

# Verksamhetsberättelse och bokslut för Socialnämnden

---

*Antagen av Socialnämnden  
avser Helår 2023*

## Innehållsförteckning

1	Nämndens uppdrag .....	3
2	Omvärldsbevakning .....	3
3	Helårsuppföljning av mål, uppdrag och indikatorer .....	7
3.1	Ge vård och omsorg med kvalitet (SN).....	8
3.1.1	Socialnämndens verksamheter ska möta omvärldsförändringar med ständig utveckling och tillvaratagande av invånarnas egna resurser. ....	11
3.2	Kommunen ska säkerställa en långsiktig ekonomi i balans (alla nämnder).....	11
4	Uppföljning av utförare.....	13
5	Ekonomi.....	14
5.1	Verksamheternas förutsättningar .....	15
5.2	Årsbokslutet.....	15
6	Investeringar .....	19
6.1	Investeringar.....	19
7	Volymer och nyckeltal.....	20
8	Ledningssystem för kvalitet .....	21
8.1	Systematiskt förbättringsarbete .....	21
8.2	Samverkan .....	21
8.3	Riktlinjer och rutiner.....	22
8.4	Synpunkter och klagomål .....	23
8.5	Avvikelser SoL och LSS .....	23
8.6	Lex Sarah .....	25
8.7	Tillsyner och granskningar.....	25

## 1 Nämndens uppdrag

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård, insatser för personer med funktionsnedsättning, färdtjänst, riksferdtjänst, flyktingmottagande samt arbetsmarknadsfrågor. Inom dessa områden omfattar nämndens ansvar all den verksamhet som en kommun enligt lag är skyldig att bedriva liksom de åtaganden som kommunfullmäktige beslutar om att kommunen ska genomföra.

Socialnämndens verksamheter förvaltas av Vård- och omsorgskontoret, antingen i egen regi eller i extern regi genom olika avtalsformer. Utöver gällande lagstiftning och regionala samt lokala styrdokument drivs och utvecklas socialnämndens verksamheter med Agenda 2030 som grund.

## 2 Omvärldsbevakning

Året som gått

### Sammanfattning

Under 2023 har ledningsstrukturer och satsningar på hälsosamt arbetsliv engagerat medarbetare och chefer. En stödstruktur för digital verksamhetsutveckling har skapats och flera kontinuitetsplaner har utvecklats som en del av det civila försvaret. Organisatoriska förändringar inkluderar enhetsbildning och omlokaliseringar. Inom både barn- och vuxenärenden är det våld i nära relationer som ökat mest under året. Inom Äldreomsorgen är istället fortsatta trenden att en minskad volym omsorg per invånare, men med ökad komplexitet inom kommunens hälso- och sjukvård. Sista etappen av ombyggnationen av Estrids gård slutfördes under våren och inom hemtjänsten har tillitsreformens implementering fortsatt. Inom flera olika målgrupper märks ökad psykisk ohälsa vilket på olika sätt behövt mötas med samordnade insatser till klienterna samt med fortbildningsinsatser till medarbetare.

### Övergripande kvalitets och utvecklingsfrågor

Det pågår ett ständigt förändrings- och utvecklingsarbete inom Vård- och omsorgskontoret utifrån ändringar i lagar och riktlinjer eller utifrån förändrade behov och verksamhetsresultat.

Under första delen av året har nybildande av lednings- och arbetsgrupper varit en viktig del av kvalitetsarbetet eftersom flera chefer och strateger varit relativt nya på sina tjänster. Ett annan röd tråd genom verksamheternas kvalitetsarbete år 2023 är olika satsningar på god arbetsmiljö, såsom myndighetsområdets arbete med 8 friskfaktorer inom "sunt arbetsliv" och en mycket stor satsning inom återhämtningsbonusen kring hälsofrämjande ledarskap som samtliga enhetschefer deltog i och hälsofrämjande medarbetarskap som erbjöds samtliga medarbetare inom omsorgsverksamheterna.

Eftersom många utvecklingsfrågor berör både patient- och rättssäkerhet samt systemtekniska upplägg har Vård- och omsorgskontorets under året också format en struktur där strateg- och systemfunktioner alltid samarbetar i tidigt skede i utvecklingsfrågor. Verksamheterna har också tagit fram kontinuitetsplaner som en del av sin lagstadgade beredskap inför olika kriser.

### Organisatoriska förändringar

Från årsskiftet var bildandet av nya enheten Arbetsmarknad och integration komplett och efter beslut i Kommunfullmäktige har reglementet nu förändrats mellan socialnämnd och utbildningsnämnd så att enheten endast lyder inunder socialnämnden, trots övertagande av

utbildningsnämndens tidigare ansvar inom kommunala aktivitetsansvaret och studie- och yrkesvägledning inom SFI.

Under året har Gemensam bemanning från hemtjänsten flyttats till enheten för LSS Boende och assistans, för en mer renodlad hemtjänst-enhet.

#### *Lokaler*

Vård- och omsorgskontorets arbete med förtätning av kommunens särskilda boenden slutfördes under första kvartalet, vilket sammantaget har fungerat väl.

Myndighetsenheterna har under våren flyttat från Ängbyvägen till kommunhuset, vilket bedöms som positivt för intern och kommunövergripande samverkan, såväl som ur ett invånarperspektiv. Flytten har också inneburit ett kvalitetsarbete inom arkivhantering.

Under sommaren har enheten för råd och stöd flyttat in på Ängbyvägen och inom den fastigheten har även enheten för socialpsykiatri och stödboende bytt lokaler för bättre resursutnyttjande.

### **Barn**

#### *Volymutveckling*

Inflödet till barn och unga har stabiliserats under de senaste två åren. En trendförändring i år är att de nya, tidigare okända, barnen oftast har mindre omfattande behov och inte är i direkt behov av en extern vårdvistelse/placering. Om trenden håller i sig är det positivt och innebär att stöd kan ges i tidigare skeden, i linje med socialnämndens målsättning. Med tid har därför kunnat fokuseras på redan pågående placeringar med gott resultat. Flera långvariga placeringar har kunnat avslutas och ett par placeringar har under våren övergått i egen regi vilket medfört lägre kostnader.

Nationellt sker en fortsatt ökning av ungdomsbrottslighet kopplat till gängkriminalitet men under 2023 har denna utveckling inte föranlett behov av nya placeringar av ungdomar från Knivsta kommun. Dock sker fortsatt ett intensivt arbete i redan pågående placeringar med denna problematik och dessa insatser är omfattande och kostsamma men bedöms överlag generera goda resultat.

En ökning ses av barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) samt psykisk ohälsa i kombination med social problematik, ofta problematisk skolfrånvaro. Det går även att urskilja en ökning av föräldrar med NPF eller som lider av psykisk ohälsa vilket påverkar föräldraförmågan. Detta medför sammantaget ett allt större tryck på omfattande insatser i hemmiljön såsom fler insatser av familjeteamet, vilket är en samverkan mellan enheten för råd och stöd och enheten för socialpsykiatri. Detta i syfte att både förebygga behov av placering såväl som för att möjliggöra hemflytt efter placering.

#### *Övriga händelser*

På grund av sjukskrivningar inom enheten för råd och stöd har kommuninvånare som sökt sig till den öppna ingången ibland fått vänta längre tid än vanligt på att få kontakt. Insatser med biståndsbeslut har då behövt prioriteras, likväl som familjerättsliga samarbetsamtal.

Sedan årsskiftet har det uppsökande arbetet som görs i samverkan med Utbildningskontoret och Kultur- och fritidskontoret formerats som "Uppsökandegruppen". Gruppen har medverkat i elevhälsomöten, föräldramöten och även träffat hela klasser för föreläsningar och samarbetsövningar. Utöver detta jobbar gruppen ute på stan och fritidsgård och samverkar med polisen och med socialjouren i Uppsala.

Inom barn- och unga-enheterna fortlöper arbetet med att säkerställa en rättssäker handläggning utifrån de åtgärder som togs fram för ett år sedan, t ex genom regelbundna omfattande

egenkontroller och att socialsekreterare som är nya i yrket går den så kallade "Yrkesresan" för att få en stabil grund att stå på i sitt yrkesutövande.

## **Vuxna**

### *Volymutveckling Individ -och familjeomsorgen*

Inflödet av nya ärenden har minskat inom såväl ekonomiskt bistånd som missbruk jämfört med föregående år. Inom missbruk är dock de enskilda ärendena allt mer komplexa och inom ekonomiskt bistånd syns en ökning avseende andel ärenden från andra kommuner där det i tidigare boställningskommun funnits en instabil boendesituation. I dessa ärenden har flertalet fördyrat sin boendekostnad. Gällande hyreskostnader ser enheten en generell ökning som på sikt kan ge en påverkan på ekonomin.

Inom våld i nära relationer har volymen ökat markant både avseende inflödet, genomförda skyddsplaceringar samt beviljade behandlingsinsatser hos enheten för råd och stöd. En målgrupp har identifierats där den våldsutsatta också har en beroendeproblematik.

### *Volymutveckling funktionshinder*

Även inom socialpsykiatri har inflödet ökat. Att Stegen vidareutveckla sina fria nyttigheter kan vara en liten viktig pusselbit framåt för att minska volymökningen inom boendestöd. Att trenden med allt mer komplex och sammansatt problematik hos brukarna håller i sig märks också hos stödboendet som under året periodvis behövt utöka sin personal och även satsa på kompetensutveckling.

Den förändrade lagstiftningen om grundläggande behov inom LSS har inte inneburit en så markant ökning av ansökningar om personlig assistans som förväntades innan årets början.

Tegelparken har ungefär motsvarande volymer som förra året men inom daglig verksamhet LSS har ett par nya brukare tillkommit och metodiken har utvidgats genom att medarbetare under våren utbildats inom IPS (Individanpassat stöd till arbete).

### *Övriga händelser*

Vuxenenheten har haft en ansträngd personalsituation under årets två första kvartal, vilket hade en negativ påverkan på handläggningen. Situationen har stabiliserats senare på året men det finns behov av att fortsatt förstärka kompetensen inom handläggning och dokumentation, och utbildningar har genomförts och pågår fortsatt. Vuxenenheten har också ett pågående utvecklingsarbete om att säkerställa att barnrättsperspektivet genomsyrar handläggningen i ännu högre grad.

## **Äldreomsorg och hälso- och sjukvård**

### *Volymutveckling*

Inom särskilt boende för äldre ökar antalet brukare ungefär enligt antagande. Inom hemtjänsten har dock biståndsbedömda timmar fortsatt att sjunka, vilket nu är en flerårig trend men som inte följer befolkningsprognosen. Trenden är tudelad där allt fler hemtjänstbrukare bedöms ha endast ett litet behov av hemtjänst, medan även allt fler invånare kontaktar kommunen i ett mycket sent skede när en plats på särskilt boende behövs med en gång. Den totala bilden av minskad vård- och omsorgskonsumtion per äldre överensstämmer med den nationella trenden.

### *Övriga händelser*

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) lämnade i början av året sitt beslut avseende den tidigare tillsynen av hälso- och sjukvården på Estrids gård. Se vidare om detta i kvalitetsberättelsen, avsnitt sju i denna handling.

En annan typ av genomlysning av Estrids gårds verksamhet, med fokus på att optimera kvalitet

per nedlagd krona, har genomförts på förvaltningens initiativ. Flera positiva kvalitetsfaktorer framkom men också flera utvecklingsområden såsom behov av tydligare ansvarsfördelning mellan olika funktioner samt en effektivare schemaplanering med fokus på samplanering. Resultatet kommer att tas tillvara i verksamhetens utvecklingsarbete framåt.

Tillitsreformens uppstart har inneburit flera förändringar inom hemtjänsten och hemsjukvården där en del fortsatt är under implementering. En enklare uppföljning av tillitsreformens första år kommer att inkluderas i socialnämndens verksamhetsberättelse för år 2023, för att vid delårsuppföljningen 2024 kompletteras med den utvärdering som fullmäktige gett nämnden i uppdrag att genomföra.

I samband med förändrad ersättningsmodell digitaliserades även hälso- och sjukvårdsbeställningarna gentemot hemtjänstutförarna, vilket är ett omställningsarbete som fortsätter in i 2024.

Utifrån ett långvarigt budgetunderskott och en minskande produktivitet har hemtjänstens egenregi genomlysts och därefter påbörjat förändringsarbete inom insatsplanering, rollförtydliganden, ärendets flöde och schemaläggning.

Sjuksköterskebemanningen är fortsatt instabil. Det har krävs fler inhyrda sjuksköterskor än beräknat och alla dessa har inte heller fungerat tillfredsställande utan istället inneburit en stor belastning på verksamheten. Nu provar enheten att söka en specialistundersköterska som ska kunna avlasta sjuksköterskorna framåt. Trots utmaningarna har hemsjukvården flera viktiga utvecklingsområden igång, bland annat genom teamsamverkan med hemtjänsten och registrering i kvalitetsregistren. För sjuksköterskebemanningen under jouttid tillträdde i mars en ny leverantör: Big Care.

Den 1 juli 2023 blev undersköterska en skyddad yrkestitel, vilket fortlöpt väl i Knivsta kommun. Från 1 oktober gäller ny lagstiftning om dygnsvila, vilket sedan i våras medfört stora schemaomläggningsarbeten inom kontorets dygnet-runt-verksamheter. För både hemtjänsten och Estrids gård har omfattande projekt startats avseende såväl ytterligare schemaförändringar som förutsättningar för framtagande av personaldata, möjligheter till samplanering och övrig bemanningsekonomi. Dessa arbeten kommer att behöva fortsätta under 2024.

### **Arbetsmarknad och integration**

Arbetslösheten är låg i Knivsta kommun och även långtidsarbetslösheten har nu sjunkit. Det är dock fortsatt svårt för språksvaga samt för de utan gymnasiebetyg att hitta arbete eller praktikplats. Verksamheten anar en ökning av psykisk ohälsa i kommunen genom att fler efterfrågar individanpassat för att antingen återgå till skolan eller för att komma ut i sysselsättning.

Flyktingmottagandet har minskat från föregående år och är nu nere på endast 10 anvisningar i år. Verksamheten har därmed kunnat fokusera på ett kvalitativt mottagande med fler träffar och möten med individen för ökad integration i samhället.

## **Framtiden**

### **Sammanfattning**

Omställning till effektiv och nära vård fortsätter med regionalt samarbete. Kvalitetsfrågor, digitala stödstrukturer, och kontinuitetsarbetet betonas. Lagändringar 2024 kräver systemstödd analys och möte av förstärkta krav på kunskapsbaserad socialtjänst och tillgängliga förebyggande insatser.

### **Beskrivning**

Omställningsarbetet till effektiv och nära vård fortsätter och det märks en förskjutning ut till kommunal primärvård. Det är viktigt att detta kan mötas upp med ett hälsofrämjande och förebyggande förhållningssätt för att på totalen uppnå ett minskat behov av samhällets resurser.

Kvalitetsfrågorna är många inom socialnämndens verksamheter och det finns många identifierade åtgärder och handlingsplaner som kommer att fortsätta under nästa år. Metodfrågor inom t ex omsorgen blandas med kompetenskrav inom it-system och medicinteknisk utrustning som kräver kompetens, utbildningar och åtminstone inledningsvis en ökad arbetsinsats i verksamheterna.

Kontinuitets- och beredskapsarbetet behöver fortsätta, systematiska förbättringar krävs inom informationssäkerhetsområdet och Vård- och omsorgskontorets digitala stöd- och utvecklingsstruktur kommer att vara ett viktigt nav i de flesta utvecklingsfrågor, inte minst avseende att skapa bättre möjligheter för säkra statistikuttag inom såväl all personaldata som avseende ärenden och insatser. Under det kommande året planeras även för att påbörja en ny struktur för utbildning och fortbildning inom kontoret, med såväl fysiska som digitala utbildningslösningar. För att samtliga identifierade utvecklingsarbeten ska hinna genomföras i den takt som behövs kommer statsbidrag behöva nyttjas till extern dragkraft.

Under 2023 har den regionala samverkansstrukturen Hälsa, stöd, vård och omsorg (HSVO) utvecklat sin planeringsmodell för att fortsättningsvis planera aktiviteter i en treårsperiod istället för ett år i taget, för en mer långsiktig och hållbar planering. Såväl strategiska funktioner som verksamhetsrepresentanter från socialnämndens verksamhetsområde berörs av aktiviteterna som beslutas regionalt och lokalt, vilket därmed också tar en del av kontorets tid och resurser under kommande år.

Lagändringarna är många och under 2024 kommer ett stort omställningsarbete inför den nya socialtjänstlagen 2025 att behöva sättas igång. Omställningen aktualiserar bland annat ett behov av att för socialtjänsten utveckla en systemstödd analys på en övergripande nivå. Detta för att kunna möta de kommande förstärkta kraven på en kunskapsbaserad socialtjänst, samt för att kunna vila kommande vägval på stabila analyser av socialtjänstens resultat och utmaningar. Därtill omfattar de kommande lagändringarna krav på tillgänglighet och en låg tröskel till de förebyggande insatserna.

### 3 Helårsuppföljning av mål, uppdrag och indikatorer

Nämnden ansvarar för att följa upp sina mål och uppdrag samt bedöma hur resultatet bidrar till måluppfyllelse av inriktningsmålen. Bedömningen av nämndens måluppfyllnad baseras på verksamheternas rapportering.

**För bedömning av måluppfyllnad används något av följande:**

Färg	Målet bedöms:	Uppdraget bedöms:	Indikatorns utfall bedöms:
Grön	uppnått	Påbörjat och pågår enligt planering, eller uppdraget är färdigt	Som positivt i förhållande till den önskade riktningen
Gul	delvis uppnått	Påbörjat och pågår delvis enligt plan.	So delvis positivt i förhållande till den önskade riktningen.
Röd	Ej uppnått, resultatet bidrar ej till måluppfyllelse	Påbörjat men flyter inte på enligt plan. Eller att uppdraget inte är påbörjat trots att det borde vara det.	Vara i en annan riktning än den önskvärda.

#### 3.1 Ge vård och omsorg med kvalitet (SN)

Inriktningsmål Kommunfullmäktige

Alla som tar del av Knivsta kommuns vård och omsorg har rätt till valfrihet, delaktighet och inflytande. Oavsett var man bor eller vilken välfärd man tar del av ska verksamheten ska hålla god kvalitet. Det

betyder att denna ska beakta livsval och privatliv samt bidra till en meningsfull vardag.

Verksamheter inom vård och omsorg ska vara trygga, trivsamma och präglas av respekt för den enskilde. Detta förutsätter bland annat ett gott bemötande från personalen, som i sin tur ställer krav på kommunen att vara en attraktiv arbetsgivare.

- Skapa kvalitetsförbättringar i äldreomsorgen och LSS.
- Vidareutveckla det förebyggande arbetet kring barn och unga,
- Utveckla hälsofrämjande insatser.
- Stärk samarbetet med civilsamhället.

#### Måluppfyllelse



#### Sammanfattning

Målet är uppnått. Socialnämnden har uppfyllt målet genom att följa alla uppdrag från Kommunfullmäktige och uppnå varje mätbar målandikator. Exempel på framsteg inkluderar förbättrat förebyggande arbete för barn och unga, utökad brukarmedverkan inom socialpsykiatri samt genomförda hälsofrämjande projekt för såväl äldre brukare som för medarbetare. Skapandet av ett sinnesrum har ökat kvaliteten och utbudet inom daglig verksamhet LSS och satsningar inom arbetsmiljö bedöms ha ökat attraktiviteten hos arbetsgivaren.

#### Analys

Att ge vård och omsorg med kvalitet är socialnämndens huvuduppdrag som allt utvecklingsarbete inriktas mot. Samtliga uppdrag från Kommunfullmäktige har genomförts och varje mätbar målandikator har uppnåtts. För barn och unga är uppsökandegruppen ett exempel på



vidareutvecklat förebyggande arbete. Ett annat exempel är ett statsbidragsfinansierat projekt som erbjuder hälsosamtal till äldre. De breda fortbildningsinsatser som verksamheterna genomfört under året skapar kvalitetsförbättringar för invånarna och ökar attraktiviteten som arbetsgivare. Ett sinnesrum ("snoezel") etablerades vid årets slut på daglig verksamhet LSS, som en viktig kvalitetshöjning för de multifunktionsnedsatta.

I juniämnden antogs de reviderade och återaktualiserade lokala värdighetsgarantierna inom äldreomsorgen: Brukarmedverkan har stärkts, framförallt inom socialpsykiatriområdet, genom en omfattande externt genomförd brukarrevision samt en enkät om målgruppens syn på digitalisering. Socialnämnden har förlängt det idéburna partnerskapet (IOP) med Röda korset för "Samhällslotsen" och inom flyktingmottagandet samarbetar verksamheten med bland annat Lions, Rädda barnen och Majblomman.




Brukarnöjdheten inom hemtjänsten är kommunens högsta resultat i den nationella undersökningen sedan 2014 och var i år även högst i länet, vilket är glädjande. Helhetssyn hos brukare på särskilda boenden visade en höjning på totalen, vilken dock består av en ännu mer markant förbättring hos Vilhelms gård men en försämring hos Estrids gård jämfört med förra året. Resultatet har medfört ett arbete internt och ledde även till en ny enkät på Estrids gård under hösten som gav mycket höga siffror avseende nöjdhet.

Andelen vuxna biståndstagare med långvarigt ekonomiskt bistånd har minskat. Gruppen består främst av ensamhushåll, varav många unga vuxna, med oklar arbetsförmåga på grund av diffusa medicinska besvär och utan rätt till annan ersättning. Kolada har ännu inga resultat för år 2023 men verksamhetens interna uppföljning visar att klientgruppen minskat med flera procent, vilket är positivt och går emot den nationella trenden. En bidragande orsak till resultatet är arbetsmarknadsenhetens stöd till introduktionsjobb för tidigare biståndstagare, vilket ger mervärde för den enskilde och lägre kostnader för nämnden utan att det dock kan uteslutas att individerna återaktualiseras nästa år om individerna inte erbjuds ordinär anställning.

Inom socialnämndens arbetsmarknadsverksamhet har 47 % av de som avslutades förra året gått till arbete eller studier, men ingen trend kan beskrivas då jämförbar statistik saknas för 2022. De återstående 53% avslutades p g a flytt, föräldraledighet, egna önskemål om avslut, sjukskrivning eller stöd från arbetsförmedlingen. Inom det fleråriga projekt som finansieras av Samordningsförbundet, har 66% av individerna gått till arbete eller studier, vilket är mycket goda resultatet eftersom målgruppen till stor del är långt ifrån arbetsmarknaden.

Uppdrag	Tidsperiod	Nivå	Status
Aktualisera lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen	<u>2023-2024</u>	Uppdrag från kommunfullmäktige	●
Utveckla brukarinflytandet/medverkan inom socialtjänstens verksamheter med fokus på lokal representation	<u>2023-2026</u>	Uppdrag från kommunfullmäktige	●
Möjliggör för den idéburna sektorn att fortsätta vara en viktig aktör i Knivsta kommun.	<u>2023-2026</u>	Uppdrag från kommunfullmäktige	●

Indikator	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Önskad riktning	Status
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg (helhetssyn), andel (%)		85 K: 85 M: 85	94 K: 92 M: 96	Öka	●

Indikator	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Önskad riktning	Status
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg (helhetssyn), andel (%)		69	79	Öka	
Vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd, andel (%)	27 K: 25 M: 29	23 K: 23 M: 23	–	Bibehålla	
Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studera, andel (%)	51 K: 44 M: 60		47	Öka	

### **3.1,1 Socialnämndens verksamheter ska möta omvärldsförändringar med ständig utveckling och tillvaratagande av invånarnas egna resurser.**

#### Nämndmål

Omvärldsförändringar innefattar allt som påverkar socialnämndens verksamheter och innebär förändrade förutsättningar, såsom t ex demografiska förändringar, förändrad lagstiftning, samhällsförändringar och skiftande behov hos kommuninvånarna.

Ständig utveckling innefattas allt slags omställningsarbete.

Tillvaratagande av invånarnas egna resurser beskriver att socialnämndens stöd- omsorg- och vårdinsatser ska inriktas på att frigöra och utveckla den enskilde brukarens resurser, att brukarens eget nätverk inkluderas så långt det är möjligt, samt att civilsamhällets resurser nyttjas.

#### Måluppfyllelse



#### Sammanfattning

Socialnämndens verksamheter arbetar medvetet och framgångsrikt utifrån målet på många olika sätt. I och med att målindikatorerna inom hemtjänsten inte nås bedöms dock målet som helhet endast delvis uppnått. Sammantaget visar resultaten en blandad bild med framsteg och utmaningar inom olika målområden. Riktningen framåt är tydligt utstakad inom samtliga områden.

#### Analys

Vård- och omsorgskontoret deltar i olika forum och nätverk och eftersträvar på alla sätt att tidigt vara insatt i nationella skeenden och också ta tillvara på dess möjligheter genom t ex en systematiserad statsbidragshantering. I mål- och ekonomistyrning ingår analys i chefsansvaret för att främja en kunskapsbaserad utveckling. Årets förändringar inkluderar starten av en nytt samhällsstöd på Stegen och mottagningsfunktion hos vuxnenheten. Förbättring eller utveckling av digitala strukturer ingår i merparten av verksamheternas utvecklingsarbeten och utbildningsplaner för medarbetare fokuserar på rättssäkerhet och arbetsmiljö. Flera projekt bygger på att tillvarata brukarnas egna resurser, så som t ex samarbete mellan biståndshandläggare och arbetsterapeut.

Hemtjänstens produktivitet ligger för lågt - och lägre än föregående år. Det påbörjade projektet avseende planering, uppföljning och tillgängliggörande av persondata förväntas förbättra detta under nästa år.

Hemtjänstens kontinuitet har i den årliga nationella mätningen försämrats jämfört med

föregående år, men är fortsatt det bästa i länet. Höga ambitionsnivåer avseende såväl produktivitet som kontinuitet motverkar i viss mån varandra.

Andelen återaktualiserade barn och unga har minskat jämfört med föregående år, vilket indikerar att socialnämndens insatser nått önskat resultat. Indikatorn är dock långsiktig och behöver följas över flera år för att möjliggöra en djupare analys. Verksamheterna arbetar aktivt med att komma in i tidigt skede innan problemen vuxit sig stora, att motivera till att ta emot rätt stöd samt att utforma insatserna utifrån individens behov.

Civilsamhällets involvering har ökat genom att Lyckträffens volontärer ökat från 74 till 88. Det finns även en IOP (idéburet offentligt partnerskap) inom socialnämndens verksamheter, vilken förlängdes 2023.

Sammantaget visar resultaten en blandad bild med framsteg och utmaningar inom olika målområden. Riktningen framåt är tydligt utstakad inom samtliga områden.

Indikator	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Önskad riktning	Status
Brukartiden i förhållande till total arbetstid inom hemtjänst i egen regi ska öka	63%	64%	60%	Öka	<span style="color: red;">■</span>
Kontinuiteten inom hemtjänsten ska förbättras	19	14	16	Minska	<span style="color: red;">■</span>
Andelen återaktualiserade barn och unga ska minska		16%	13%	Minska	<span style="color: green;">●</span>
Antalet volontärer och överenskommelser som involverar civilsamhället ska öka		75	89	Öka	<span style="color: green;">●</span>

### 3.2 Kommunen ska säkerställa en långsiktig ekonomi i balans (alla nämnder)

Inriktningsmål Kommunfullmäktige

En långsiktig ekonomi i balans innebär att intäkter och kostnader ska gå ihop i takt med att andelen exploateringsintäkter i driftbudgeten över tid fasas ut. Fokus i verksamheten ska vara god kvalitet i kommunens kärnverksamhet, det vill säga skola, vård och omsorg. Verksamheten ska drivas effektivt för att skapa ökat värde per skattekrona för invånarna.

- Öka värdet per skattekrona för invånarna.
- Fokus på kommunens kärnverksamhet det vill säga skola, vård och omsorg.
- Fasa ut beroendet av exploateringsintäkter över tid.

#### Måluppfyllelse



#### Sammanfattning

Målet bedöms som uppnått. Socialnämnden levererar ett positivt resultat för året. Inriktningen i



alla verksamheter bygger på ett långsiktigt samhällsperspektiv och är hälsofrämjande och förebyggande. I ekonomistyrningen är fokus att öka mängden vård, stöd och omsorg per skattekrona. Inom några av uppdragen har arbeten påbörjats och slutförts under kommande år.

## Analys

Socialnämnden har en tydlig ekonomistyrning och uppfyller målet om långsiktig ekonomi i balans. Samtliga utvecklingsarbeten har antingen fokuserat på hälsofrämjande insatser eller på nya angreppssätt för att maximera stöd, vård och omsorg per skattekrona.







Nettokostnadsavvikelse har minskat efter 2019. Inom individ- och familjeomsorgen, där avvikelsen ändå fortsatt är hög, ligger Knivstas kostnader per invånare lägre än snittet i länet på samtliga områden, och på vissa mycket lägre, utom inom familjerådgivning, samarbetsamtal samt inom öppenvården där Knivsta medvetet satsat för att möta behoven tidigt. Koladas mått nyttjas sedan många år som kunskapsreferens och nämnden har kunnat inhämta såväl information som analyser från förvaltningen vid årets två budgetdialoger.

Vård- och omsorgskontoret deltar i den kommunövergripande översynen av styrdokument och har även initierat en intern översyn av kontorets interna handlingar.

En uppdatering av socialnämndens lokalförsörjningsplan har fördröjts i o m vakant tjänst för lokalförsörjningschef men Vård- och omsorgskontoret är redo att delta i arbetet när det är dags.

Verksamheterna inom Kommunals avtalsområde har börjat att följa den nya inriktningen för heltid som norm, men förändringen tar tid. För att öka flexibiliteten har ett stort arbete startats inom Vård- och omsorgskontoret för att kunna samplanera scheman, vilket fortsätter under 2024.

Socialnämnden har rätt riktning. För att inte vika av från kursen kommer det framgent krävas fortsatt utveckling och samverkan samt beredskap för svåra avvägningar mellan t ex kostnadseffektiv bemanning å ena sidan och attraktivitet som arbetsgivare å andra sidan.

Uppdrag	Tidsperiod	Nivå	Status		
Genomför en analys av nettokostnadsavvikelser som ligger till grund för överväganden av åtgärder och kontinuerlig uppföljning.	2023-2026	Uppdrag från kommunfullmäktige			
Genomför en översyn och vid behov av revidering av befintliga politiskt antagna styrdokument	2023-2024	Uppdrag från kommunfullmäktige			
Ta fram en sammanhållen lokalförsörjningsplan för de lokaler som kommunen nyttjar i syfte att optimera resursutnyttjandet	2023-2024	Uppdrag från kommunfullmäktige			
Arbetet med Heltid som norm fortsätter men ändras från ska till bör för att undvika oönskade inläsningseffekter.	2023	Uppdrag från kommunfullmäktige			
Indikator	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Önskad riktning	Status
Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg, (%)	11,14%	8,01%	-	Minska	
Nettokostnadsavvikelse individ- och familjeomsorg, (%)	37,82%	34,61%	-	Minska	

## 4 Uppföljning av utförare

### Sammanfattning

Resultatet av de avtalsuppföljningar, som i enlighet med upphandlingsplanen genomfördes mot slutet av år 2023, framgår av respektive rapport som delges socialnämnden vid de två första sammanträdena år 2024.

### Beskrivning

I enlighet med Knivsta kommuns uppföljningsprogram upprättade socialnämnden för år 2023 en plan för uppföljning, vilken bilades internkontrollplanen som antogs av nämnden i början av året. Från och med verksamhetsplan för år 2024 inkluderas uppföljningsplanen istället i verksamhetsplanen.

Under år 2023 ingick nedanstående avtal i planen, varav de avtal som varit aktuella större uppföljningar varit Attendo AB som bedriver hemtjänst inom kommunens valfrihetssystem, Nytida AB som driver LSS-boendena Lyckåsen och Dadelvägen, Vardaga äldreomsorgs AB som driver Vilhelms gårds särskilda boende för äldre samt Svenska kyrkan som driver LSS-boendet St Maria där kommunen har avtal om enstaka platser.

Uppföljningarna har genomförts genom strukturerade enkäter, genomgång av underlag från genomförda dialogmöten och kontakt med Knivsta kommuns verksamheter, samt intervjuer med verksamhetsansvarig och i förekommande fall företrädare för företaget centralt. Resultatet av uppföljningarna framgår av respektive rapport som delges socialnämnden vid de två första sammanträdena år 2024.

För övriga avtal som omfattas av årets upphandlingsplan har av olika skäl avtalsuppföljning inte skett i samma form eftersom avtalen antingen varit, eller är på väg att bli, föremål för avslut och förnyad upphandling.

År	Avtalsform	Privat utförare/leverantör	Tjänst	Verksamhet
2023	LOV	Attendo AB	Hemtjänst	
2023	LOU	Nytida AB	LSS-bostad (9 §9)	Dadelvägen och Lyckåsen
2023	LOU	Vardaga Äldreomsorg AB	Vård- och omsorgsboende	Vilhelms gård
2023	Ramavtal	Svenska kyrkan	LSS-bostad (9 §9)	S:ta Maria gruppboend
2023	LOU	[ej fastställd leverantör]	Sjukskötersketjänster för beredskap	
2023	Avropsavtal	Careium Sweden AB	Trygghetslarm och larmmottagning	
2023	LOU	Cabonline Region Mitt AB	Färdtjänst	
2023	Ramavtal	Sodexo AB	Matlådor i ordinärt boende	

## 5 Ekonomi

### 5.1 Verksamheternas förutsättningar

#### Tilldelad ram och effektiviseringsbeting från kommunfullmäktige

Socialnämnden har tilldelats medel för 2023 i den av kommunfullmäktige antagna Mål & budget 2023 (MoB).

De generella förutsättningarna är att den ekonomiska ramen har ökat med 6,5% (20,9 miljoner kronor) jämfört med år 2022, vilket, utöver politiska satsningar och omfördelning p g a finansiell leasing, fördelas enligt följande:

- Indexuppräknning för socialnämndens verksamheter ligger på 3 % eller 9,7 miljoner.
- Volymuppräknning 2,6% eller 8,3 miljoner.
- Medel inom ramen för Lönesatsning 2023 på 0,6 miljoner.
- Det riktade statsbidraget inom äldreomsorgen har sjunkit ca 800 tkr jämfört med föregående år. Årets cirka 4 miljoner kronor har tillförts ramen.

Bokslutsreglering för ersättning till Försäkringskassan (SFB) avseende statlig personlig assistans kvarstår och var i 2023 års budget beräknad på 22 personer. Utfallet visar på en återbetalning av medel till finansförvaltningen på 1,7 miljoner och beräknat antal personer 2023 landar på 17.

SKR:s beräknade kostnadstryck ligger på 6% för 2023, vilket innebär en inbyggd effektivisering motsvarande 9,7 miljoner kronor inom den tilldelade ramen.

#### Internt effektiviseringsbeting på hemtjänstens egenregi

I den lagda nämndbudgeten ligger ett effektiviseringsbeting på LOV hemtjänst i egen regi motsvarande 5,7 miljoner kronor, vilket dock inom nämndens ram vägs upp i budgeten på beställarsidan. Uppdraget till egenregin har varit att anpassa kostnaderna till beställarens ersättning.

#### Omfördelning inom Kommunfullmäktiges budget

Precis som tidigare år har Socialnämnden valt att göra förändringar inom ramen för kommunfullmäktiges budget, främst för en rätt benämning i räkenskapsammandragen. Till exempel gäller det politiska satsningar på "Förebyggande verksamhet" som istället återfinns i blocket Individ- och familjeomsorg, vård och stöd.

#### Externa projektmedel

Förvaltningen söker aktivt ett flertal statsbidrag. Därtill har flera funnits att rekquirera. Här är de större mottagna eller aviserade medlen för 2023. Det finns alltid en osäkerhetsfaktor innan medlen finns att rekquirera eller innan åiterrapporteringar har godkänts, vilket har inneburit en del osäkerheter vid tidigare prognoser.

- 4 miljoner satsning på äldreomsorgen. Används bl a för att behålla sjuksköterskebemanning på tidigare utökad nivå inom hemsjukvården och Estrids gård samt extra biståndshandläggare för att förstärka införandet av tillitsbaserad hemtjänst
- 3,5 miljoner nya projektmedel inom återhämtningsbonusen. Används till punktinsatser med hälso-tema med fokus medarbetare inom äldreomsorgen, samt till schemaomläggning med mera.
- 0,4 miljoner i elstöd
- 0,4 miljoner till Ungdomsmottagning, vilket används för finansiering av deltidskurator.
- c:a 1,5 miljoner kr från Samordningsförbundet i finansiering av samverkansinsatsen "En väg in, steget vidare". Används till två arbetsmarknads-sekreterare samt del av

- projektledare.
- c:a 3 miljoner kr God och nära vård, Psykisk hälsa, Suicidprevention. Dessa medel används till tre tjänster inom effektiv och nära vård/suicidprevention/övergripande projektledaransvar och verksamhetsutveckling, fortbildningar och viss samverkan med andra kontor.
  - 0,4 miljoner från statsbidraget Motverka ensamhet och förbättrad demensvård inom äldreomsorgen, samt Hälsosamtal. Dessa medel används för bl a finansiering av kulturombud på Estrids gård, samt utbildning, aktiviteter och produkter inom detta område
  - 0,4 miljoner Bostad först, vilket finansierar del av tjänster som kartlägger förutsättningar och behov av metoden.

## 5.2 Årsbokslutet

Budgetavvikelsen för Socialnämndens verksamheter 2023 uppvisar ett överskott på 9,7 miljoner kronor. Nettokostnad 2023 uppgår till 332 miljoner kronor, jämfört med 316 miljoner år 2022. Detta motsvarar en ökning med 5% jämfört med föregående år.

Utfallet är 4,7 miljoner kronor bättre än prognosen efter augusti månad. I det stora hela beror det förbättrade utfallet på mindre volymer än prognostiserat inom alla kategorier. Inom myndighetsområdet behövde under hösten inga medel nyttjas av de som avsatts för ännu ej biståndsbedömda insatser. Därtill fortsatte beviljade hemtjänststimmar att minska även under årets sista månader, vilket skiljer sig från tidigare års säsongsmönster. På totalen minskade beviljad hemtjänst med 5,9% jämfört med 2022, vilket skiljer sig från den ökning som befolkningsprognosen årligen indikerar. Inom särskilt boende för äldre följer nya ansökningar och beslut den utveckling som tidigare förväntats.

**Nämnd- och styrelseverksamhet** redovisar ett underskott på 0,2 miljoner kronor jämfört med budget, vilket motsvarar en procentuell avvikelse på 14%. Jämfört med förgående år är kostnadsutvecklingen 22%. Det främsta kostnadsposterna som har ökat under 2023 är PO-pålägg samt förlorad arbetsförtjänst, vilket är en följd av nämndens sammansättning. Även kostnaden för nämndadministrationen har ökat jämfört med förgående år, med anledning av delvis vakanta tjänster under 2022.

**Förebyggande verksamhet SoL** redovisar ett marginellt överskott på 0,1 miljoner vilket beror på att Stegen sålt plats till annan kommun samt att lokalen tilldelats elstöd, vilket inte var medräknat i budget.

**LOV - hemtjänst och delegerad HSL** anger nämndens samlade resultat på området, för såväl beställarsidan som utförare i egen regi. Området redovisar en positiv avvikelse på 2,1 miljoner kronor jämfört med budget.

Den beviljade hemtjänsten har minskat, vilket innebär att nämnden som beställare betalat för betydligt mindre hemtjänst än budgeterat.

Hemtjänstverksamheten i egen regi redovisar dock ett underskott som ökat till 8,1 miljoner kronor, att jämföra med sitt budgeterade effektiviseringsbeting motsvarande 5,7 miljoner kronor. Enheten är inte anslagsfinansierad utan får lägre ersättning när den beställda hemtjänstvolymen minskar. Stora fasta personalkostnader innebär svårigheter för enheten att snabbt ställa om vid minskat antal timmar. Därtill finns utvecklingsbehov avseende rutt- och insatsplanering samt inom verksamhetens digitala stöd för att effektivt kunna följa personaldata och planera optimalt. Heltid som norm och förstärkta LAS-regler komplicerar situationen, sett ur ett kostnadseffektivt perspektiv. Egenregi har under hösten påbörjat ett stort arbete avseende optimal planering och

bemanningsökonomi inklusive utveckling av det digitala stödet. Detta kommer att fortgå även under 2024.

**Vård & omsorg i ordinärt boende övrigt** redovisar ett underskott på 1,5 miljoner kronor jämfört med budget.

Underskottet på enheten för hemsjukvård har en negativ avvikelse på 0,4 miljoner kronor jämfört med budget, vilket dock är en förbättring med 0,3 miljoner jämfört med delårsprognos. Köpt bemanning inom sjuksköterskegruppen har blivit 0,5 miljoner dyrare än budgeterat, däremot inom gruppen rehab är det en positiv avvikelse på 0,15 miljoner kronor jämfört med budget. Avvikelserna kan förklaras med svårigheter med rekrytering inom dessa yrkesgrupper.

Därefter är det ett underskott på nattpatrullen på Estrids gård till följd av ökade personalkostnader med 0,4 miljoner kronor.

En budgetteknisk avvikelse gör att 0,6 miljoner kostnaderna för dagverksamhet på Vilhelms gård budgeteras och prognostiseras på Vård & omsorg i särskilt/ annat boende, den faktiska konteringen skiljer dock sig och hamnar på denna korrekta rad.

**Vård & omsorg i särskilt/ annat boende** redovisar ett marginellt avvikelse på +0,8 miljoner kronor jämfört med budget. Budgetposten inkluderar externt köpt vård inom särskilt boende för äldre, externt köpt vård eller boende socialpsykiatri, en mindre del av det egna stödboendet, samt Estrids och Vilhelms gård.

En av de största anledningarna till den positiva avvikelsen är ett minskat behov av externt köpta äldreboendeplatser. Resultatet på totalen försämras dock av att behovet istället ökat av köpt vård inom socialpsykiatri, samt av ett visst underskott hos Estrids gård av främst personalkostnader.

**Insatser LSS i ordinärt boende** redovisar ett överskott på 2,8 miljoner kronor jämfört med budget, vilket till stor del, 2,2 miljoner, beror på lägre volymer inom korttidsvistelse och korttidstillsyn för barn och ungdomar än budgeterat.

Daglig verksamhet redovisar ett överskott på 0,8 miljoner kronor till följd av högre intäkter för försäljning av platser, vilket inte var budgeterat.

Bokslutsregleringen har däremot landat i linje med prognosen, d v s en återbetalning till finansförvaltningen på 1,7 miljoner kronor.

**Insatser LSS i boende med särskild service** redovisar ett överskott på 2,1 miljoner kronor jämfört med budget. Överskottet beror till största delen på minskade volymer och tillfällig lägre bemanningskostnader på Tegelparken.

**Färdtjänst och riksfärdtjänst** redovisar ett underskott på 1,3 miljoner kronor jämfört med budget. Detta är en försämring jämfört med delårsbokslut med 0,6 miljoner och beror på att resandet ökat med 13%, vilket var mer än beräknat.

### **Individ och familjeomsorg**

**IFO öppenvård och stöd** redovisar ett överskott på 1,1 miljon kronor.

Överskottet består av lägre personalkostnader än budgeterat inom Barn- och unga-enheterna samt inom enheten för Råd och stöd till följd av sjukfrånvaro som av olika skäl inte kunnat ersättas med vikarier.

Därutöver kunde föräldraskapsstöd finansieras med statsbidrag och volymerna inom kontaktfamilj och kontaktperson har varit lägre än budgeterat.



**IFO vård och stöd institution/annat boende** visar ett överskott på 2 miljoner kronor. Kostnaderna för externt köpt vård inom vuxen missbruk uppvisar endast en marginell avvikelse mot budget.

Inom barn och unga har däremot kostnaderna varit lägre än budgeterat inom såväl HVB-hem som familjehem. Flera placeringar har övertagits i egen regi, samt vårdnadsöverflyttats och avslutats. Tidigare år har flera nya placeringar tillkommit men så har fallet inte varit under 2023. Ett par kortare jourplaceringar har verkställts men ingen längre placering har tillkommit. En bidragande orsak till detta bedöms vara ett intensifierat arbete med hemmaplanslösningar som tillgodosett barn och ungas behov av vård och stöd i hemmet med bibehållen kvalitet. Personalkostnaderna har för året tillfälligt minskat något till följd av sjukfrånvaro.

**IFO ekonomiskt bistånd** redovisar ett överskott på 0,7 miljoner kronor jämfört med budget, vilket ligger i linje med delårsprognosen. En del av den positiva skillnaden gentemot budget kan relateras till arbetsmarknadsåtgärder som lett till att flera klienter nått självförsörjning, tack vare satsningen på introduktionsjobb. I och med små volymer ger även några få individer ett tydligt procentuellt utfall på bistånd.

**Flyktningmottagande** redovisar ett överskott på 0,4 miljoner kronor. Migrationsverkets ersättningar budgeteras utifrån försiktighetsprincipen och har visat sig bli högre än budget både på Arbetsmarknadsenheten och Barn och Unga.

**Arbetsmarknadsåtgärder** redovisar ett överskott på 0,7 miljoner kronor jämfört med budget. Anledningen till detta är att motsvarande en årsarbetare från ordinarie verksamhet har flyttats till en ny projekt som heter Tidiga insatser i samverkan med regionen, samt har det varit glapp mellan rekryteringarna. Inom verksamheten inryms feriejobb. I år har 141 ungdomar fått feriejobb från kommunen, vilket motsvarar plan i budget.

### **Satsning på äldreomsorgen 2023**

De 4,1 miljoner kronor som tilldelades nämnden har används enligt följande:

- 1,8 miljoner kronor för att behålla sjuksköterskebemanning på Hemvården och Estrids gård
- 0,6 miljoner kronor för att höja hemtjänstersättning med 2,5%
- 1,1 miljoner kronor till ökade konsultkostnader på Hemsjukvård för sjuksköterskor och rehab personal
- 0,6 miljoner kronor fortsatt utökning biståndshandläggare

Sjuksköterskebemanningen inom hemsjukvården och Estrids gård är tjänster som tidigare inkluderats i beslut om besparingar enligt handlingsplan för ekonomi i balans 2020, men som nu istället kunnat behållas. Under året har nya direktiv kommit och behov delvis förändrats, men satsningen har nyttjats fullt ut och enligt gällande regelverk.

### **Externa projektmedel**

Förvaltningen söker aktivt ett flertal statsbidrag. Under 2023 har socialnämnden erhållit c:a 15 miljoner i statsbidrag och medel som inte kunnat nyttjas i enlighet med de medföljande direktiven kommer att återbetalas. Statsbidragen är välbehövliga tillskott till verksamheten, men är oftast kortvariga och begränsade i hur de kan användas samt kan komma med kort varsel och kort nyttjandeperiod. Utifrån nuvarande budgetram är nämnden beroende av dessa bidrag för att kunna göra nödvändiga satsningar och även undvika nedskärningar i ordinarie verksamhet, eftersom det finns tillsvidareanställd personal som finansieras av medlen. Ett av de största statsbidragen förutom satsning på äldreomsorgen är den så kallade "återhämtningsbonusen", där nämnden under året fick beviljad ansökan med 3,5 miljoner.

## Nettokostnadsuppställning årsbokslut

Nämndens verksamheter	Nettokostnad 2022	KF Budget 2023	Tillägg och avdrag 2023	Nettokostnad 2023	Budgetavvikelse 2023
Nämnd- och styrelseverksamhet	1 332	1 427		1 628	-201
Vård och omsorg enligt SoL och HSL					
-Förebyggande verksamhet SoL	3 604	3 512		3 350	162
-LOV - hemtjänst och delegerad HSL	34 263	35 335		33 272	2 064
-Vård & omsorg i ordinärt boende övrigt	23 959	25 821	44	27 886	-1 521
-Vård & omsorg i särskilt/ annat boende	90 570	99 507	-1 022	97 186	799
Vård och omsorg enligt LSS och SFB					
-Insatser LSS i ordinärt boende	34 421	43 486	-1 668	39 049	2 770
-Insatser LSS i boende med särskild service	47 614	51 986		49 838	2 148
Färdtjänst och riksfärdtjänst	4 477	4 940		6 237	-1 297
Individ och familjeomsorg					
-Ifo öppenvård och stöd	25 812	29 351		28 203	1 147
-Ifo vård och stöd institution/annat boende	37 574	33 952		31 980	1 972
-Ifo, ekonomisk bistånd	7 180	9 070		8 409	661
Flyktingmottagande	-453	0		-373	373
Arbetsmarknadsåtgärder	5 307	5 664	1	5 002	663
<b>Summerat</b>	<b>315 660</b>	<b>344 051</b>	<b>-2 645</b>	<b>331 667</b>	<b>9 740</b>

## 6 Investeringar

Under 2023 har inga investeringar genomförts. Satsningar i form av digital utveckling och övriga projekt kräver oftast ingen investering. Dessa satsningar görs för övrigt oftast med externa statliga medel, vilket alltid nyttjas i första hand när det är möjligt.

### 6.1 Investeringar

Investering	KF investeringsram 2023	Tillägg investeringsram 2023	Investeringsutg ift 2023	Avvikelse investering 2023
Inventarier	100	0	0	100
Innovation/ digitalisering	1000	0	0	1000
<b>Summering</b>	<b>1 100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 100</b>

## 7 Volymer och nyckeltal

Område	Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021	Utfall Helår 2022	Mål Helår 2023	Utfall Helår 2023
Hemtjänst	Biståndsbedömd tid	62 579	58 410	56 780	54 308	55 341	47 732
	Antal brukare totalt	221	215	223	249	245	252
Särskilt boende äldre	Antal brukare totalt	112	133	123	145	140	145
	Antal brukare köpta platser	15	7	11	7	15	14
Insatser enligt LSS	Boende särskild service LSS, antal brukare totalt	36	36	45	47	47	45
	Daglig verksamhet LSS, antal brukare totalt	45	46	42	45	47	47
	Korttidsvistelse LSS, antal brukare totalt	15	14	10	12	15	18
Institutionsvård, stödboende och familjehem	Institutionsvård och stödboende, antal vuxna	21	17	12	23	17	17
	Institutionsvård och stödboende vuxna, antal vård dygn	3 315	3 500	2 416	2 506	3 500	2 874
	Institutionsvård och stödboende, antal barn/unga	42	30	11	7	10	9
	Institutionsvård och stödboende barn och unga, antal vård dygn.	10 129	4 963	3 324	2 073	3 000	1 900
	Familjehem, antal barn/unga	35	37	33	33	25	25
	Familjehem barn/unga, antal vård dygn	9 615	8 625	7 662	7 045	8 000	6 803
Ekonomiskt bistånd	Ekonomiskt bistånd, antal individer	200	175	121	133	150	120
	Ekonomiskt bistånd, andel individer med långvarigt ekonomiskt bistånd.	21%	23%	33%	29%	25%	23%

## 8 Ledningssystem för kvalitet

### 8.1 Systematiskt förbättringsarbete

Ansvar för det systematiska förbättringsarbetet utgår ifrån Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, kapitel 5. Verksamheterna arbetar med egenkontroll, riskanalyser samt utredning av avvikelser i arbetet. En viktig aspekt av att bibehålla och utveckla kvaliteten är också att kontinuerligt fortbilda medarbetare inom sina respektive yrken. Under året har flertalet utbildningsinsatser genomförts, i hela Vård och omsorgskontoret.

Medarbetare är också delaktiga i förbättringsarbetet genom att uppmärksamma och rapportera avvikelser och missförhållanden, vara delaktiga i utredningsarbetet och genomförande av åtgärder. Ett viktigt verktyg i detta arbete är gemensamma tillfällen i grupp, som arbetsplatsträffar eller medarbetarråd för genomgång av exempelvis avvikelser. Medarbetare genomför även vissa egenkontroller. Vidare är de delaktiga i framtagande av processer och rutiner och är med i utvecklingsarbetet i olika projekt, både inom den egna enheten men också i samverkan med andra.

Brukare och närstående har varit delaktiga i förbättringsarbetet genom att lämna in synpunkter och klagomål som utretts. Förändringar och åtgärder har vidtagits i kvalitetshöjande syfte. Inom vissa delar av verksamheten har brukare och närstående besvarat enkäter som använts i förändringsarbetet på respektive enhet. På utförarenheter finns i flera verksamheter brukarråd, där möjlighet finns att bidra till utvecklingen.

Vård- och omsorgskontoret bedriver också projekt och mer kommunövergripande aktiviteter inom ramen för systematiskt förbättringsarbete. Här återges ett urval:

- Digitalt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9, för att medarbetare ska kunna ha enkel tillgång till processer och styrdokument
- Modell för systematisk verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen, för att enhetschef mer övergripande ska kunna se information från flera olika system samlat och jämförbart
- Införande av funktionen Optimal planering inom hemtjänsten, för att förenkla och underlätta planering av besök och insatser
- införande av trycksårssensor, för bedömning av risk och förekomst av trycksår
- gemensamt nybesök för biståndshandläggare och arbetsterapeut, till personer som ansökt om hemtjänst
- analys och framtagande av struktur för att verkställa korttidstillsyn enligt LSS §9 7

Vård- och omsorgskontoret har stödfunktioner inom kvalitetsarbetet i kvalitets- och utvecklingsavdelningen, vilken bistår ledning och enheter i det systematiska förbättringsarbetet, ofta utifrån enskilda händelser men även gällande sammanställning, analys och framtagande av åtgärdsplaner för kontoret.

### 8.2 Samverkan

Samverkan bidrar till utveckling av verksamheterna och det stöd som ges till Knivstas medborgare. Samverkan sker på flera plan, både inom respektive enhet, mellan enheter och avdelningar inom vård- och omsorgskontoret, mellan andra kontor i kommunen, med externa utförare, med andra kommuner i länet samt Region Uppsala.

Samverkan mellan enheterna har skett utifrån enskilda brukares behov, kring rutiner, arbetsformer och utvecklingsarbete. Så kallade GÅ-möten genomförs tillsammans med chefer inom myndighet och utförarverksamheter för att gemensamt finna lösningar i stödet till den enskilde. Biståndshandläggare och samordnare i hemtjänsten genomför samverkansmöten där syftet är att få en sammanhållen syn och förståelse för varandras uppdrag. Familjeteam är en samverkan mellan familjebehandlare och boendestödjare. Även olika projekt har bidragit och bidrar till samverkan mellan enheter både inom Vård och omsorgskontoret och andra kontor i kommunen, t.ex. Träning på distans, Samverkan arbetsterapeut-biståndshandläggare, Livslotsen, Kompetenslabb, Knivsta bryr sig och Analyserna.

Samverkan har även skett med skola, elevhälsa, kultur och fritid både genom samverkan kring enskilda individer, men även strukturellt i samverkansforum såsom SSPF, SUF, POSOM, Familjecentralen, UM och TSI-projektet främja skolnärvaro.

Lokalt finns även samverkan med idéella organisationer såsom KPR/RFH, Friluftsförbundet, Svenska med baby. Via Lyckträffen sker samverkan med Gredelbykyrkan, PRO, SPF, Lions, Rädda Barnen, Upplandsstiftelsen, Knivsta trädgårdssällskap och ett antal studieförbund. Pandemin har påverkat att samverkansaktörerna på Lyckträffen minskat något, men förhoppningen är att delar av samverkan ska återupptas. Under 2021 har en IOP inletts med Röda korset kring Samhällslots.

Knivsta kommun ingår i närvårdssamverkan mellan Region Uppsala och länets kommuner. Samverkan kring hälsa, stöd, vård och omsorg (HSVO) bedrivs för att uppnå helhetssyn och långsiktighet i arbetet med att skapa goda förutsättningar för invånarens hälsa och välbefinnande. I Knivsta finns politiskt samråd för HSVO och på tjänstemannanivå lokal tjänsteledning för HSVO. En gemensamt finansierad närvårdsstrategi finns i kommunen för stöd i arbetet och Socialchef medverkar i länsgemensam tjänsteledning för HSVO. Ytterligare forum för samverkan med Region Uppsala och länets kommuner sker bland annat med FoU-S.

Kommunen samverkar också med andra kommuner bland annat via Socialchefs nätverk, Socialjour, Barnahus, Familjecentralen, Arbetsledare jourtid, Överförmyndarförvaltning samt hjälpmedel i Uppsala län (HUL), Samverkan sker också via ungdomsmottagningen.

### **8.3 Riktlinjer och rutiner**

Under 2023 har en omfattande inventering samt sammanställning av styrdokument på samtliga organisatoriska nivåer genomförts. Under senare delen av 2023 har också arbetet med att strukturera styrdokumentet på enhetsnivå påbörjats, ett arbete som kommer att pågå under 2024 och 2025 med stöd av den digitala publiceringen. Flera behov av ytterligare styrdokument är identifierade och finns i planeringen framåt.

Löpande under året ansvarar chef för att säkerställa att alla medarbetare har kännedom om och förståelse för rutinerna, på t ex APT eller motsvarande.

Kvalitets- och utvecklingsavdelningen samordnar och upprättar flertalet av vård- och omsorgskontorets styrdokument på övergripande nivå. Avdelningen bistår också vid revidering och framtagande av styrdokument på områdes- eller enhetsnivå. Av de kontorsövergripande styrdokumentet som reviderats kan ett antal särskilt nämnas; riktlinjer för våld i nära relationer, rutin för hantering av skyddade personuppgifter, styrdokument för införandet av bostad först-konceptet, samt i slutet av året inlett revidering av rutiner för avvikelshantering.

## 8.4 Synpunkter och klagomål

Vård- och omsorgskontoret hanterar synpunkter och klagomål genom en strukturerad process för att säkerställa kvalitets- och förbättringsarbete. Rutiner för synpunktshantering är tydliga och inkluderar aktiv uppmuntran av feedback från brukare och närstående, med möjlighet att lämna synpunkter både direkt till enhetschefen och via kommunen. Flera verksamheter har påtalat att de önskar ett enklare och mer enhetligt arbetssätt med klagomål i vård- och omsorgskontoret. Kvalitets- och utvecklingsavdelningen kommer lämna förslag under 2024.

Under året har 23 synpunkter eller klagomål inkommit, där merparten har gällt utförande av insatser. Det är ungefärligt lika många som under 2022. Glädjande är att klagomål på kontinuitet i insatserna har minskat. Myndighetsutövningen vid vuxenenheten har mottagit 6 synpunkter och klagomål, Socialpsykiatri och stödboende har tagit emot 7 synpunkter eller klagomål. På Estrids gård har tre inkommit. Råd och Stöd har mottagit två klagomål under året, medan LSS Stöd och sysselsättning mottog en generell synpunkt rörande snö på bilar som åtgärdades av personalen. LSS Boende och assistans har inte fått några synpunkter eller klagomål. Sammantaget ser enheterna synpunkter och klagomål som en väsentlig del av det kontinuerliga förbättringsarbetet.

### Antal synpunkter/klagomål

Synpunkten/klagomålet avser	Under övrigt - fyll i vad synpunkten/klagomålet avser	Antal synpunkter/klagomål
Bemanning		
Bilkörning		2
Handläggning		7
Inflytande		2
Information		1
Samverkan		
Tillgänglighet		2
Trygghet		
Övrigt - vad?		9
Övrigt - vad?		
Övrigt - vad?		
Summa synpunkter och klagomål		23

## 8.5 Avvikelser SoL och LSS

Verksamheten har en skyldighet att uppmärksamma, rapportera, utreda och vid behov genomföra åtgärder utifrån avvikelser i verksamheten. Alla medarbetare och chefer ska vara delaktiga på olika sätt i avvikelshantering. Arbetet ska ske systematiskt för att bidra till att säkra kvaliteten.

I verksamhetsberättelsen redogörs för avvikelser utifrån socialtjänst, SoL och LSS, medan hälso- och sjukvårdsavvikelser redogörs för i patientsäkerhetsberättelsen för 2023. Det kan även inkomma avvikelser i vårdkedjan mellan Region Uppsala och Vård- och omsorgskontoret gällande socialtjänst, men inga sådana har rapporterats under året.

Avvikelser och utredningar av avvikelser sker löpande, varför antalet upprättade avvikelser och

avslutade utredningar av avvikelser varierar över året. Avvikelseerna inom SoL och LSS för socialnämndens ansvarsområde har upprättats inom följande verksamheter:

Verksamhet	Antal
Boendestöd	20
Färdtjänst	1
Daglig verksamhet	11
Estrids gård Plan 2	2
Estrids gård Plan 2 korttids-/växelvård	5
Estrids gård Plan 3	9
Estrids gård Plan 4 demensenhet	14
Hemsjukvård LSS	2
Hemsjukvård ordinärt boende	6
Hemtjänst egen regi Knivsta	17
Myndighetsutövning	24
Personlig Assistans	9
Råd och stöd	1
Stödboende	14
<b>Totalt</b>	<b>135</b>

Avvikelseerna kategoriseras också i typ av händelse, det vill säga vad bristen eller risken för brist som påtalas berör. Tabellen nedan visar vad avvikelseerna har handlat om under året.

Typ av händelse	Antal
Utebliven insats	50
Brister i omsorg och personlig omvårdnad (t.ex. hygien, matsituation, förflyttning)	27
Larmhantering	7
Fysiska övergrepp (t.ex. slag, nyp och hårda tag)	7
Brister i bemötande (t.ex. ej respekt för självbestämmande, integritet, värdighet)	5
Brister i fysisk miljö	4
Brister i handläggning	5
Brister i handläggning av ekonomiskt bistånd	7
Avvikelse gällande sekretess	3
Brister i dokumentation och informationsöverföring	15
Övriga	4
<b>Totalt</b>	<b>135</b>

Avvikelse till följd av utebliven insats eller uppmärksammade brister i omsorg är fortsatt vanligast förekommande. Antalet avvikelser och avvikelsernas karaktär är jämförbara med föregående år, inget särskilt sticker ut i jämförelse med tidigare.

Förbättringsarbete genom hantering av avvikelser är ett sedan tidigare identifierat utvecklingsområde inom vård- och omsorgskontoret. Under året har sakkunniga funktioner inom



kvalitets- och utvecklingsavdelningen genomfört processkartläggning och påbörjat en revidering av styrdokumentet för inrapportering, utredning och uppföljning av avvikelser. Även förändringar i verksamhetssystemet för att underlätta handläggning och sammanställning kommer att genomföras. Under andra kvartalet 2024 kommer också verksamheterna genomgå fortbildning i processen.

## 8.6 Lex Sarah

Under 2023 har 2 avvikelser utmynnat i Lex Sarah-rapporter, där en har avsett brister i handläggning, dokumentation och bemötande inom myndighetsutövningen socialpsykiatri och en andra har avsett brister i handläggning av utbetalning av ekonomiskt bistånd. Båda har utretts av socialt ansvarig samordnare men har inte föranlett anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Ansvarig enhet fr myndighetsutövningen har vidtagit ett antal åtgärder inom ovanstående områden.

Vad avsåg lex Sarah rapporten?	Resultat av utredningen	Är händelsen anmäld till IVO?	Resultat av IVO:S utredning
Handläggning, vuxenenheten myndighet	Ärendet har handlagts av enhetschef och socialt ansvarig samordnare, där åtgärder har vidtagits	Nej	
Bristande bemötande och kvalitet, vuxenenheten myndighet	Ärendet har handlagts av enhetschef och socialt ansvarig samordnare, där åtgärder har vidtagits	Nej	

## 8.7 Tillsyner och granskningar

Under året har den statliga tillsynsmyndigheten Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutat en granskning av myndighetsutövningen vid enheten Barn och unga, där enheten initialt fått kritik gällande utredningstider och övrig handläggning. Vård- och omsorgskontoret har under året fortlöpande vidtagit åtgärder med anledning av granskningen och tillsynsmyndigheten är nöjda med de svar och åtgärder som lämnats.