



2015-12-14

Plats och tid	Kommunalhuset plan 2, kl 18:30-21:00	
Beslutande	Tuva Lund (S), ordförande Kia Hjelte (M) Berit Larsson (S) Helen Spaak (SD) Karin Blid (S) tj er Fredrik Ahlinder (TUP) tj er	Kerstin Amelin (V) from § 93 Maria Trygg (S) Carl Baker (M) Aram El Khoury (KD) Isak Nobuoka (MP) tj er Monica Brundin (V) tj er §§§ 90,91 o 92
Ersättare	Daniel Njuguna (S), Gunnel Agge Hedvall (M), Ulrika Ekengren (SD), Sirpa Humalisto (L), Monica Brundin (V)	
Övriga deltagande	Pia Bornevi, Magnus Lublin, Petra Oxonius, Jenny Torpman Fredriksson, Alice Valentin, Josefin Ekwall, Mia Deurell Johannesson, Emma Åberg, Anna Casteberg, Annita Olsson	
Utses att justera	Carl Baker (M)	
Plats och tid för justering	Vård- och omsorgsförvaltningen 2015-12-18	
Sekreterare	_____ Annita Olsson	Paragrafer 90 - 100
Ordförande	_____ Tuva Lund (S)	_____
Justerare	_____ Carl Baker (M)	_____

**ANSLAG/BEVIS**

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Nämnd

Vård- och omsorgsnämnden

Anslaget den

2015-12-21

Förvaringsplats för protokollet

Vård- och omsorgsförvaltningen

Underskrift

\_\_\_\_\_  
Annita Olsson

Sammanträdesdatum

2015-12-14

Nedtas den

2016-01-12

2015-12-14

## § 90

### Information från förvaltningen (von/2015:47)

#### Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av informationen.

#### Muntlig information från Hemtjänsten.

Enhetschef Ikram Hassan och Sara Elvér är med och informerar nämnden om sitt kvalitetsarbete.

Sara är enhetschef för hemtjänsten i Norsborg samt Tre Källor. Ikram är enhetschef för hemtjänsten Alby, Fittja och Natten. Sammanlagt i hemtjänsten finns det 6 enhetschefer förutom dessa finns det koordinatörer och biträdande enhetschefer.

Sara och Ikram berättar om några punkter ur sitt förbättringsarbete.

- Larmgrupp tillsatt, snabbare installation av trygghetslarm
- Ökad tillgänglighet
- RMI rätt mental inställning och Feedback som är en stående punkt på APT
- Genomförandeplaner
- Mindre arbetsgrupper
- Semesterperioder, det ska finnas 3 semesterperioder för att alla inte ska vara borta samtidigt en bättre kontinuitet för brukarna.

#### Information om brukarundersökning – Myndighet

Alice Valentin verksamhetsutvecklare för Myndighet redovisar resultatet av 2015 års brukarundersökning.

Under april lämnades 165 enkäter ut till personer som fått beslut 64 svar kom in i oktober gjordes det på samma sätt 76 enkäter delades ut och 28 svar kom in i procent blev det 29% i april och 37 % i oktober i stort sätt ingen skillnad.

#### *Frågor från enkäten:*

Är du nöjd med hur handläggaren bemötte dig?

Fick du med egna ord beskriva din situation och vad du behöver hjälp med?

Förstod du den information som du fick vid mötet?

Är det lätt att komma i kontakt med myndighet?

Vet du hur du kan lämna klagomål och/eller synpunkter till myndighet?

Resultatet har förbättrats från april men det finns en del att jobba vidare med.

#### **Brucarundersökningen för omsorgen om personer med funktionsnedsättning** – OF där är det verksamhetsutvecklare Mia Deurell Johannesson som redovisar.

I år som förra året delades pappersenkäter ut för brukare och företrädare samt att programmet Pict-O-stat ett enkätverktyg som är direkt utformat för personer med kognitiv funktionsnedsättning användes. Alternativ finns med eller utan bilder.

2015-12-14

De personer som önskar kan få ett personligt besök och stöd i att svara. Stödet har varit att tillhandahålla en surfplatta, hjälpa till med inloggning samt förklara om någon fråga har varit svår.

Stödjaren har så långt det varit möjligt varit en utomstående person för att inte påverka brukarens svar.

Inom OF finns ca 40 personer som inte kan svara på brukarundersökningen på grund av sina omfattande kognitiva funktionsnedsättningar. Det är extra viktigt att vara lyhörd för hur dessa personer uttrycker vardagen och på så sätt skapa delaktighet och inflytande.

Svarsfrekvensen för 2015 var 59% en liten ökning från föregående år, 2014 var det 49%.

2015 skickades det ut fler enkäter än förra året och antal besvarade enkäter ökade med 20%.

*Sammanfattning av resultat:*

Högre svarsfrekvens, vilket ökar tillförlitligheten. Fler brukare känner sig nöjda med stödet. Tryggheten har ökat något.

Färre svarar att de varit med och påverkat sin genomförandeplan, Färre upplever att de får ett gott bemötande.

*Att jobba vidare med:*

- Ta fram material för att göra genomförandeplanen mer tillgänglig och lättare att förstå för brukaren.
- Vi behöver jobba med att vi inte når målet för ett gott bemötande. De enheter som får under 80 % eller har försämrat sitt resultat sedan förra året ska göra en handlingsplan och arbeta med frågan på sina respektive brukarråd.

**Josefin Ekwall verksamhetsutvecklare äldreomsorgen informerar från sin verksamhet.**

Fler brukarundersökningar är gjorda under 2015:

- Socialstyrelsens enkät i hemtjänsten och bård- och omsorgsboende
- Egen enkät på korttidsboende
- Egen enkät på dagverksamhet
- Djupintervjuer inom hela äldreomsorgen

Svarsfrekvensen har varit något lägre i år i jämförelse med 2014.

Antal brukare som svarade:

- Hemtjänst 390
- Vård- och omsorgsboende 187
- Växelvård 12
- Dagverksamhet 68

Under sommaren genomfördes djupintervjuer av en socionom.

2015-12-14

Intervjuerna gjordes på dagverksamheten eller i brukarens hem. I hemtjänsten gjordes 5 intervjuer via telefon.

Frågorna utgick från frågorna i socialstyrelsens brukarundersökning.

Frågor som togs upp i enkäterna:

- Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål?
- Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds?
- Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?
- Bemöter personalen dig på ett bra sätt?
- Känner du dig trygg?
- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget?

Många är sammantaget nöjda.

- På dagverksamheten är alla mycket nöjda.
  - På vård- och omsorgsboende är majoriteten nöjda.
  - I hemtjänsten är många nöjda eller mycket nöjda.
- Bilaga 1 bilder från presentationerna.

### **Beredningsuppdrag**

#### **Beslut**

Nämnden ger förvaltningen i uppdrag att göra: En genomlysning och analys hur vi kan förbättra hemtjänsten. Delredovisning av ärendet i aprilnämnden samt slutredovisning i majnämnden.

Bilaga 2

2015-12-14

## § 89

### Förslag på ändringar i vård- och omsorgsnämndens reglemente (von/2015:143)

#### Beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till reviderat reglemente för vård- omsorgsnämnden.

#### Sammanfattning

Som en konsekvens av kommunledningsförvaltningens omorganisation och införandet av trygghetsboendekonceptet behöver vård- och omsorgsnämndens reglemente förändras. Följande två tillägg föreslås därför:

§ Nämnden ska kunskaps- och kompetensmässigt stödja kommunstyrelsen i den strategiska utvecklingen i kommunen.

§ Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för administration och ekonomi kring kommunens trygghetsboendekoncept.

Då vård- och omsorgsnämndens reglemente inte uppdaterats sedan 2007 föreslår förvaltningen även en förändring av nuvarande formulering under § 1 för att förtydliga nämndens uppdrag.

Paragrafen justeras omedelbart.

Tuva Lund (S)  
Ordförande

Carl Baker (M)  
Justerare

2015-12-14

## § 91

### **Internbudget för vård- och omsorgsnämnden 2016 (von/2015:148)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till internbudget 2016.

#### **Sammanfattning**

Vård- och omsorgsförvaltningen började sin internbudgetprocess i samband med att kommunstyrelsen och fullmäktige fattade beslut om förslag till kommunbudgeten. Processen har fungerat bra och förvaltningen har god överblick på internbudgetens styrkor och osäkerheter.

I kommunledningsförvaltningens förslag till Ettårsplan för 2016 uppgår vård- och omsorgsnämndens budgetram till 982,4 miljoner kronor. Budgeten är känd och förankrad i organisationen.

Med stöd av resurstilldelningsmodeller har budgetar tagits fram för samtliga enheter inom verksamheterna för hemtjänsten, vård- och omsorgsboenden, boenden för personer med funktionsnedsättning samt för mobila teamet inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Inför 2016 har även vissa förbättringar genomförts i modellerna.

#### **Ekonomiska förutsättningar 2016**

I kommunledningsförvaltningens förslag till Ettårsplan för 2016 uppgår vård- och omsorgsnämndens budgetram till 982,4 miljoner kronor. Det är en ökning med 42,6 miljoner jämfört med 2015.

Vård- och omsorgsnämnden godkände 2015-09-22 Ettårsplan 2016 och överlämnade den till kommunstyrelsen. Den tilldelade ramen var då netto 987,0 miljoner. I november 2015 fastställer kommunfullmäktige ramarna för 2016. I förhållande till flerårsplanen i juni har vård- och omsorgsnämndens budgetram sänkts med 4,6 miljon kronor och uppgår därefter till netto 982,4 miljoner kronor. De förändringar som har tillkommit efter flerårsplanen framgår av den ekonomiska sammanställningen nedan och i texten som beskriver samtliga förändringar.

Ordförande finner ett förslag till beslut.

Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt ordförandeförslaget.

#### **Yttrande**

Kia Hjelte (M), Carl Baker (M) lämnar särskilt yttrande bilaga 3.  
Aram El Khoury (KD) ställer sig bakom yttrandet från moderaterna

Vård- och omsorgsnämnden godkänner att moderaterna får bilägga sitt yttrande till protokollet.

2015-12-14

2015-12-14

## § 92

### **Svar på motion: Inrätta en kommunal äldreombudsman (von/2015:87)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden avstyrker motionen.

Kia Hjelte (M), Carl Baker (M) reserverar sig mot beslutet.

#### **Ärendet**

Motionärerna föreslår att kommunstyrelsen ges i uppdrag att låta inrätta en äldreombudsman för att underlätta för kommunens äldre och dess anhöriga att framföra synpunkter, förslag och klagomål, samt att få information och vägledning. Funktionen föreslås vara knuten till kommunledningen.

#### **Sammanfattning**

Vård- och omsorgsförvaltningen ställer sig positiv till att en äldreombudsman inrättas då en sådan funktion skulle kunna bidra till ökad känsla av tillgänglighet bland kommunens brukare och övriga äldre. Samtidigt kan förvaltningen konstatera att den föreslagna placeringen är oförenlig med kommunledningsförvaltningens nya organisation. Att istället placera funktionen under vård- och omsorgsnämnden är dock något vi avråder från. En sådan placering riskerar att göra begreppet "äldre" synonymt med brukare av äldreomsorg, vilket blir en alltför snäv tolkning. Vård- och omsorgsnämnden har inte heller utrymme för denna typ av tjänst i budgeten utan är i första hand i stort behov av satsningar inom en rad andra områden.

Utifrån ovanstående resonemang föreslås nämnden att avstyrka motionen.

Carl Baker (M) yrkar bifall till motionen.

#### **Proposition**

Ordförande finner två förslag och ställer förslagen mot varandra och finner att vård- och omsorgsnämnden beslutar i enlighet med ordförandeförslaget.

Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt ordförandeförslaget.

Kia Hjelte (M), Carl Baker (M) reserverar sig mot beslutet.



2015-12-14

## § 93

### **Svar på revisionsrapport om bostadsanpassningsbidraget (von/2015:124)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens svar på framtagen revisionskrivelse.

#### **Sammanfattning**

Revisionen i Botkyrka kommun har utifrån aktuell revisionsplan gett PwC i uppdrag att granska ändamålsenligheten och den interna kontrollen kring bostadsanpassningsbidraget. Utifrån granskningen har PwC lämnat fem rekommendationer som vård- och omsorgsnämnden har att ta ställning till och i förekommande fall vidta åtgärder kring.

Förvaltningen välkomnar revisionen och bemöter i sitt svar till PwC de förslag på åtgärder som tagits upp.

Vi noterar att omflyttning av organisatorisk placering av bostadsanpassningen berör fler förvaltningar och beslut måste därmed föregås av att alla berörda förvaltningar och nämnder blir involverade.

Ordförande finner ett förslag till beslut.

Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt ordförandeförslaget.

#### **Yttrande**

Kia Hjelte (M) och Carl Baker (M) lämnar särskilt yttrande  
Aram El Khoury (KD) ställer sig bakom moderaternas yttrande, bilaga 4.

Vård- och omsorgsnämnden godkänner att moderaterna får bilägga sitt yttrande till protokollet.

2015-12-14

## **§ 94**

### **Delegationsordning för vård- och omsorgsnämnden 2016 (von/2015:147)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden antar förvaltningens förslag på delegationsförteckning och beslutsbefogenheter inom vård- och omsorgsförvaltningen gällande år 2016 och 2017.

#### **Sammanfattning**

Vård- och omsorgsförvaltningen gör varje år en översyn av delegationsförteckningen. Vid årets översyn har vi använt den dokumentmall som kommunledningsförvaltningen använder. Detta utifrån önskemål om att alla förvaltningar ska använda samma mall för delegationsordning. Några av de förändringar som är gjorda är utifrån synpunkter från tidigare chefsjurist, andra utifrån behov av tydliggörande. Några ärenden är tillagda då de har saknats i tidigare version. Förslaget till delegationsordning har setts över av kommunjuristen, jurist på JP-infonet samt av HR-specialist på förvaltningen.

2015-12-14

## § 95

### Demensstrategi (von/2015:129)

#### Beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner demensstrategin

#### Sammanfattning

Antalet äldre ökar och vi lever längre – i Botkyrka kommun och i hela landet. I takt med ökande ålder ökar även risken för att utveckla en demenssjukdom. Enligt undersökningar beräknas var femte person över 80 år ha någon form av demens. I Botkyrka kommer år 2020 antalet personer som är 80 år och äldre vara fler än 3000 och av dessa uppskattas runt 600 ha någon form av demenssjukdom.

Samtliga personer med demensdiagnos kommer inte att ha behov av vård- och omsorgsboende eller andra insatser. Det finns redan idag fler Botkyrka-bor med demensdiagnos än vad det finns personer som får insatser av vård- och omsorgsförvaltningen. Då fler och fler äldre med demensdiagnos bor kvar hemma ökar behovet av fler dagverksamheter för denna grupp. Även behovet av avlastning av anhöriga ökar. Den prognostiserade ökningen innebär att vi behöver ha god framförhållning och en plan för hur och med vilka medel kommunen ska möta det behov som kan komma att uppstå.

Eftersom vi vet att personer boende på vård- och omsorgsboende med somatisk inriktning blir äldre, och i och med det får en ökad risk för att utveckla demens, behöver personalens kompetens öka såväl på demensenheter som på somatiska enheter. Inom hemtjänsten finns ett stort behov av ökad kompetens eftersom personalen där, ofta ensam, möter människor med demenssjukdomar i ordinärt boende. En långsiktig plan för hur arbetet med personer med demens ska utvecklas måste därför tas fram.

2015-12-14

## § 96

### **Förslag till ändrade riktlinjer för riksfärdtjänst (von/2015:146)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förslag till ändrade riktlinjer för riksfärdtjänst.

#### **Sammanfattning**

Tanken med riksfärdtjänst är att personer med funktionsnedsättning ska kunna resa utanför länet till ett rimligt pris utan att funktionsnedsättningen innebär en ökad kostnad. I Botkyrka är riksfärdtjänst en delad angelägenhet för vård- och omsorgsförvaltningen och kommunledningsförvaltningen. Ansvar och budgeten ligger på vård- och omsorgsnämnden medan handläggningen är delegerad till medborgarservice och kommunens medborgarkontor.

Då riktlinjerna för riksfärdtjänst inte uppdaterats sedan 2007 och vissa förändringar av praxis skett sedan dess, har representanter från medborgarservice i samarbete med vård- och omsorgsförvaltningen sett över detta dokument. Förutom att vissa delar har tydliggjorts vid uppdateringen har även en förändring av regelverket kring specialfordon gjorts.

2015-12-14

## § 97

### Rekrytering av finskspråkiga medarbetare (von/2015:177)

#### Beslut

Vård- och omsorgsnämnden ger förvaltningen möjlighet att vid rekrytering till finska boendeenheter inom äldreomsorgen, vid behov, frångå kravet om att enbart anställa medarbetare med formell kompetens.

Anställningen följs upp genom att medarbetaren provanställs och att en individuell kompetensutvecklingsplan tas fram för samtliga, med målet att uppnå formell kompetens.

#### Sammanfattning

I förvaltningens reviderade kompetensstrategi, som antagits av nämnden, beskrivs förvaltningens ambition och arbete för att stoppa inflödet av medarbetare utan formell kompetens. Det är ett viktigt arbete, men som en konsekvens av ambitionen har det samtidigt visat sig bli allt för svårt att rekrytera medarbetare till våra finska boendeenheter, dvs. undersköterskor som är finskspråkiga. I egenskap av finskt förvaltningsområde är förvaltningen utifrån minoritetslagen skyldig att erbjuda omsorg på finska. Detta innebär att förvaltningen tvingas köpa platser externt i de fall vi inte själva kan erbjuda dem.

Förvaltningen befarar att svårigheterna att rekrytera finskspråkiga undersköterskor kvarstår och vill därför av nämnden få möjlighet att, vid behov, frångå kravet om att enbart anställa medarbetare med formell kompetens. Undantaget från kompetensstrategin skulle enbart gälla rekrytering till avdelningar med finsk inriktning.

#### Yrkande

Kia Hjelte (M) och Carl Baker (M) yrkar avslag på ärendet, bilaga 5.

Karin Blid (S), Kerstin Amelin (V), Isak Njuguna (MP) och Maria Trygg (S) yrkar bifall till ordförandeförslaget.

Aram El Khoury (KD) yrkar bifall till ordförandeförslaget.

Ordförande finner två förslag.

#### Propositionsordning:

Ordförande ställer förslagen mot varandra och finner att vård- och omsorgsnämnden beslutar i enlighet med ordförandeförslaget.

2015-12-14

## **§ 98**

### **Anmälningssärenden, december (von/2015:20)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av anmälningssärenden.

#### **Sammanfattning**

Arbetsmiljöverket:

Information om avslutad inspektion – Silverkronan

IVO (inspektionen för vård- och omsorg):

Beslut om avslutat ärende – Tillsyn på Storvretsvägen 2 B

Beslut om avslutat ärende – Tillsyn - genomförd av kommunernas myndighetsutövning

Beslut om avslutat ärende - Lex Sarah anmälan Branta Backen

Protokoll från förvaltningssamverkan

2015-12-14

## § 99

### **Redovisning av delegationsärenden, december. (von/2015:19)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av besluten.

#### **Sammanfattning**

Vård- och omsorgsnämnden har överlåtit sin beslutanderätt till ordförande och tjänstemän enligt vård- och omsorgsnämndens delegationsordning. Beslut som fattas med stöd av delegering ska anmälas till vård- och omsorgsnämnden.

Följande beslut har fattats med stöd av delegering:

Delegationsbeslut beslutade av bostadsanpassarna 2015-11-01 - 2015-11-30  
På bordet.

Delegationsbeslut beslutade av handläggarna för SoL, LSS och LASS 2015-11-01 – 2015-11-30

Delegationsbeslut verksamhetschef Myndighet:

B40 2015:136 Begäran om yttrande

B53 2015:131 Yttrande med anledning av ej verkställt beslut

2015-12-14

## § 100

### **Tillsättning av tillförordnad MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) (von/2015:227)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden beslutar att under rekryteringen av en ny MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) utse Kristina Anslin som tillförordnad MAS.

#### **Sammanfattning**

Den 10 december slutar vår nuvarande MAS, Barbro Gripensam, och går vidare till Nykvarns kommun. Rekrytering av en ny MAS pågår, men än så länge är inget avtal skrivet. Kommunen är enligt hälso- och sjukvårdslagen ålagd att ha en sjuksköterska som svarar för att:

- Ta fram rutiner kring kontakten med läkare eller annan sjukvårdspersonal
- Säkerställa att beslut om att delegera ansvar för vårduppgifter är förenliga med säkerheten för patienterna
- Göra en anmälan till den nämnd, som har ledningen av hälso- och sjukvårdsverksamheten, om en patient i samband med vård eller behandling drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom.

För att uppfylla ovanstående krav måste nämnden utse en tillförordnad MAS under rekryteringen. Förvaltningens förslag är att Kristina Anslin, enhetschef sjuksköterskeorganisationen, utses. För att underlätta tillförordnandet kommer även följande ansvarsfördelning att göras:

- Sjuksköterskor vänder sig till Kristina Anslin, tf. MAS
- Rehabpersonal vänder sig till Madelene Wickström, tf. enhetschef vid Rehabiliteringen
- Myndighet vänder sig till Anna Ejerblad, boendesamordnare.

Dessa tre personer ansvarar för att stämma av med varandra. Om behov uppstår kan Kristina Anslin även kontakta MAS i Nykvarn för råd och stöd.



**LÅNGT  
IFRÅN LAGOM**



## **Brukarundersökning 2015**

Omsorg om personer med funktionsnedsättning - OF

**BOTKYRKA  
KOMMUN**



Långt ifrån lagom



## Brukarundersökningens olika delar

- Pict-O-stat

Gruppbostad – 94 brukare av 138 har svarat

Servicebostad – 17 brukare av 38 har svarat

Personlig assistans – 27 brukare av 45 har svarat

Korttids – en enhet svarade, 6 av 7

- Pappersenkät - brukare

Servicebostad – 4 brukare har valt pappersenkät

Mobila teamet – 26 brukare av 67 har svarat

Specialteamet – 16 brukare av 17 har svarat

- Pappersenkät - företrädare

Företrädare för personer som bor på gruppbostad, i servicebostad, har personlig assistans eller har insatser på korttids.

121 svar av 218 skickade enkäter.



## Pict-O-stat

- enkätverktyg som är direkt utformat för personer med kognitiv funktionsnedsättning. Alternativ med eller utan bilder.

Har du varit med och bestämt det som står i din genomförandeplan?



Ja



Vet inte



Nej



←



→

x



## Personligt besök och stöd i att svara

- Två personer har fungerat som stödjare i undersökningen och besökt de brukare som önskat i hemmet för att ge stöd i att svara.
- Stödet har varit att tillhandahålla en surfplatta, hjälpa till med inloggning samt förklara om någon fråga varit svår.
- Stödjaren har så långt det varit möjligt varit en utomstående person för att inte påverka brukarens svar.



## Alla kan inte svara

- Inom OF finns ca 40 personer som inte kan svara på brukarundersökningen på grund av sina omfattande kognitiva funktionsnedsättningar.
- Det extra viktigt att vara lyhörd för det dessa personer uttrycker i vardagen och på så sätt skapa delaktighet och inflytande.



## Total svarsfrekvens

- 2015 – 59 %
- 2014 – 49 %
- Vi skickade i år ut fler enkäter än förra året och antal besvarade enkäter ökade med 20 %.
- I dessa siffror är alla brukare inkluderade, även den del som inte kan svara.



## Svarsfrekvens de olika verksamheterna

- Gruppbostad  
Pict-O-stat – 68 %  
(minus de som ej bedöms kunna svara – 83 %)  
Företrädare – 56 %
- Servicebostad  
Pict-O-stat + enkät – 55 %  
Företrädare – 40 %
- Personlig assistans  
Pict-O-stat – 60 % (minus de som ej bedöms kan svara, 79 %)  
Företrädare – 58 %



## Svarsfrekvens de olika verksamheterna forts...

- Korttids

Torsväg nedre botten Pict-O-stat – 86 %

Företrädare – 55 %

- Specialteamet

Papperenkät – 94 %

- Mobila teamet

Pappersenkät – 39 %

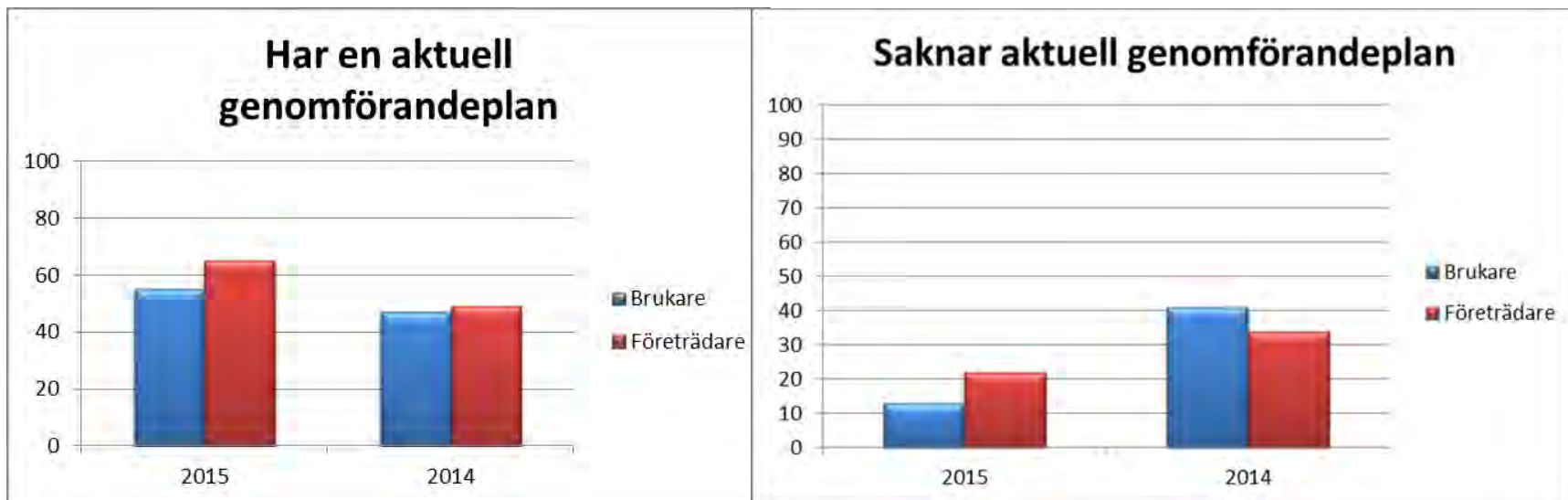






## Aktuell genomförandeplan

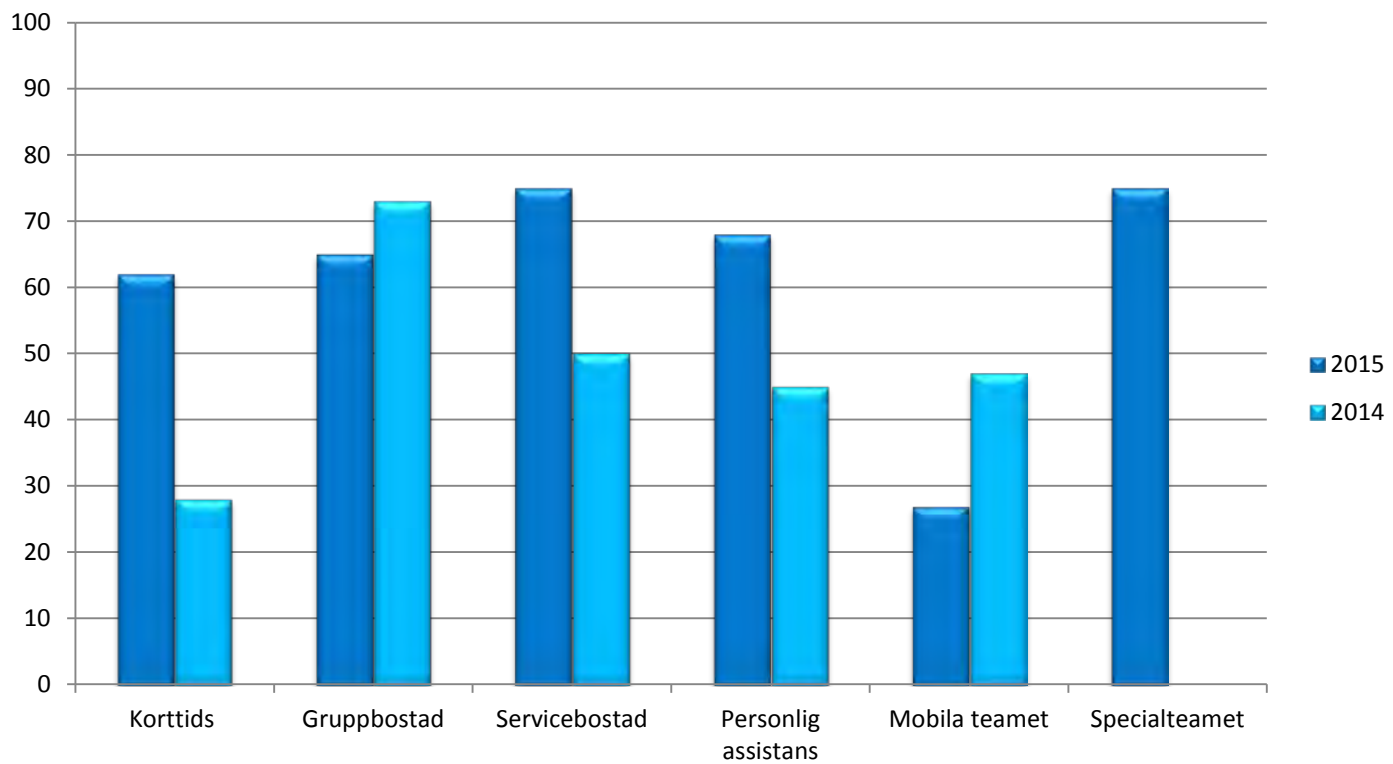
- Har du/ ditt barn/ din huvudman en genomförandeplan som är aktuell och inte äldre än 6 månader?



- Frågan ställdes till brukare som har stöd från korttids, personlig assistans, mobila teamet och specialteamet samt till företrädare för brukare inom alla verksamheter.



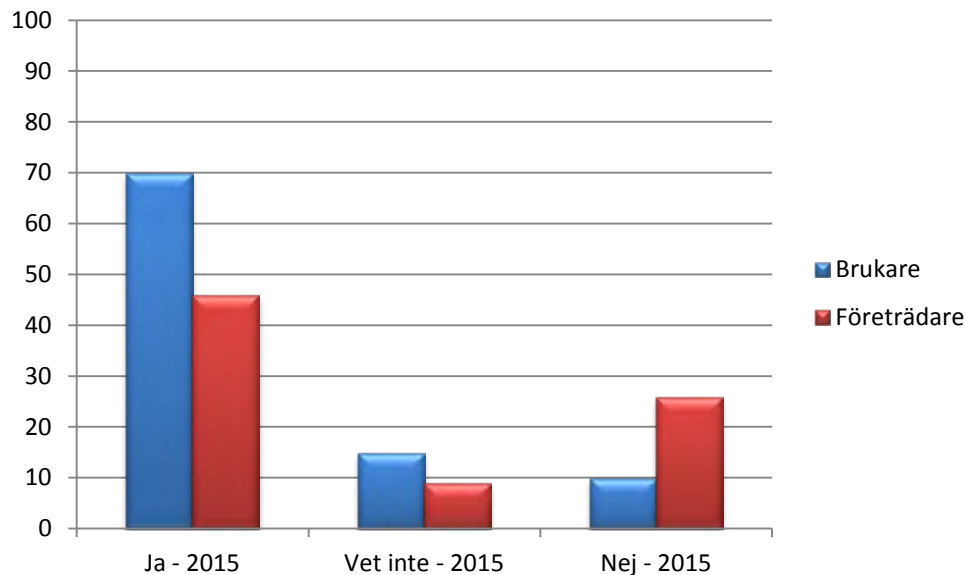
## Aktuell genomförandeplan /verksamhet





## Delaktighet i upprättade av genomförandeplanen

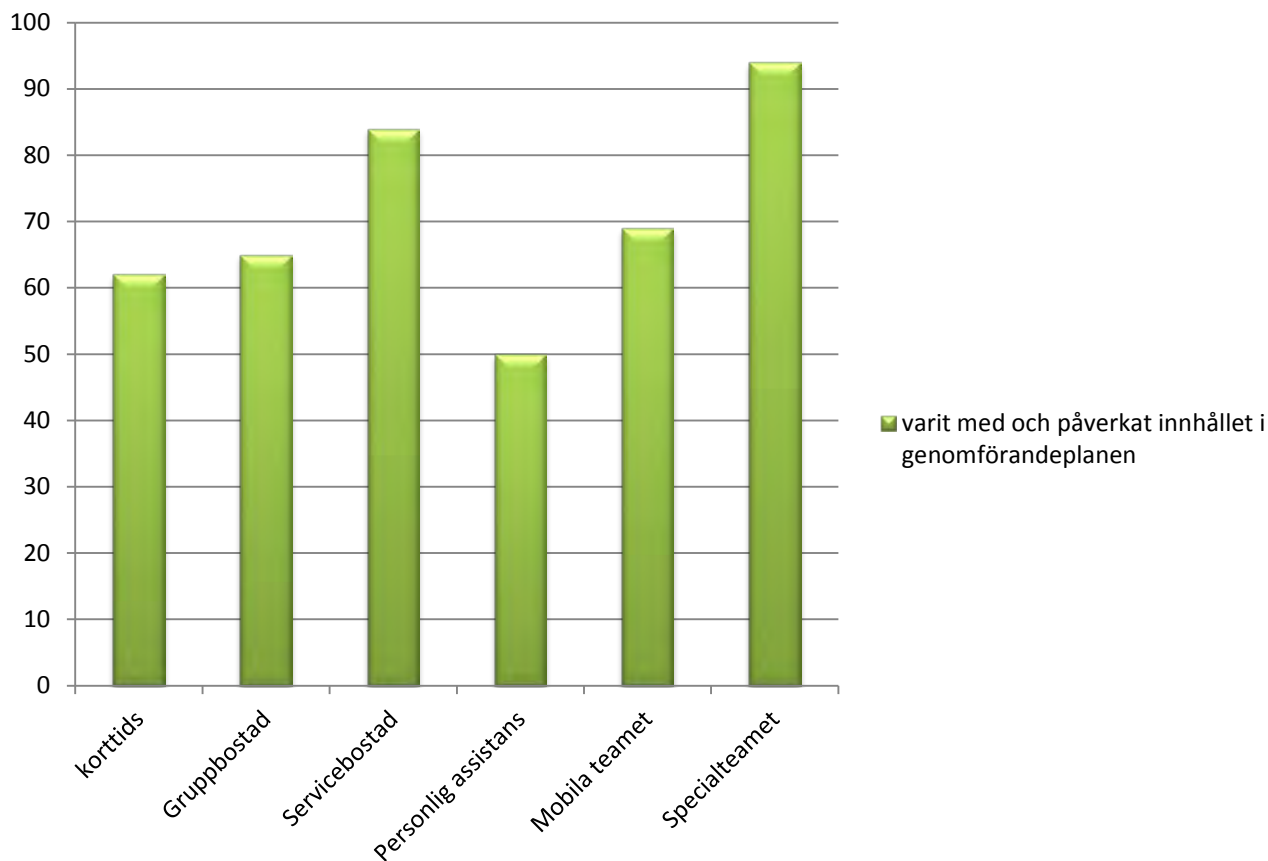
- Har du/ ditt barn/ din huvudman varit med och påverkat det som står i genomförandeplanen?



- Jmf 2014 där totalt (brukare + företrädare) 63 % upplevde att brukaren varit delaktiga i upprättandet.
- Frågan ställdes till brukare som bor på gruppbostad, servicebostad eller har stöd från mobila teamet och specialteamet samt till företrädare för brukare inom alla verksamheter.



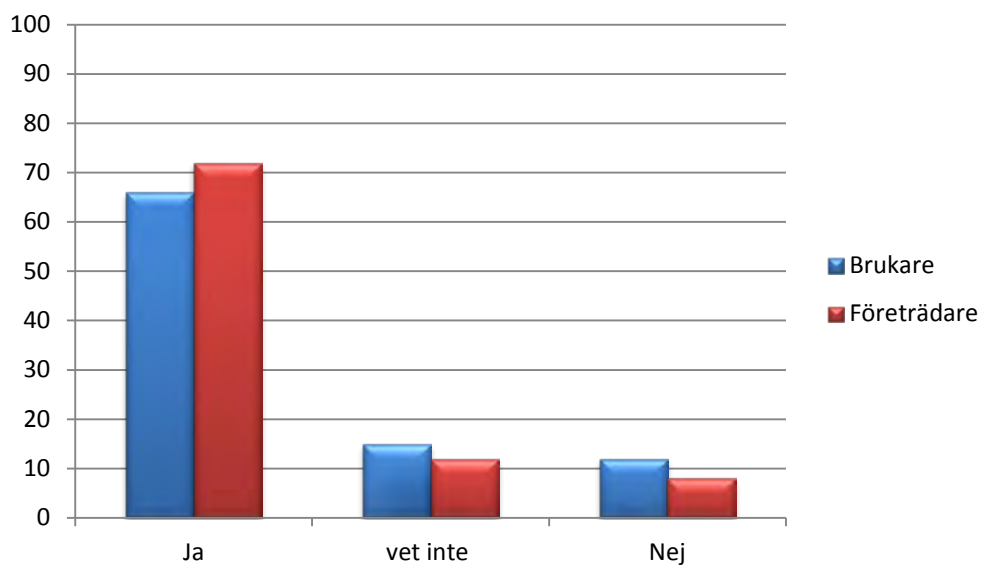
## Delaktighet i upprättande av genomförandeplanen / verksamhet





## Stödperson

- Har du/ ditt barn/ din huvudman en stödperson bland personalen?



- Frågan ställdes till brukare som bor på gruppbostad och servicebostad eller har stöd från, korttids, mobila teamet eller specialteamet samt till företrädare för personer som har stöd för dessa verksamheter.



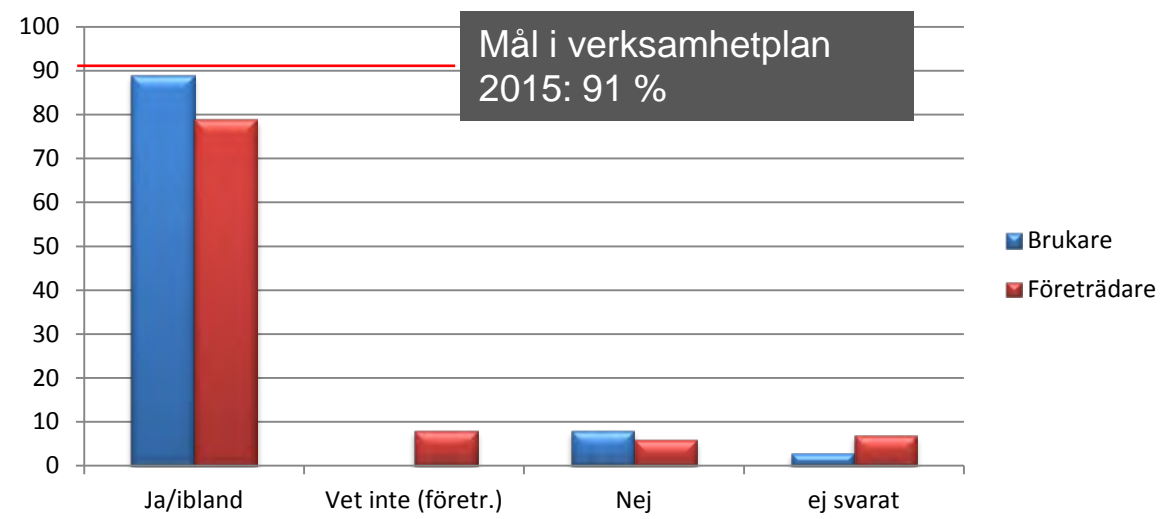
## Gott bemötande

- Några exempel på frågor vi sammanställt som svar på frågan om man upplever att man får ett gott bemötande:
  - *Upplever du att personalen på korttids har ett gott bemötande mot dig och ditt barn?*
  - *Lyssnar personalen på dig?*
  - *Ringer eller knackar personalen på din dörr innan de kommer in?*
  - *Får du vara med och bestämma på boendemöten*
  - *Pratar assistenterna över ditt huvud*



## Gott bemötande – snitt 86 % (2014 91 %)

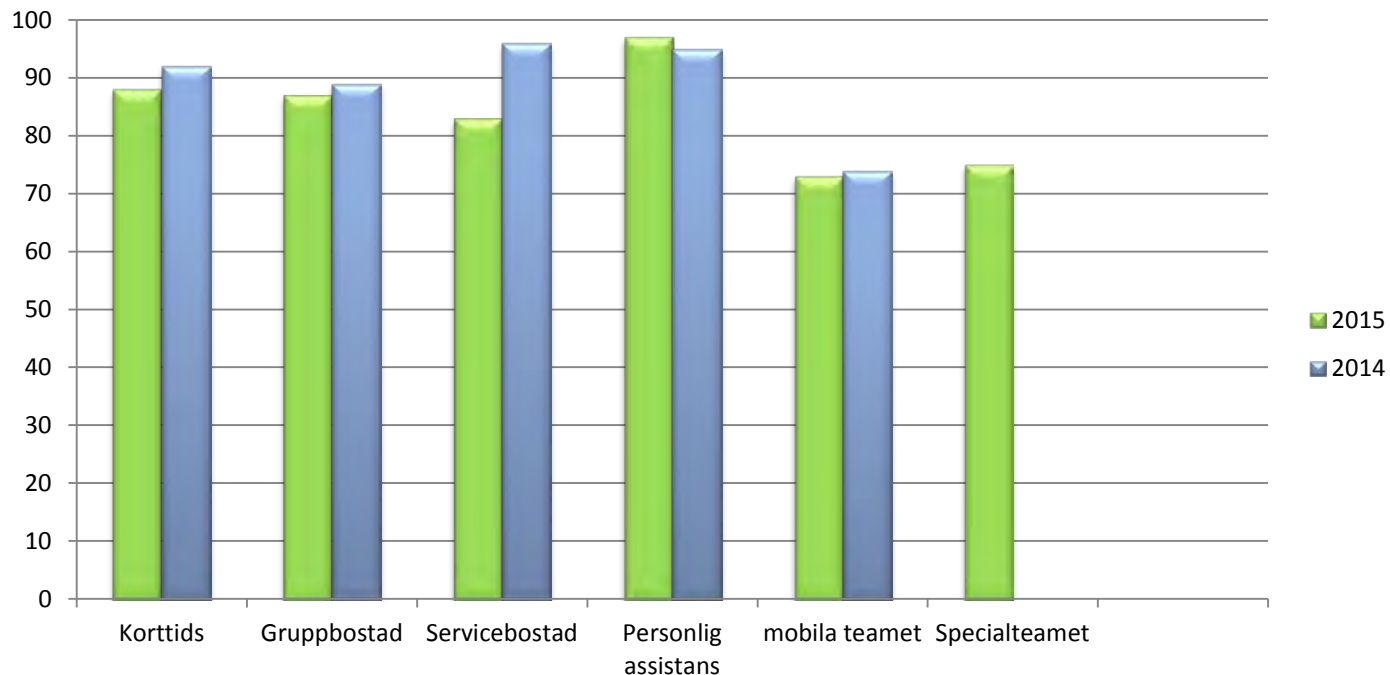
### Gott bemötande





## Gott bemötande/ verksamhet

### Nöjda med bemötande



Värde saknas för specialteamet 2014



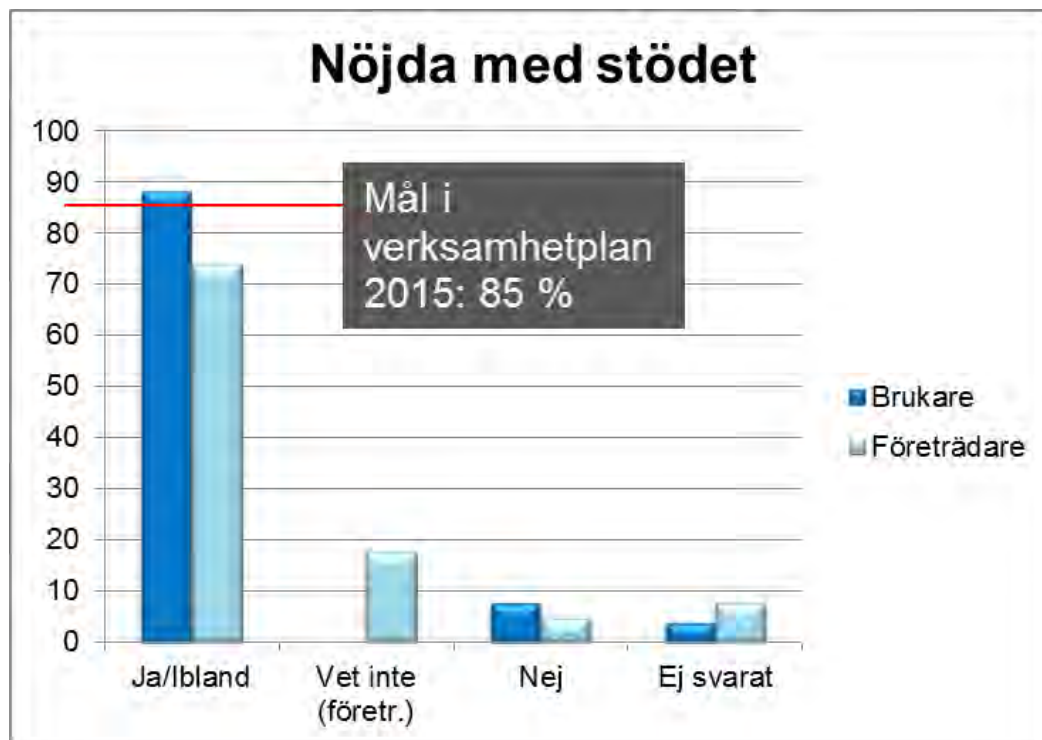


## Nöjda med stödet

- Några exempel på frågor vi sammanställt som svar på frågan om man upplever att man är nöjd med stödet:
  - *Upplever du att ditt barn/ din huvudman får komma till korttids de tider ni önskar utifrån beslutet från handläggaren?*
  - *Kan du välja mellan olika saker att göra på fritiden? (ungdomar korttids)*
  - *Är du nöjd med stödet du får från personalen?*
  - *Får du hjälp när du behöver?*

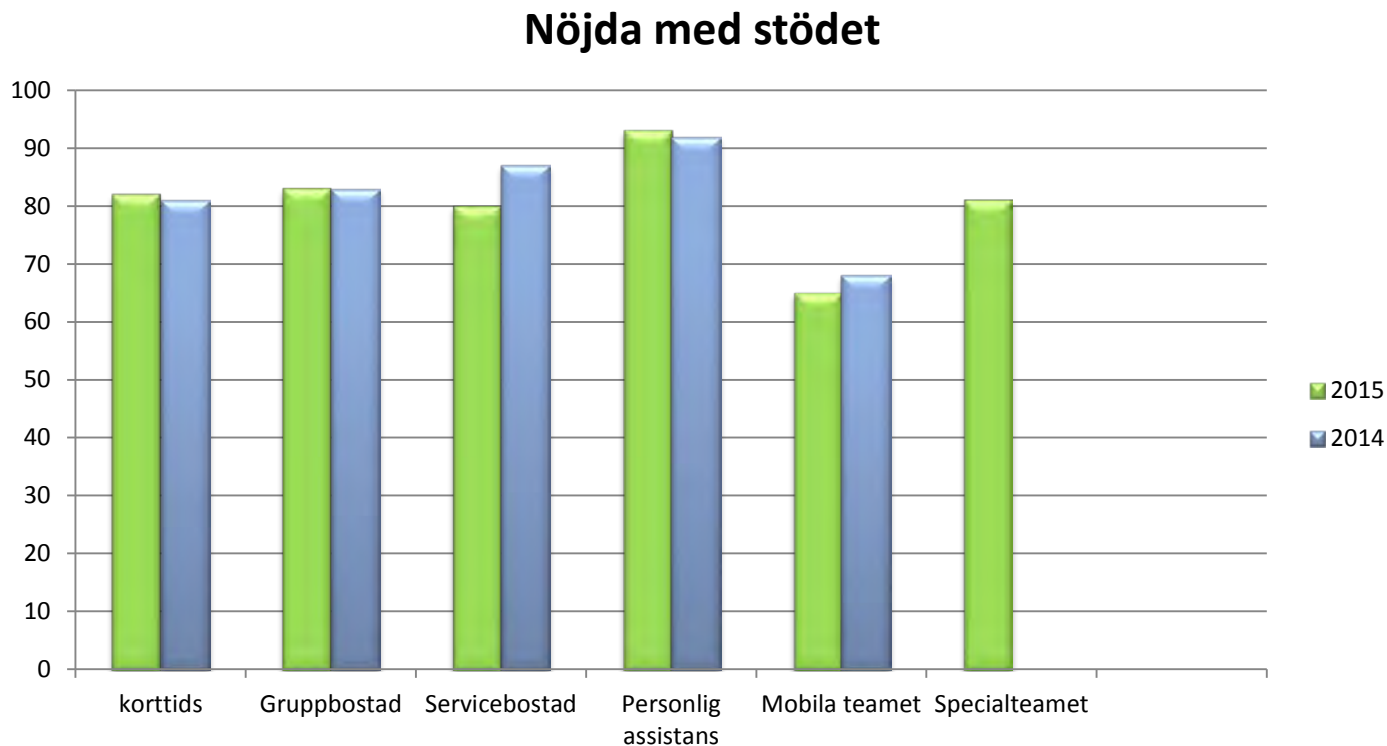


## Nöjd med stödet – snitt 86 % (2014 83 %)





## Nöjd med stödet /verksamhet



Värde saknas för specialteamet 2014



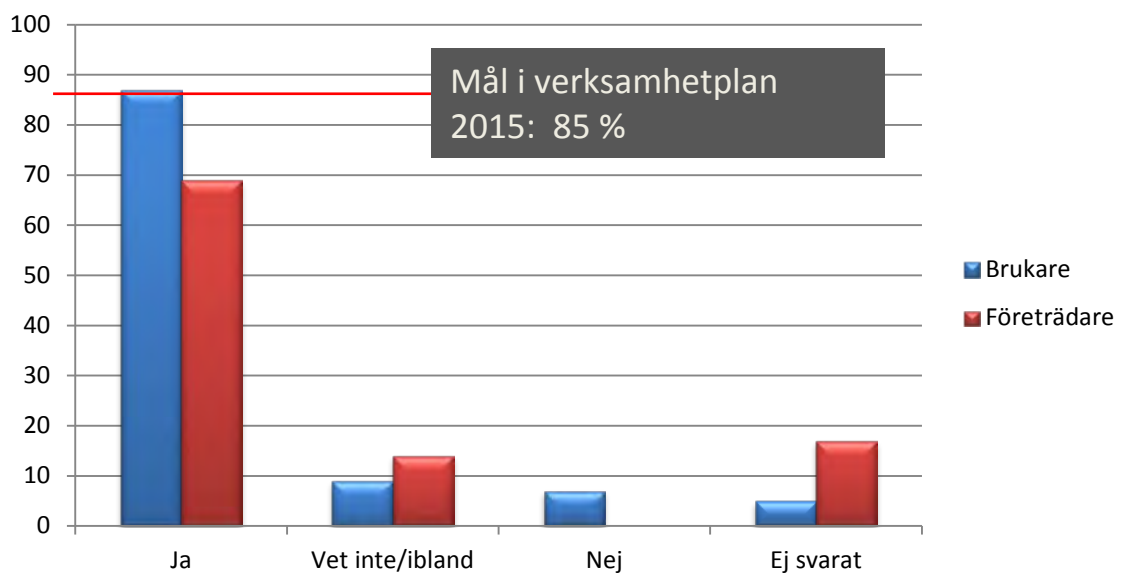
## Trygg med personalen

- Några exempel på frågor vi sammanställt som svar på frågan om man upplever att man är trygg med personalen:
  - *säger du till personalen om något är fel?*
  - *Känner du dig trygg med dina assistenter*
  - *Jag /och mitt barn känner oss trygga med personalen/boendestödjarna*



# Trygg med personalen – snitt 84 % (2014 83 %)

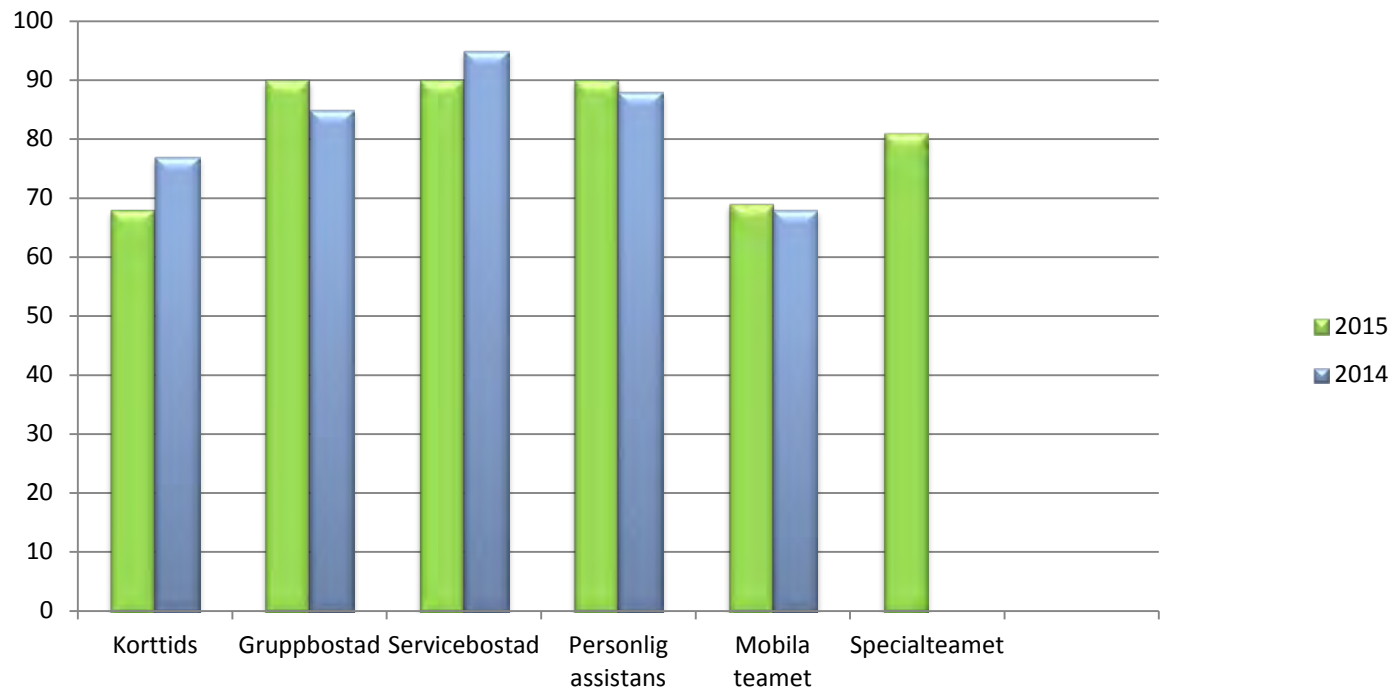
Trygg med personalen





## Trygg med personalen / verksamhet

### Trygg med personalen



Värde saknas för specialteamet 2014



## Sammanfattning av resultat



Högre svarsfrekvens – vilket ökar tillförlitligheten  
Fler brukare känner sig nöjda med stödet  
Ökat något i graden av upplevd trygghet



Färre svarar att de varit med och påverkat sin  
genomförandeplan  
Färre upplever att de får ett gott bemötande



## Att jobba vidare med..

- Ta fram material för att göra genomförandeplanen mer tillgänglig och lättare att förstå för brukare
- Vi behöver jobba med att vi inte når målet för ett gott bemötande. De enheter som får under 80 % eller har försämrat sitt resultat sedan förra året ska göra en handlingsplan och arbeta med frågan på sina respektive brukarråd.



# LÅNGT IFRÅN LAGOM

## Brukarundersökning - Myndighet

Sammanställning 2015



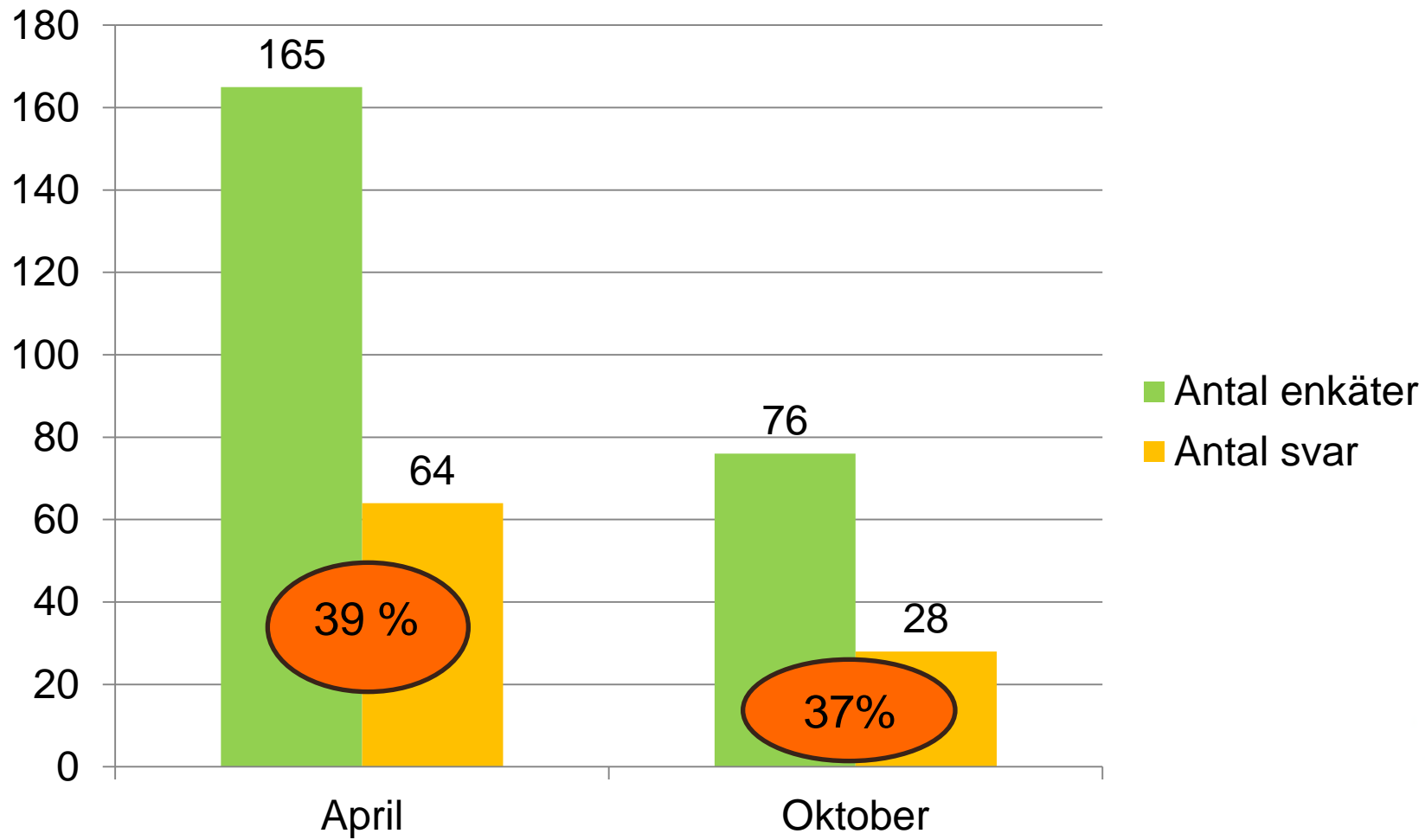
BOTKYRKA  
KOMMUN



Långt ifrån lagom

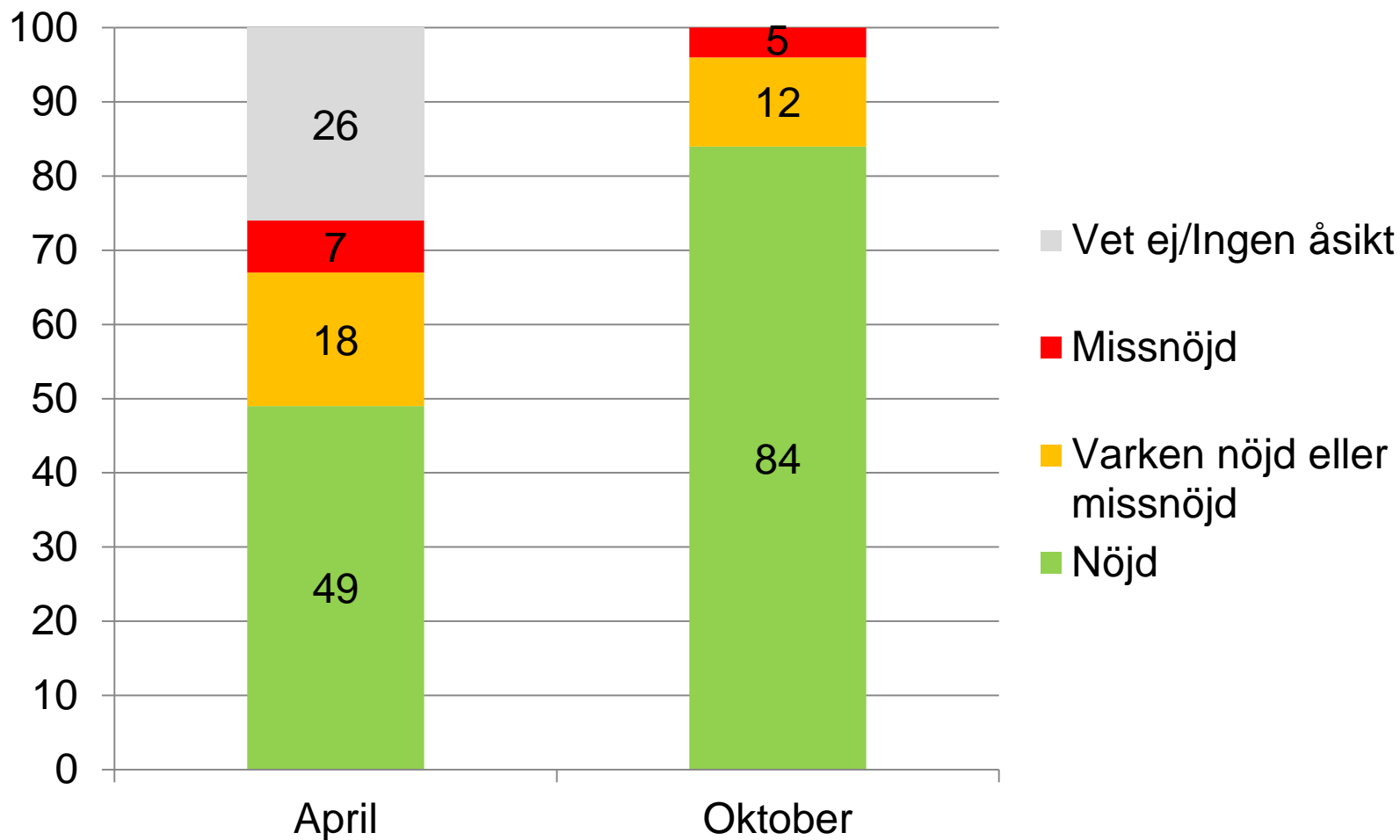


## Antal enkäter och svar



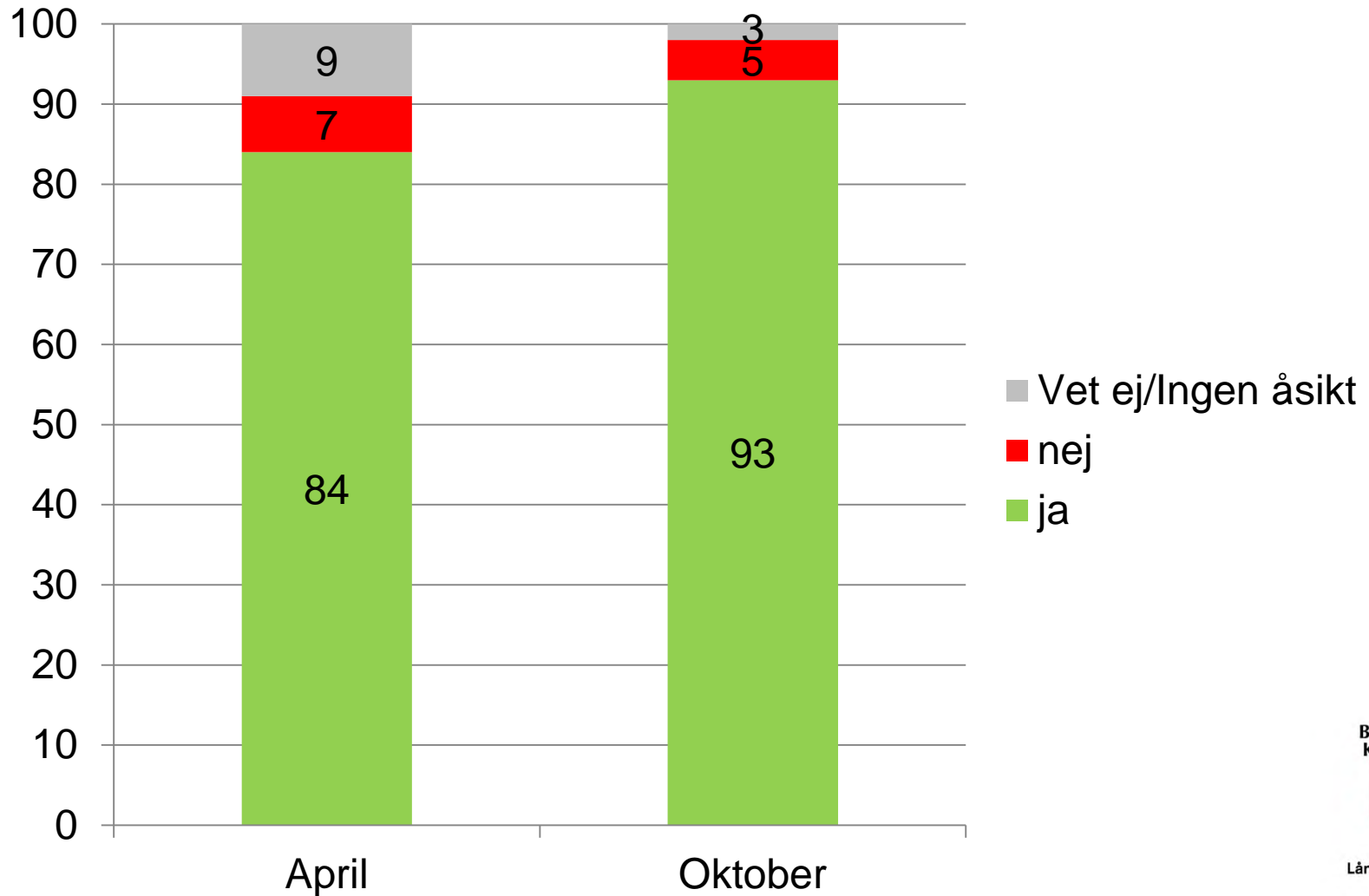


## Är du nöjd med hur handläggaren bemötte dig?



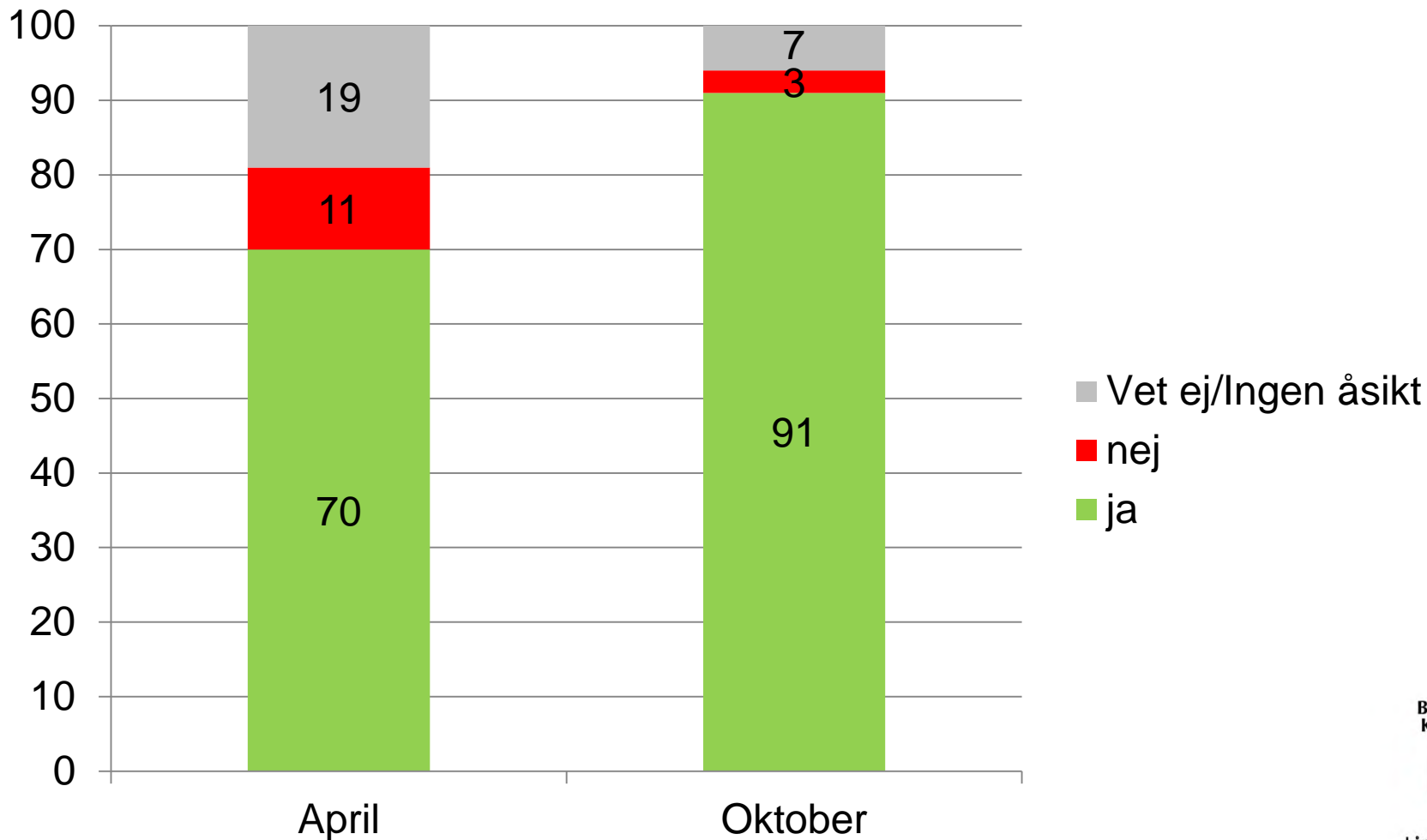


## Fick du med egna ord beskriva din situation och vad du behöver hjälp med?



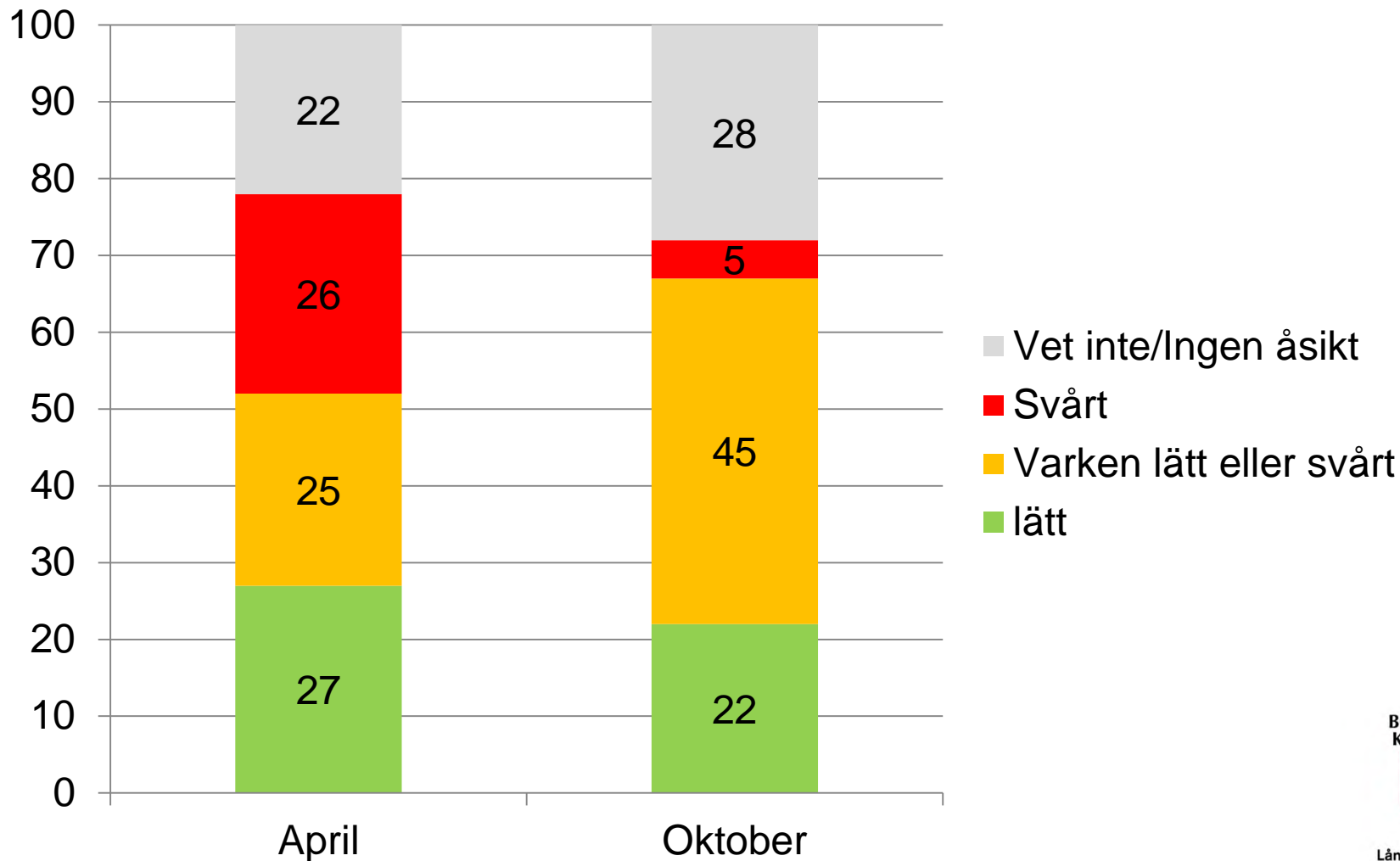


## Förstod du den information som du fick vid mötet?



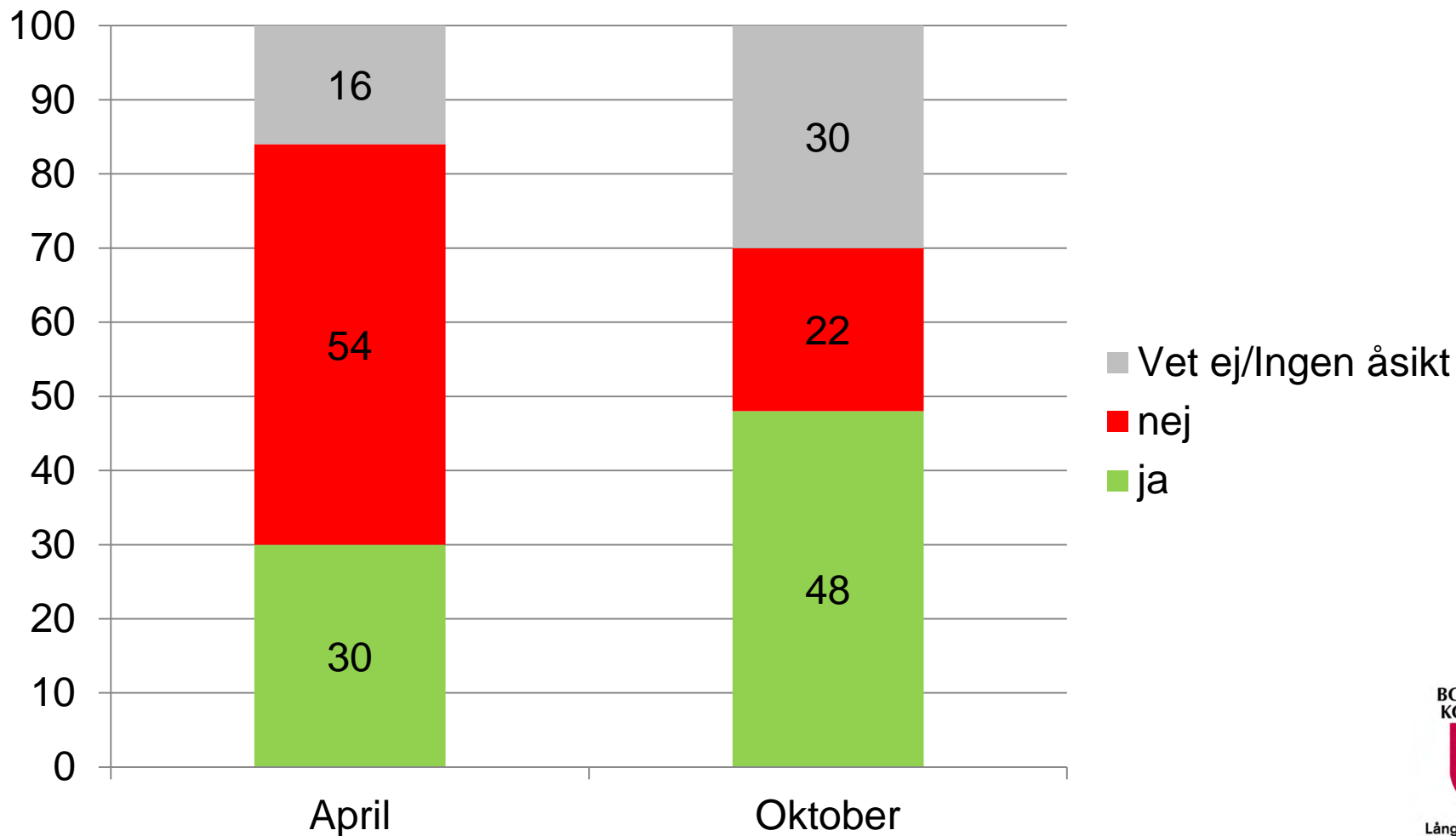


## Är det lätt att komma i kontakt med oss?





# Vet du hur du kan lämna klagomål och/eller synpunkter till oss?



**LÅNGT  
IFRÅN LAGOM**

# Brukarundersökningar i äldreomsorgen 2015

Enkäter och intervjuer



BOTKYRKA  
KOMMUN



Långt ifrån lagom



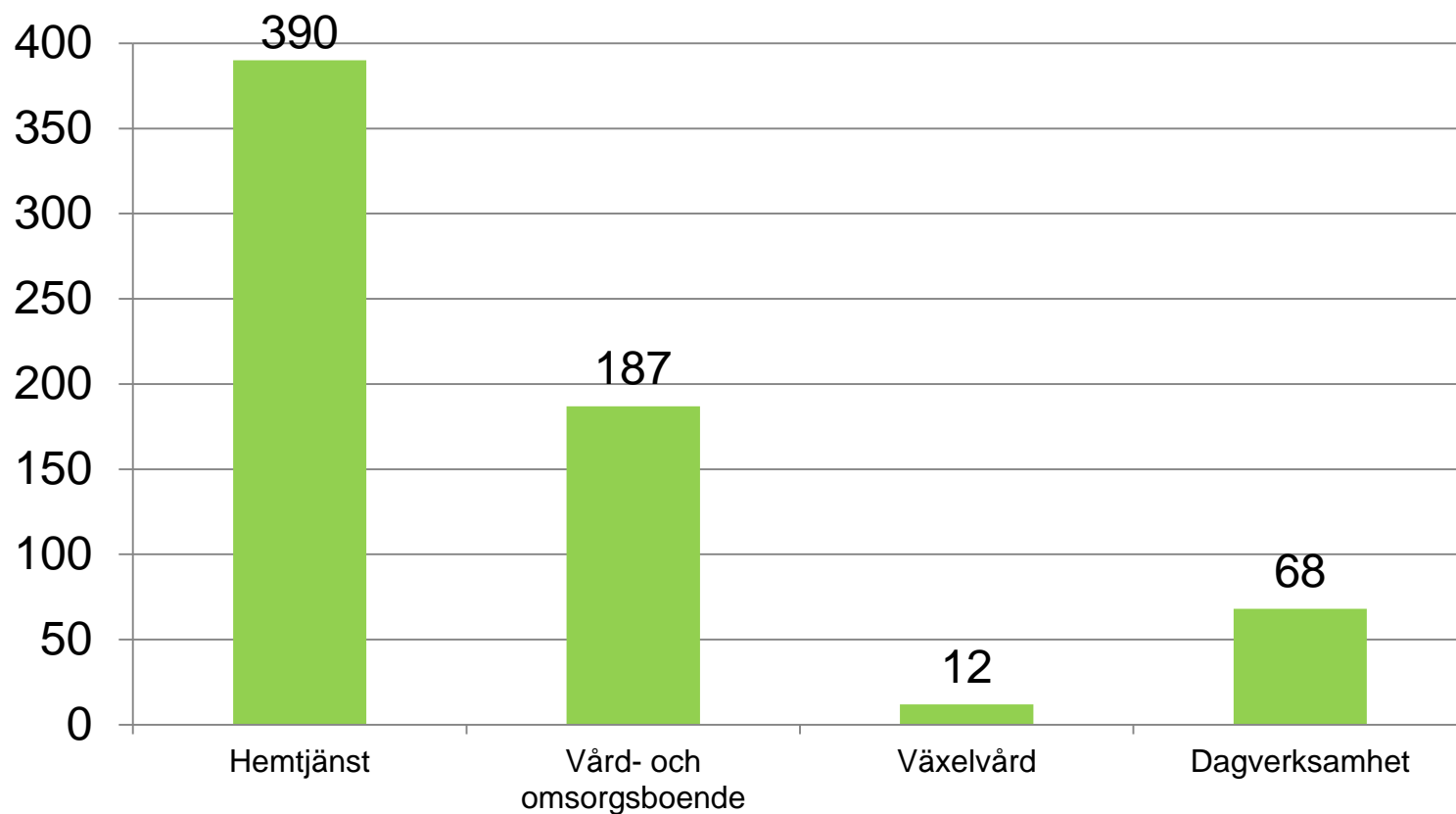


## Flera brukarundersökningar 2015

- socialstyrelsens enkät i hemtjänst och vård- och omsorgsboende
- egen enkät på korttidsboende
- egen enkät på dagverksamhet
- djupintervjuer inom hela äldreomsorgen

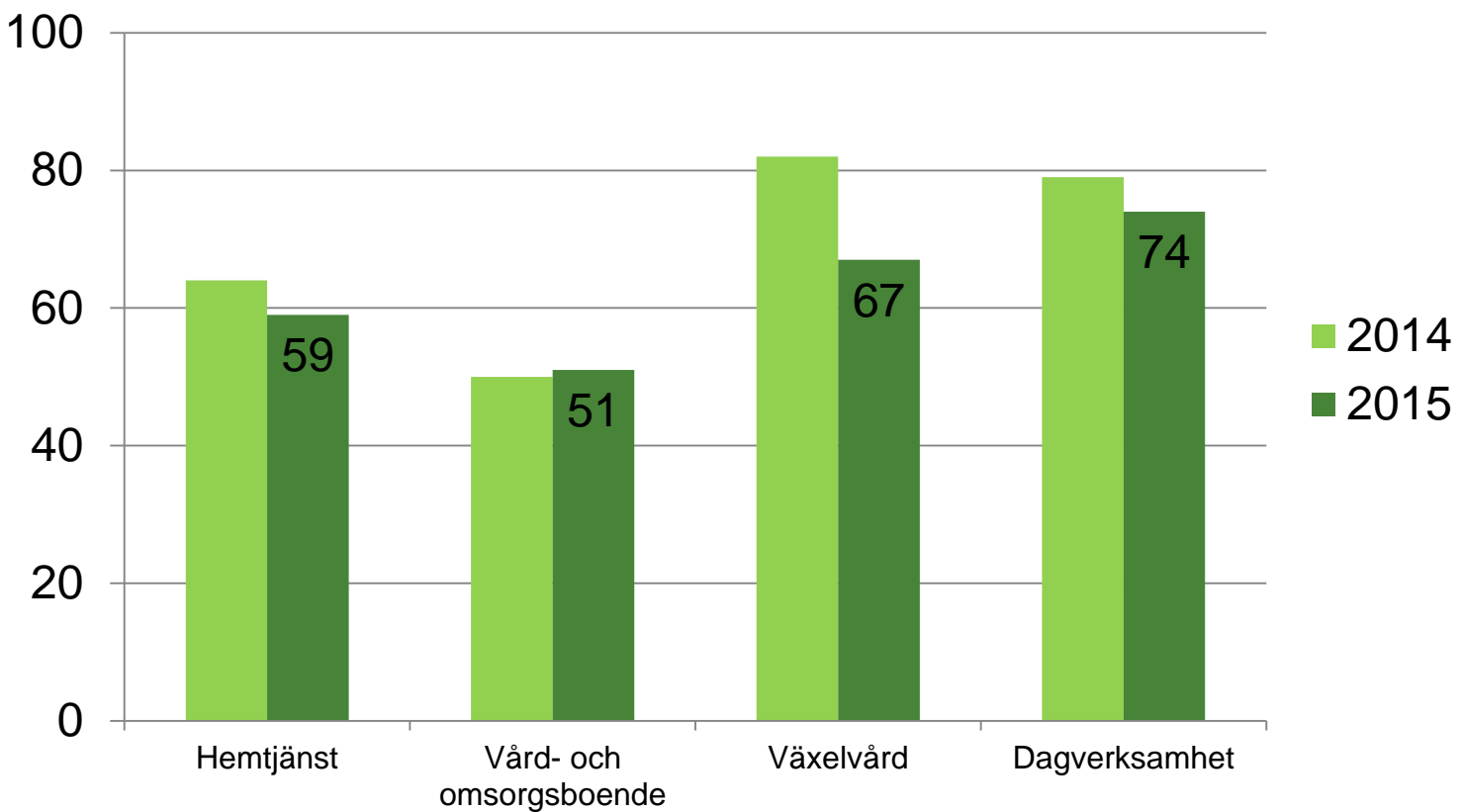


## Antal brukare som svarade





## Svarsfrekvens





## Vem svarade på enkäterna?

### Hemtjänst

- 68 % den äldre själv eller ihop med någon annan
- 32 % enbart någon annan

### Vård- och omsorgsboende

- 35 % den äldre själv eller ihop med någon annan
- 65 % enbart någon annan

### Växelvård

- 25 % brukare
- 50 % brukare tillsammans med anhörig eller någon annan
- 17 % anhörig
- 8 % angav ej vem som svarade på enkäten

### Dagverksamhet

- 100 % brukare





## Djupintervjuer

Genomfördes under sommaren av en socionom.

Intervjuerna gjordes på dagverksamheten eller i brukarnas hem. I hemtjänst gjordes 5 intervjuer via telefon.

Frågorna utgick från frågorna i socialstyrelsens brukarundersökning. Intervjuerna var halvstrukturerade med öppna frågor och följdfrågor.

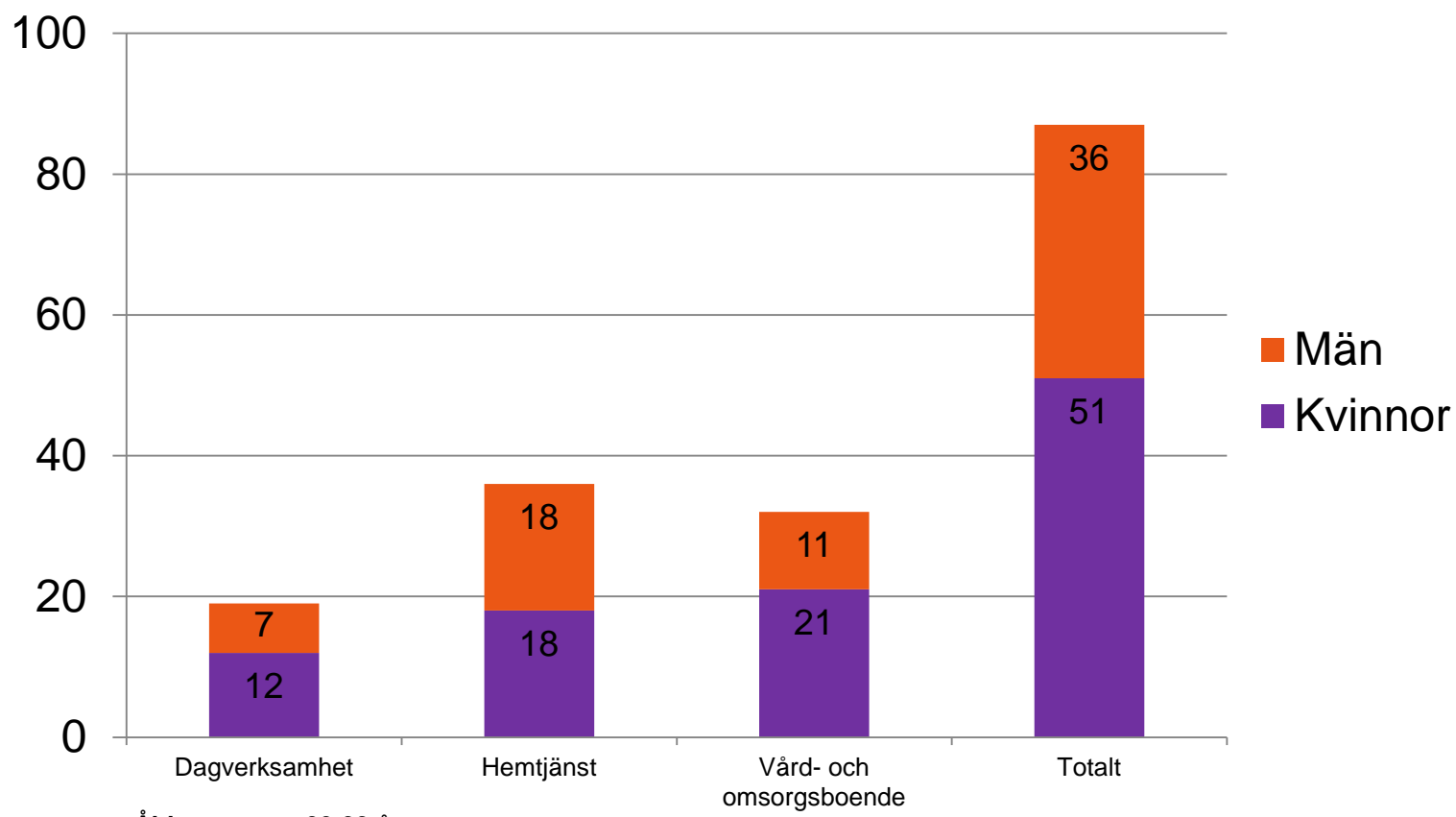
Syfte:

- ta reda på vad brukarna tycker
  - förstå varför brukarna är nöjda eller missnöjda (komplement till enkäterna)
- Förbättra verksamheten





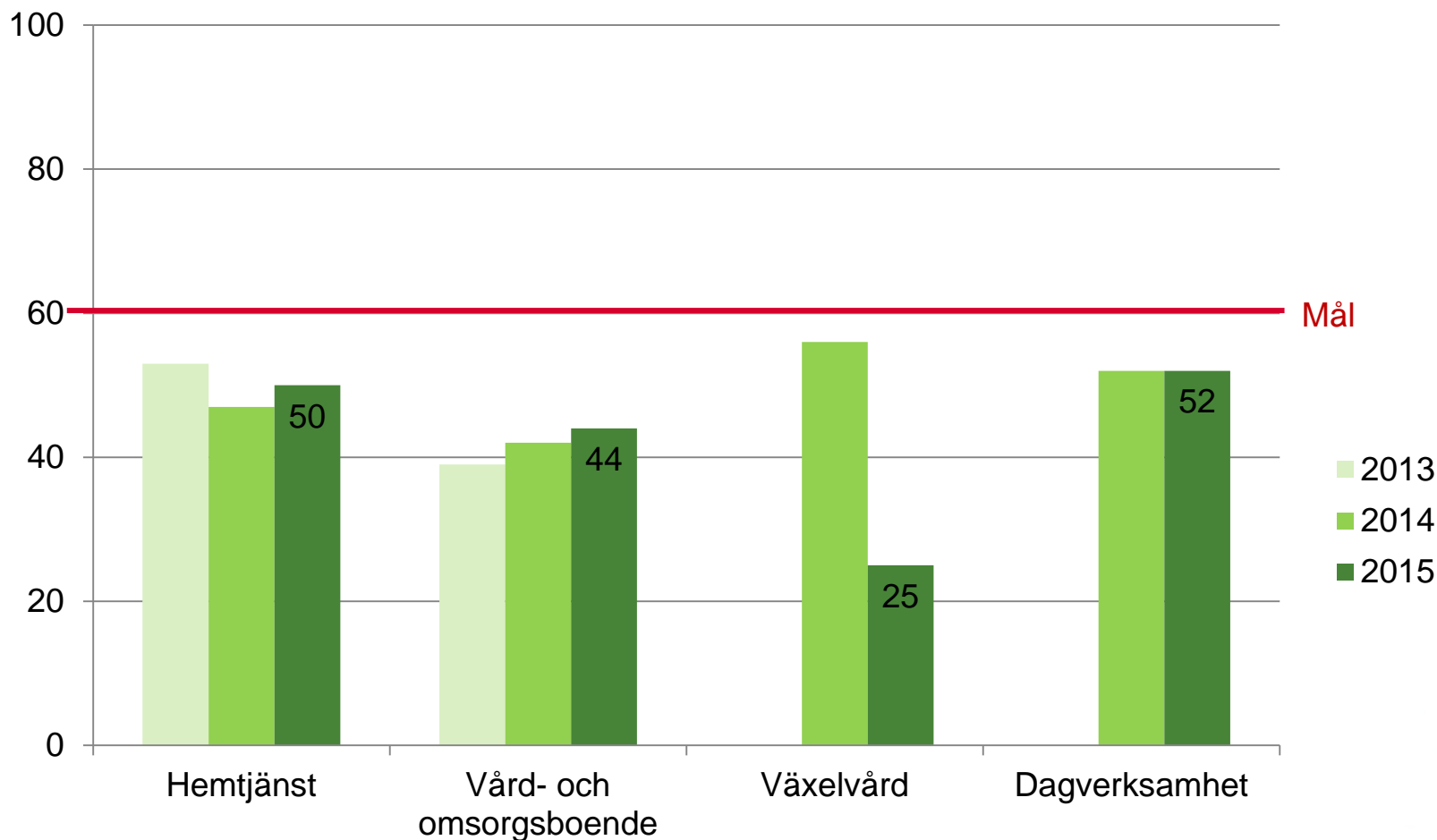
## Antal djupintervjuer



Åldersspann: 66-99 år  
Medelålder: 85 år



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





**Flera vet vart de ska vända sig med synpunkter,  
andra vet inte och vissa är osäkra**

*Då går jag till chefen och knackar på.*

*Nej, inte riktigt. Jag har inte fått någon info*

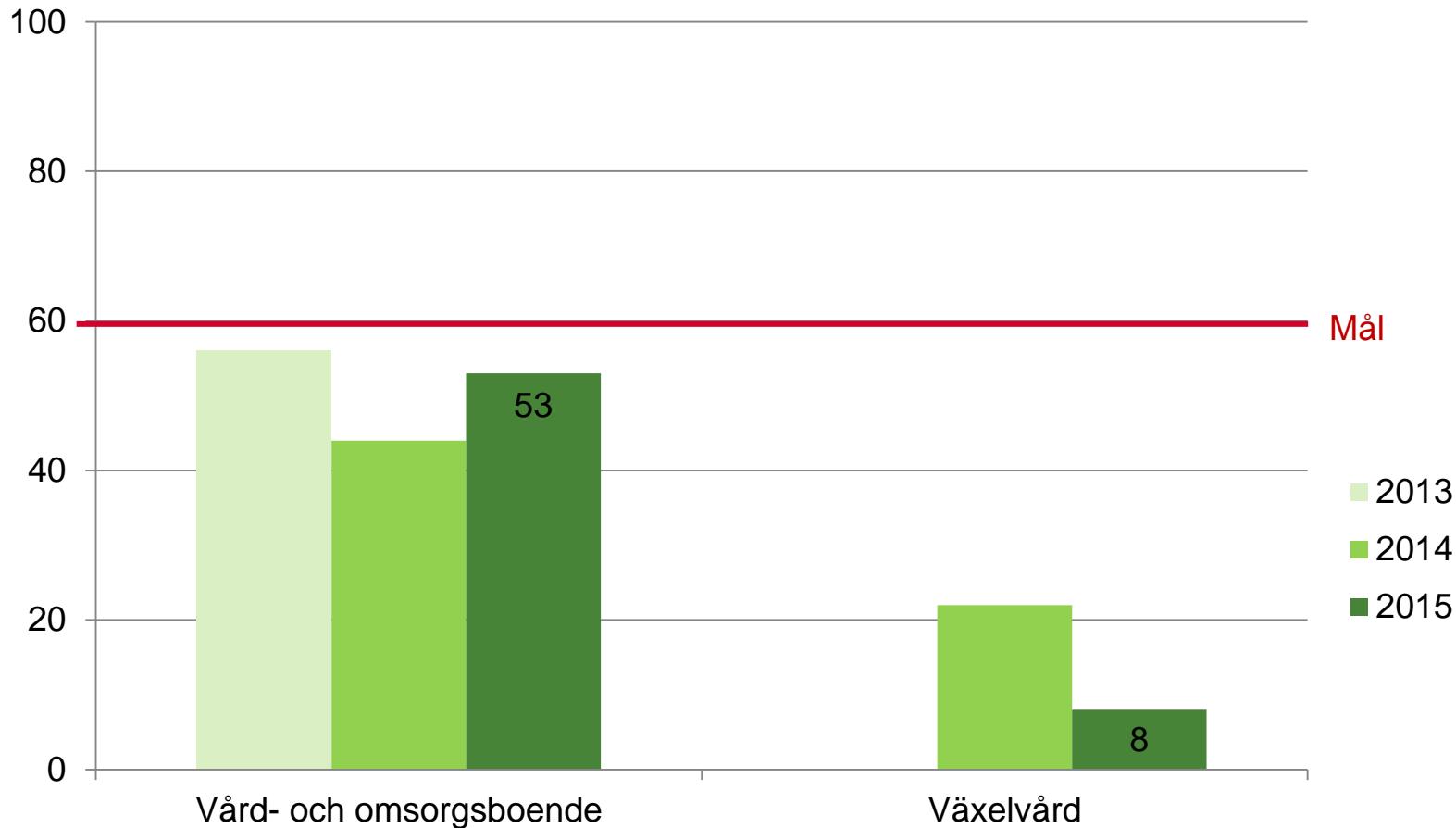
- Få på dagverksamheten har lämnat synpunkter, fler har gjort det på boende och många inom hemtjänst.
- Erfarenheterna av hur synpunkter tas emot varierar.





# Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds?

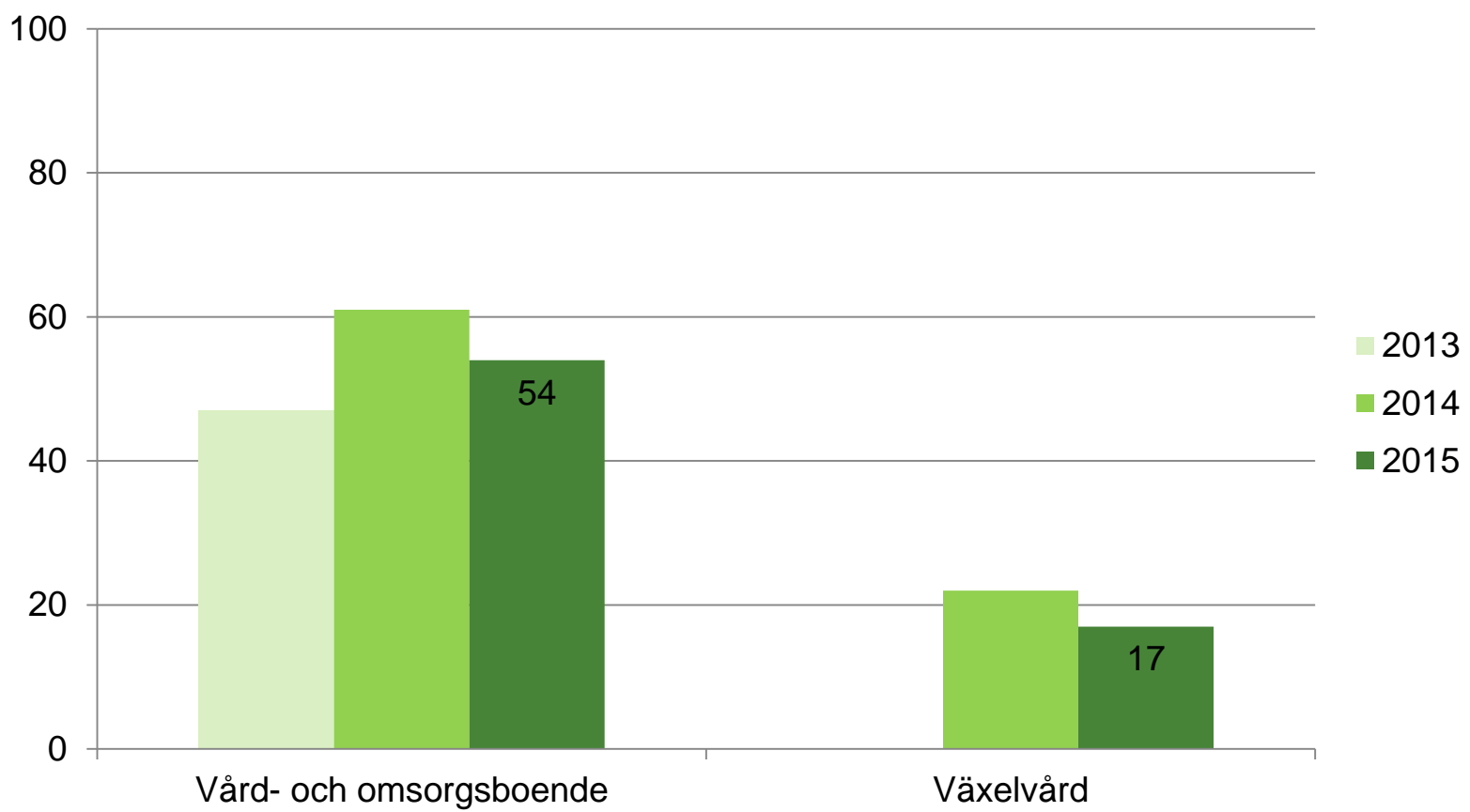
Mycket nöjd / Ganska nöjd





# Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Mycket bra / Ganska bra





## Aktiviteter och utevistelse

### Dagverksamhet

***Jag är jättenöjd. Jag tycker det är bra aktiviteter. Det är anpassat så att alla kan vara med, och det är ju bra.***

***Jag skulle vilja åka ut lite mer på utflykter...***

***Att träffa folk... det räcker för mig. Att få umgås. Sen spelar det inte så stor roll för mig vad vi gör.***

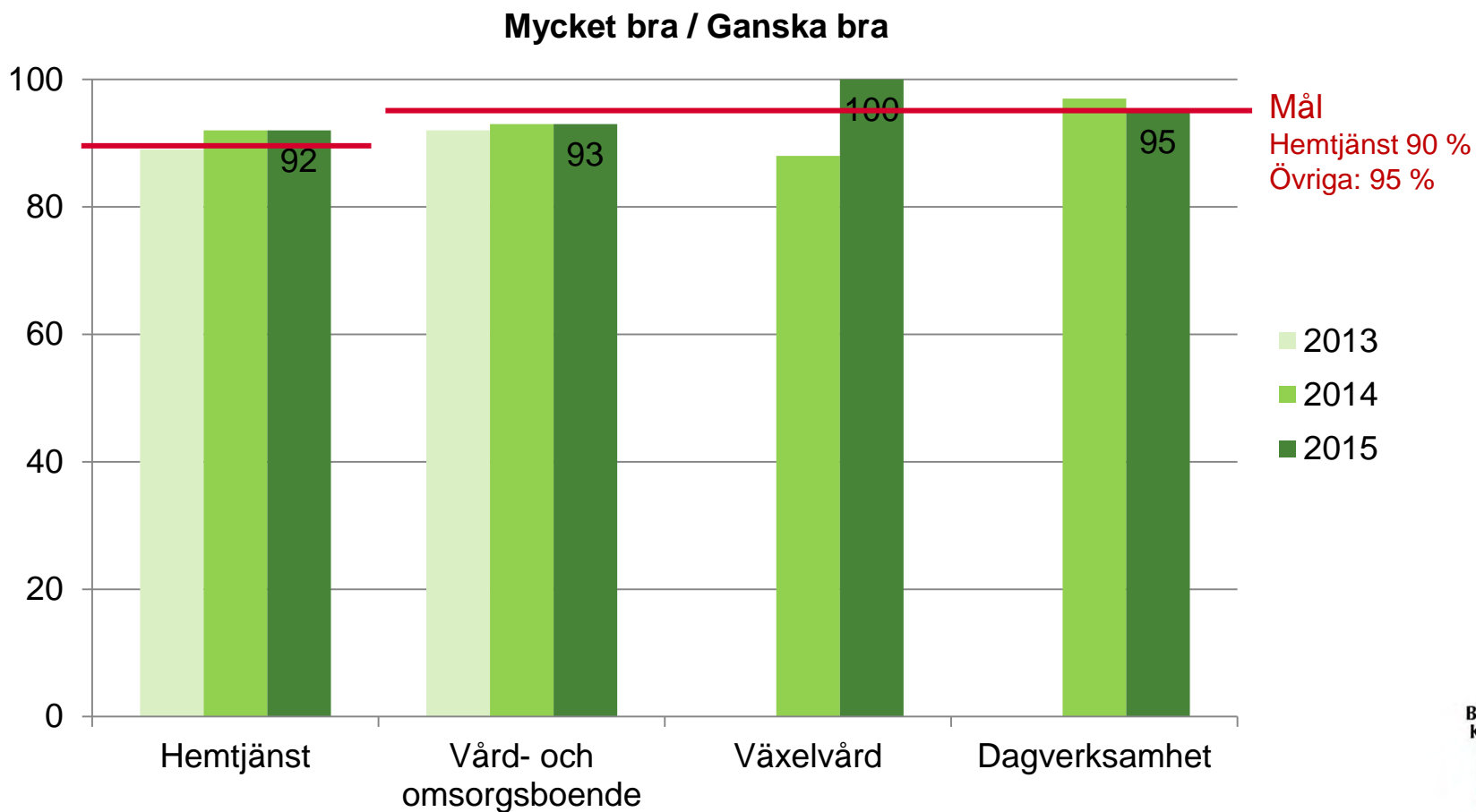
### Vård- och omsorgsboende

Synpunkterna om aktiviteter varierar mycket.

Många av brukarna är nöjda med möjligheterna att komma ut och många önskar komma ut mer.



## Bemöter personalen dig på ett bra sätt?





## **De flesta är nöjda med bemötandet**

***De är professionella och gör vad de ska,  
och de är trevliga och vänliga... Jag är jättenöjd.***

Stress och ny personal kan påverka bemötandet:

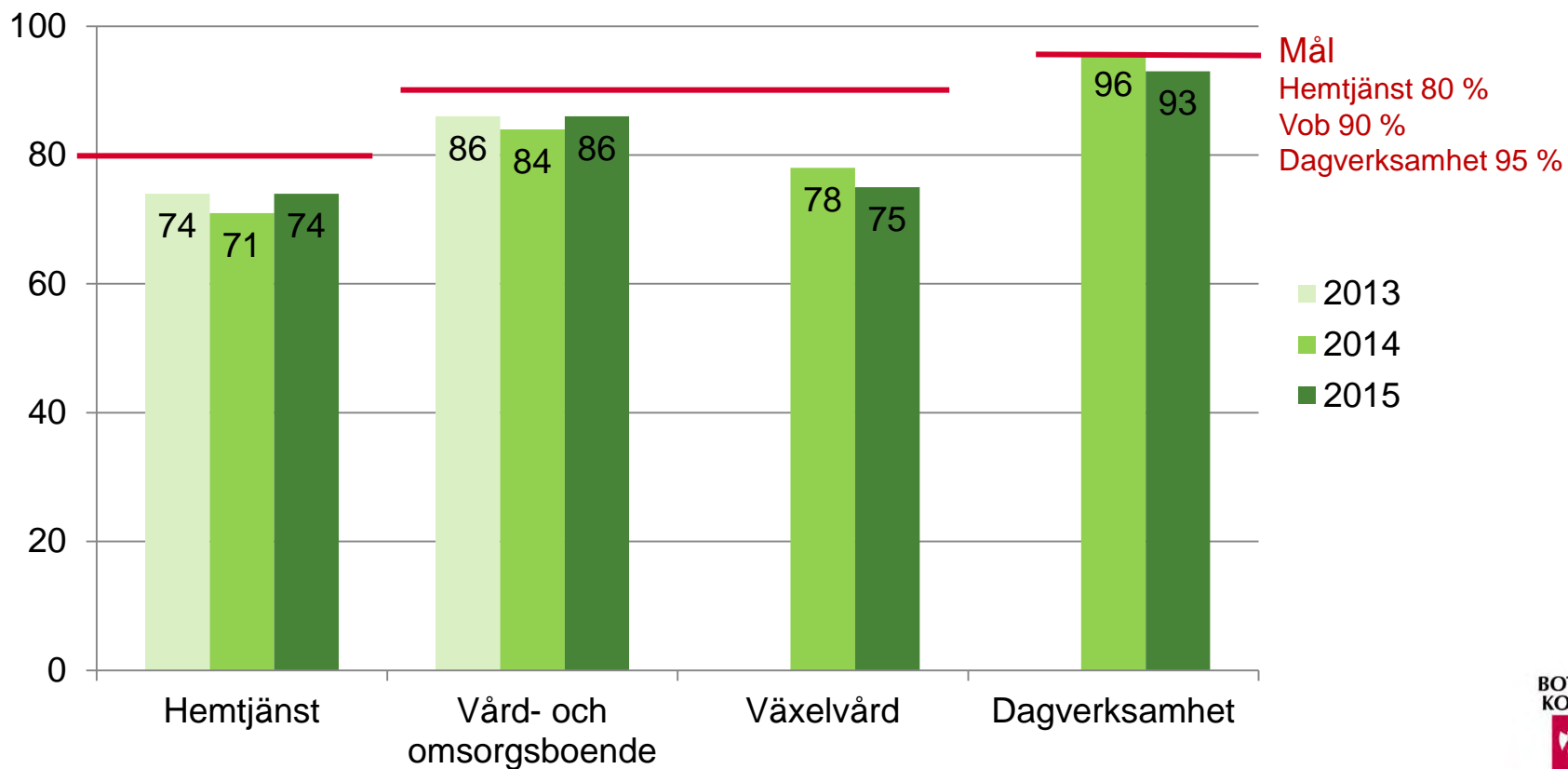
***Aldrig dåligt, men på ett stressat sätt,  
när de är jäktade och har bråttom...***

***Ja, överlag... den ordinarie personalen är kanon,  
och vissa är lite mer reserverade... vissa är lite sura ibland,  
speciellt av den nya personalen.***



# Känner du dig trygg?

Mycket trygg / Ganska trygg





## **Alla brukare utom en känner sig trygga**

***Atmosfären... bemötandet...  
ja, det är trivsamt och lugnt.***

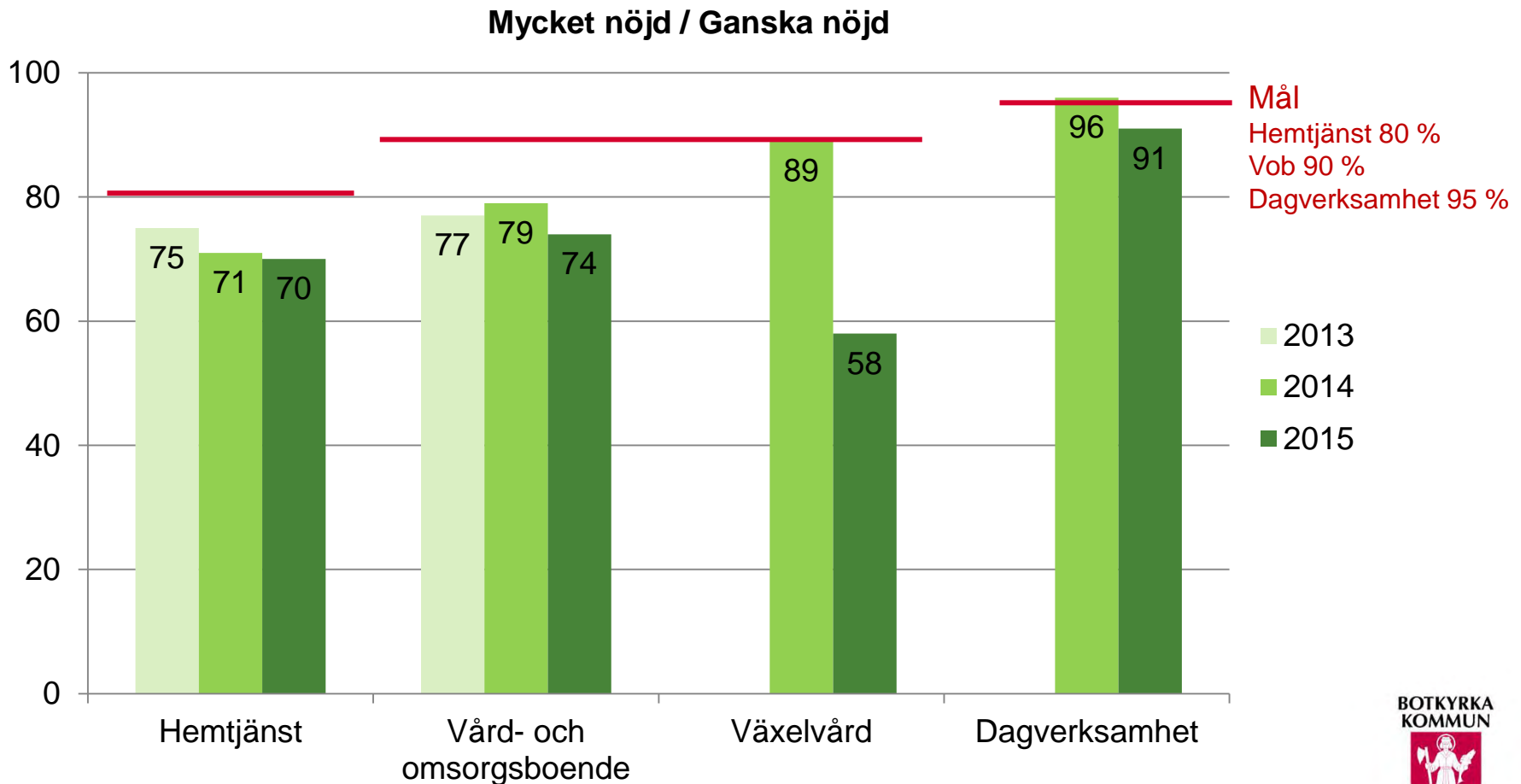
***Jag känner mig trygg. Jag är glad att jag får bo  
hemma fortfarande, det hjälper de mig med. Jag har  
larmet i fall jag skulle falla omkull.***

***Att kompetensen höjs, och att de nya får en ordentlig  
utbildning om de nu inte redan har det.***

***(Om vad som skulle öka tryggheten)***



# Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget?







## Många är sammantaget nöjda

### På dagverksamheten är alla mycket nöjda

*Vad skulle göra brukarna mer nöjda?*

- maten
- komma ut mer

### I hemtjänsten är många nöjda eller mycket nöjda

*Vad skulle göra brukarna mer nöjda?*

- att personalen alltid vet vad de ska göra när de kommer
- mindre stressad personal
- färre olika personer
- planeringen/tiderna
- insatsen städ

### På vård- och omsorgsboende är majoriteten nöjda

*Vad skulle göra brukarna mer nöjda?*

- mindre stressad/okunnig personal
- maten
- socialt umgänge

## **Nämndberedningsuppdrag: En genomlysning och analys av hur vi kan förbättra hemtjänsten**

### **Bakgrund:**

Vi i nämnden är bekymrade över hemtjänsten och dess fortsatt låga resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning. I stort har inga förbättringar skett i brukarundersökningen jämfört med förra året, trots satsningar inom hemtjänsten. Vi ser därför ett behov av att förvaltningen gör en genomlysning av verksamheten och tar fram en plan för hur vi ska kunna förbättra resultaten. Har de satsningar som gjorts inom hemtjänsten gett något resultat, även om det är för tidigt att se dess fulla effekter, eller bör vi göra annat för att våra medborgare ska bli nöjdare? Ett exempel är värdighetsgarantierna som är ett arbete som vi bör följa upp, såväl implementering som utformning.

### **Nämnduppdrag:**

Nämnden ger förvaltningen i uppdrag att göra en ordentlig genomlysning av hemtjänsten där bland annat följande analyseras:

- Brukar- och medarbetarundersökningar som finns tillgängliga
- Arbetsätt och organisering
- Vad vi kan lära av andra kommuner
- Resursfördelning/resurstillgång
- Användandet av vikarier
- Medarbetarnas synpunkter bör beaktas
- Samarbetet mellan myndighet och utförareheter och sambandet mellan beviljade insatser och utförda timmar.
- Följa upp implementering som utformning av värdighetsgarantierna.

Utöver det välkomnar nämnden att även andra perspektiv som förvaltningen tycker är relevanta att belysa tas med i analysen. I uppdraget ligger att ge förslag på mål för hemtjänstens utveckling och ta fram en handlingsplan för hur vi ska uppnå de föreslagna målen, samt för när effekterna ska vara synliga. Sedan tidigare har nämnden fattat beslut om ett uppdrag för att förstärka våra medborgares valmöjligheter i omsorgen. Vi ser att detta uppdrag även bör beaktas i denna utredning.

Vi önskar att nämnden kontinuerligt ska få information om hur arbetet fortskrider.

### **Syfte:**

Vi vill att våra äldre ska känna sig nöjda och trygga med omsorgen i Botkyrka, något som bland annat yttrar sig i bättre resultat i brukarundersökningen.



## SÄRSKILT YTTRANDE

Vård- och omsorgsnämnden

2015-12-14

### Ärende 3 Internbudget för vård-och omsorgsnämnden 2016 (von/2015:148)

Under ekonomiska förutsättningar kan man läsa att nämnden fått en sänkt budgetram med 4,6 miljoner kronor. Grunden till detta är att en ny volymberäkning har gjorts av kommunledningsförvaltningen med antagandet om en lägre befolkningsutveckling.

Det är svårt att se att den generella befolkningsminskningen skulle innebära minskade volymer inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter. Inom LSS-området ökar antalet brukare mer än genomsnittligt sett ur ett befolkningsperspektiv. Det har det gjort i Botkyrka under flera år. Vi är rädda för att fler personer kanske hamnar i kläm mellan boendialternativ i kommunen kontra externa placeringar.

Externa placeringar förväntas öka inom LSS (enligt statistiken på sidan 12) och externa placeringar är ordentligt mycket dyrare än de som finns inom kommunen.

Att den volymökning som finns bland brukare av vård-och omsorgsboende skulle brytas just 2016 verkar också osannolikt. Dessutom skriver förvaltningen på sidan fyra om de ökade volymerna inom samtliga verksamhetsområden.

Man redogör också föredömligt om de olika bostäder som måste byggas och som projekteras. Det finns dock en välkänd (och ändå här tydligt uttryckt) farhåga som måste tas på yttersta allvar och som kommuninvånarna inte ska behöva läsa igen:

*”Med anledning av bristande planering med övriga aktörer har ombyggnationen av det gamla barn- och ungdomsboendet i Tullinge samt färdigställandet av Lövkojan försenats till 2016-2017”. Så kan vi inte ha det i kommunen!*

Ettårsplanen är alldeles för vag kring de bostäder/boenden som ska byggas. Förvaltningen har inte heller räknat på kostnaderna för den extrapersonal som måste till för att klara evakueringen av boende på Allégården inför ombyggnationen.

Om verksamhetssystemet ”Time Care” har vi läst i flera planer som orsak till att man inte kan erbjuda heltider för de medarbetare som så önskar. Här måste något hända snarast.

Att nämnden fått två seniorhandläggare är positivt liksom att man nu har ett timpris på hemtjänsten inklusive kostnader för enhetschefer, larmgrupp och lokaler. Det senare har vi efterfrågat vid ett flertal tillfällen.

Kia Hjelte

Carl Baker

Gunnel Agge Hedvall



## SÄRSKILT YTTRANDE

Vård- och omsorgsnämnden

2015-12-14

### Ärende 5 Svar på revisionsrapport om bostadsanpassningsbidrag (von/2015:124)

Revisionen i Botkyrka kommun har, utifrån aktuell revisionsplan, gett PwC i uppdrag att granska ändamålsenligheten och den interna kontrollen kring bostadsanpassningsbidraget. Utifrån granskningen har PwC lämnat fem rekommendationer som vård- och omsorgsnämnden har att ta ställning till och i förekommande fall vidta åtgärder kring.

Vi delar revisionens uppfattning och välkomnar en stramare och enklare uppföljningsbar hantering. Vi har under flera år önskat att bostadsanpassningsbidraget ska redovisas mot budget.

Vi har även uttryckt önskemål om att upphandla leverantörer för arbetet med bostadsanpassningsbidraget. Detta påpekades i det tidigare utskottet. Vi anser att det är självklart att det ska finnas en seriositetskontroll.

Vi vill också påminna om att bostadsanpassningen tidigare har haft sin hemvist under samhällsbyggnadsnämnden. Det vore därför intressant att undersöka varför hanteringen flyttades till vård- och omsorgsnämndens myndighetsutskott.

Vi har också tidigare framfört önskemål om att det borde finnas en förteckning över de anpassade lägenheter där stora anpassningar har gjorts.

Vi ser fram emot att få ta del av redovisningarna till nämnden med aktuellt budgetläge.

Kia Hjelte

Carl Baker

Gunnel Agge Hedvall



**YRKANDE**

**2015-12-14**

**Vård- och omsorgsnämnden**

**Ärende 9 Rekrytering av finskspråkiga medarbetare (von/2015:177)**

I förvaltningens reviderade kompetensstrategi beskrivs förvaltningens ambition och arbete för att stoppa inflödet av medarbetare utan formell kompetens.

Det är ett viktigt arbete, då Botkyrka kommun utmärker sig genom att ha en stor del medarbetare inom vård och omsorg som saknar formell kompetens. Endast lite drygt 50 % av medarbetarna har det. Och det har blivit något bättre under senare år, vilket förstås är bra.

Därför ser vi det mycket olyckligt att förvaltningens- och ordförandeförslagets mening är att frångå den viktiga strategin som fastslagits i kompetensstrategin.

Vi kan ha en viss förståelse för att förvaltningen kan se ett ökande behov av att rekrytera finskspråkig personal. I ljuset av att Botkyrka är ett finskt förvaltningsområde, och att den första generations invandrare av de som kom under primärt 1960- och 1970-talet börjar komma upp åldrarna där de behöver mer omsorg, så kommer det troligen finnas en ökande efterfrågan på finskspråkig personal. Det kan även därför vara värt att påminna om att i vårt östra grannland Finland så finns det gott om vårdutbildad arbetskraft som kan såväl finska som svenska.

Vi anser dock att kompetenskravet fortsatt ska gälla. Förvaltningen får öka sina ansträngningar och utveckla sina metoder för att rekrytera rätt personal.

Vi föreslår vård- och omsorgsnämnden besluta

att avslå ärendet.

Kia Hjelte

Carl Baker