protokollet från föregående möte godkändes och lades till handlingarna.

### **KPR § 40 Kyld mat**

Utvecklare Wera Ekholm informerar om en enkät som utskickas till 300 st personer varav 246 st har svarat på frågorna. I det stora hela är de flesta nöjda med maten, smaken, variationen, storlek på portion mm. Sämre resultat på frågor om vem man ska vända sig till angående frågor om maten och hur man får kontakt med hemtjänstgruppen.

Många använder larmet för att få kontakt. En informationsbroschyr om rutiner gällande matfrågor och kontaktpersoner kommer att skickas ut till pensionärerna.

### **KPR § 41 Svar på pwc:s revisonsrapport angående granskning av äldreomsorgsnämndens styrning och ledning 2010**

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

### **Sammanfattning och bakgrund**

Revisorerna i Sandvikens Kommun har utifrån sin väsentlighets- och riskanalys uppdragit till Komrev inom pwc att genomföra en granskning avseende hemtjänstens styr- och ledningssystemens effekt på rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet.

Granskningen har som avsikt att ge svar på huruvida äldreomsorgsnämndens styrning och ledning är ändamålsenlig, så att en effektiv och kvalitativ verksamhet för brukarna (i svaret omnämnda som omsorgstagare) säkerställs.

I svaret har nämnden även i beaktande att revisionen omfattat fem hemtjänstområden.

Äldreomsorgsnämnden tar till sig av revisionsrapportens både positiva iakttagelser och bedömningar samt de områden som behöver utvecklas. Att omsorgstagarna i stort är ganska trygga med sina insatser känns bra. De områden som omsorgstagarna upplever att det saknas något och/eller att de inte kan påverka, kommer att stå högt upp på prioriteringslistan.

Granskningen visar också att arbetet med att utveckla verksamheten genom bland annat förtydligande i ansvar och befogenheter redan inletts.

Handläggning utförs av biståndshandläggare som har delegation av äldreomsorgsnämnden. Ansvarig för verkställighet är enhetschefer, efter uppdrag från förvaltningschefen.

I rapporten benämns funktionen ”kontaktperson”, inom äldreomsorgen benämner vi denna funktion som kontaktansvarig för att undvika sammanblandning med handikappomsorgens kontaktpersoner.

Nedan svarar och beskriver äldreomsorgsnämnden hur läget ser ut idag inom samtliga av granskningens iakttagelser, bedömningar och vad som behöver utvecklas.

### ***Med en väl fungerande kommunikation mellan nämnd och verksamhet sker ett strategiskt arbete vad det gäller utveckling och planering***

Underlagen till/utredning inför beslut kommuniceras av handläggare eller utsedd arbetsgrupp via ledningsgruppen och berörda medarbetare, till samverkansgrupp, beredning och nämnd.

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

***Riktlinjer som täcker in väsentliga områden avseende myndighetsutövning enligt SoL för handläggning av biståndsinsatser finns, dock inte vid granskningstillfället reviderade och uppdaterade***

Nämnden har beslutat att nya riktlinjer ska gälla från och med 1 januari 2011. Förslaget är föredraget för Kommunala Pensionärsrådet (KPR). Förslaget om nya riktlinjer innehåller både revidering av de gamla riktlinjer och nyheter. Bland nyheterna kan nämnas en timmes social samvaro som omsorgstagaren själv kan utforma efter behov, förenklad handläggning för vissa serviceinsatser för personer 80 år och äldre, ny och utökad prioritering av uppföljning av besluten så att de kvalitetssäkras både för omsorgstagaren och verksamheten.

***Rutiner och arbetssätt när det gäller ärendehantering är inte ändamålsenlig och det finns inte någon kvalitetssäkrad process***

Det finns en rutin som beskriver "vem gör vad" när det gäller handläggning och verkställighet, den reviderades sommaren 2010. Översyn av vilka rutiner som behöver revideras samt behov av kompletterande rutiner för handläggning och verkställighet startar i direkt anslutning till att riktlinjerna är beslutade. I de nya riktlinjerna framgår tydligt ansvaret för uppföljning av beslutade biståndsärenden att följas upp. Resultatet av uppföljningen blir att beslutet kvalitetssäkras utifrån omsorgstagarens behov.

***Brukarens delaktighet och möjligheter att påverka sina insatser är i låg grad förankrade i arbetsprocessen kring handläggning, upprättande av arbetsplaner och genomförandeplaner samt, Arbetsplaner dokumenteras och följs upp på ett bristfälligt sätt.***

Nämnden har uppmärksammat att genomförandeplanerna inte varit kompletta. Framförallt finns brister i omsorgstagarens delaktighet i hur insatser ska genomföras. I samband med utredning efter ansökan från enskild ska hänsyn tas till den enskildes individuella behov. I den mån önskemål från enskild framkommer, ska detta dokumenteras i utredningen. Vid upprättandet av genomförandeplaner har enhetschef ansvar att tillsammans med enskild komma överens om hur de beslutade insatserna ska genomföras. Förvaltning har under året intensifierat arbetet enligt dessa förutsättningar. Det finns dock fortfarande mer arbete att göra.

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------

*Det finns variationer när det gäller samverkan internt mellan handläggare och utförare liksom att man uppfattar vikten av samverkan olika*

Vid enheterna sker regelbundet (i de flesta fall ca 1 gång per månad) gemensamma möten för dialog om, och handledning av omsorgspersonal utifrån, beviljade insatser. Biståndshandläggarna är med vid dessa möten om behov finns. Som ett led i biståndshandläggarnas uppföljningsansvar har en dialog startat hur gemensamma möten ska se ut framåt i tiden. Avsikten med detta är att möta de påtalade kraven om vikten av samverkan.

*En stor del av insatserna inom hemtjänsten består av service t.ex. städ, matdistribution och larm. Larmen används enligt vår uppfattning felaktigt då de ersätter telefonsamtal för att komma i kontakt med personal vid dagliga händelser i vardagen*

Nämnden tar till sig av kritiken och kan bara konstatera att den information om kontaktvägar som ges i samband med ett nytt ärende kan förbättras samt att den behöver påminnas om regelbundet.

*Det finns brister i rutiner och arbetssätt vad gäller information. Brukarna uppfattar sig vara dåligt informerade liksom att det överlag saknas informationsmaterial innehållande vem som är ansvarig för verksamheten, kontaktperson, vart brukarna ska vända sig i olika ärendena samt aktuella telefonnummer*

Det pågår ett arbete med att ta fram nytt informationsmaterial där det tydligt framgår vem som ansvarar för vad, kontaktpuppgifter samt vem som ska lämna informationen. Även detta arbete sker parallellt med att riktlinjerna ska beslutas av äldreomsorgsnämnden.

*Synpunkts- och klagomålshanteringen är otydligt förankrad i verksamheten*

Förvaltningen är uppmärksam på att brister finns. Tydliga rutiner finns dock för kommunens hantering av synpunkter och klagomål. Information om dessa ges till nya omsorgstagare, de ska även finnas tillgängliga i kommunens samtliga lokaler samt på kommunens hemsida. För enskild kan det vara av värde att få lämna synpunkter direkt till medarbetare inom äldreomsorgen, för att ta emot sådana synpunkter och behandla dessa behövs ökad kunskap hos medarbetarna. Vidare kommer förvaltningen att vid revidering av allmänt informationsmaterial för äldreomsorgen ta med detta.

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

***Den budget- och personalresursfördelningsmodell som används är inte ändamålsenlig utifrån perspektivet god ekonomisk hushållning då det saknas koppling mellan ekonomi, verksamhetens innehåll och kvalitet***

Förvaltningen har för avsikt att föreslå nämnden en ny resursfördelningsmodell, i första hand inom hemtjänsten. Ett arbete pågår för att kvalitetssäkra de schabloner som idag finns och som kommer att fungera som underlag för fördelningen fram till att ett planerings- och återrapporteringssystem införs.

***Nämnden brister i sitt arbete med uppföljning av verksamheten vad det gäller brukarperspektivet och kvalitet. Stort fokus i den månatliga rapporteringen ligger på effektivitet och resurser***

Kommunen har fattat beslut om ett nytt styrsystem – Balanserad styrning. Av detta framkommer tydligt att fler perspektiv ska behandlas av nämnderna och förvaltningarna. Nämnden har ett intresse i att större fokus läggs på brukarperspektivet och därmed följa den kvalitativa utvecklingen.

***Något direkt samband mellan god kvalitet och personella resurser har i granskningen inte kunnat ses***

Nämnden har kunnat göra samma konstaterande tidigare, bl a genom resultaten av Öppna jämförelser, KPB (Kostnad per brukare) samt egna uppföljningar. Processen med att genomföra en upphandling av ett planerings- och återrapporteringssystem har startat. Kravet på ett sådant system är bl. a att kunna se olika samband för att i sin tur använda resurser m m på ett effektivt och kvalitativt sätt.

**Avslutningsvis svarar vi på bedömningen om vilka OMRÅDEN SOM BEHÖVER UTVECKLAS**

***Nämnden måste utifrån förvaltningens ledningssystem utveckla internkontrollen avseende hela sitt ansvarsområde***

I samband med revideringen av ledningssystemet har tre nivåer införts för den kontinuerliga uppföljningen;

1. Måluppfyllelse – utifrån av nämnden och KS beslutade mål
2. Statistik – här följs verksamheten genom redovisning av särskilt utvalda områden och aktiviteter (lokala och nationella).

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

3. Internkontroll – här sker en systematisk avstämning av de aktiviteter som förväntas ske vid enheterna, bl genom egen kontroll, kollegial granskning, årlig tillsyn av MAS samt biståndshandläggarnas årliga uppföljning av beviljade insatser.

*Nämnden behöver säkerställa att insatserna tydligare baseras på den enskildes önskemål och individuella behov. Vi har funnit att även om genomförandeplaner till en del finns behöver de utvecklas och bli det arbetsredskap som ämnas i SOSFS 2006:5*

Alla beslut kommer att följas upp av biståndshandläggaren och genomförandeplanen blir ett verktyg för att säkerställa att insatserna stämmer med de individuella behoven. Detta arbetssätt kommer att inkludera frågor som mäter den enskildes upplevelse av kvaliteten. Arbetet blir en del av den interna kontrollen och kommer därmed att redovisas för nämnden.

*Nämnden bör fastställa effektivitetsmått, t. ex. verknings- och nyttjandegrad, som verksamheten har att arbete utifrån*

En av avsikterna med att införa ett resursfördelningssystem, på sikt genom IT-stöd, är att möjliggöra fastställande av och uppföljning av sådana effektivitetsmått.

*Ledarskapet och chefernas ansvar bör tydliggöras ute i verksamheterna för att säkerställa kvalitet, arbetsmiljö, förtroende och effektivitet*

Genom enhetschefernas delaktighet vid upprättande av genomförandeplaner, tydliggörande av funktionsbeskrivningen för enhetschefen, genom professionell handledning samt övrigt chefsstöd förutsätter nämnden att detta tydliggörs.

## **KPR § 42            Brukarundersökning**

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? – En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2010. Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att göra undersökningar av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboende. Syftet är att ur de äldres perspektiv, följa upp kvaliteten inom vården om äldre och hur väl insatserna motsvarar de äldres behov. Sandviken fick låga siffror jämfört med andra kommuner i landet.

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande

På hemtjänst NKI (Nöjd-kund-Index) hamnade Sandviken på 69 där genomsnittet låg på 75.

Indexvärdet på Sandvikens äldreboende visade 73 och genomsnittet var 72.

Så planeringen blir att arbeta vidare med hemtjänsten, måltidsmiljön och den sociala samvaron.

### **KPR § 43**

### **FixarMalte**

Socialchef Karin Jonsson informerar att en ny informations-broschyr är på gång gällande Fixar-Malte. Fixar-Maltarna ska utföra arbeten som förebygger fallskador avseende pensionärer 75 år och äldre. Det kan t ex vara

- Höga eller tunga lyft i hemmet
- Upp och nedmontering av gardiner/gardinstänger
- Byte av el-proppar, glödlampor, flytt av belysning
- Hänga upp och ta ned tavlor
- Snöskottning av entré, gång fram till postlåda
- Sandning
- Tipsa och åtgärda saker och föremål som kan orsaka fallskador

Om man har en make, maka, sambo som inte tillhör Fixar-Maltes målgrupp får man ingen hjälp.

### **KPR § 44**

### **Sammanträdesdagar 2011**

**AU    Onsdag 16 februari    KPR    Onsdag 2 mars**

**AU    Torsdag 14 april    KPR    Torsdag 28 april**

**AU    Onsdag 7 september    KPR    Onsdag 21 september**

**AU    Onsdag 23 november    KPR    Onsdag 7 december**

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande	



## **KPR § 45      Ekonomi**

Prognosen för året baserat på jan-okt visar ett överskott på 5 miljoner. Tilldelade medel till äldreomsorgen avseende 2011 års verksamhet är samma som innevarande år 358 426 tkr.

## **KPR § 46      Boendekö**

För närvarande finns ett överskott på kortvårdsplatser och en brist på demensplatser. Ett förslag till förändring är att minska antalet kortvårdsplatser och öka antalet demensplatser. I förslaget till förändring ska även åtgärder som minskar äldreomsorgens kostnader inrymmas.

## **KPR § 47      Övriga frågor**

- Socialchefen informerar om arbetsmiljön på Solrosen.
- Hemtjänst och hemsjukvård blir hemvård. Socialchefen är vald att delta i en projektledargrupp som kommer att ha olika arbetsgrupper att arbeta tillsammans med. Tidplanen för genomförandet är 1 jan 2012.
- Inger Leonardsson informerar om handläggarnas arbetssätt samt om förslag till nya riktlinjer för ärendehandläggning enligt socialtjänstlagen för insatser till äldre och funktionshindrade.

## **KPR § 48      Avslutning**

Mötet avslutas med att tacka ordförande för den gångna mandatperioden

Justeraandes sign			Uttragsbestyrkande
-------------------	--	--	--------------------