

# Verksamhetsberättelse och bokslut 2024 för Socialnämnden

---

*Antagen av Socialnämnden  
avser Helår 2024*

## Innehållsförteckning

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Nämndens uppdrag .....   | 3  |
| 2     | Omvärldsbevakning .....  | 4  |
| 3     | Helårsuppföljning av mål, uppdrag och indikatorer .....  | 7  |
| 3.1   | Vård, stöd och omsorg med kvalitet (SN) .....  | 7  |
| 3.1.1 | Socialnämndens verksamheter ska möta omvärldsförändringar med ständig utveckling och tillvaratagande av invånarnas egna resurser. .... | 9  |
| 3.2   | Kommunen ska säkerställa en långsiktig ekonomi i balans (alla nämnder) .....   | 10 |
| 4     | Uppföljning av utförare .....  | 13 |
| 5     | Ekonomi.....   | 14 |
| 5.1   | Verksamheternas förutsättningar .....  | 14 |
| 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 .....  | 22 |
| 8.3   | Riktlinjer och rutiner .....   | 22 |
| 8.4   | Synpunkter och klagomål .....  | 23 |
| 8.5   | Avvikelser SoL och LSS .....   | 24 |
| 8.6   | Lex Sarah .....  | 25 |
| 8.7   | Tillsyner och granskningar .....   | 26 |

# 1 Nämndens uppdrag

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård, insatser för personer med funktionsnedsättning, färdtjänst, riksfärdtjänst, flyktingmottagande samt arbetsmarknadsfrågor och kommunala aktivitetsansvaret och studie- och yrkesvägledning inom SFI. 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 egenregi 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

Några fokusområden under året har varit patientsäkerhet, digitalisering och civila beredskap. För barn och unga har ökade anmälningar hanterats utan ökning av placeringar utanför den egna familjen och inom socialpsykiatri har nya stödformer för personer med psykiska funktionsnedsättningar startats. Inom ekonomiskt bistånd ökar volymerna, liksom inom äldreomsorgen, men inom missbruk minskar inflödet. Hemsjukvården hanterar allt tyngre vårdbehov, vilket fördröjt annat utvecklingsarbete. Estrids gård har utökat demensvården och har pågående projekt för framtida bemanningsmodeller och även inom hemtjänsten pågår utvecklings- och effektiviseringsarbeten vilket möjliggjort att parera årets volymökningar utan att öka personalstyrkan.

#### 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 2024 har Vård- och omsorgskontorets ledningssystem vidareutvecklats bland annat genom kartläggning av processer och framtagande av stödjande dokumentation. I arbetet har särskilt fokus legat på patientsäkerhet och en stor utbildningsinsats inom avvikelshantering har genomförts för samtliga medarbetare och närmast berörda chefer. Tjänsten som förändringsledare inom effektiv och nära vård och suicidprevention har avvecklats och en del av frågorna inom suicidprevention hanteras nu inom ramen för kommunens centrala folkhälsoarbete. Vård- och omsorgskontoret har tagit initiativ till att påbörja ett mer datadrivet arbetssätt och analysstöd vilket inkluderar samarbete med systemleverantörer för automatiska informationsuttag. Alla verksamheter har också arbetat med kontinuitetsplanering som ett led i att höja den civila beredskapen. Verksamheterna är i hög grad representerade i olika nätverk i länet vilket rustar organisationen inför kommande förändringar utifrån nya socialtjänstlagen och till exempel pågående utredningar inom samsjuklighet och en kunskapsbaserad narkotikapolitik.

Exempel på kvalitetsutveckling ur ett direkt invånarperspektiv är att myndighetsenheterna arbetat fram nya arbetssätt för att möjliggöra enhetsgemensamma möten så att en individ inte behöver delta i olika möten kring samma situation. Andra exempel är det utökade insatsutbudet inom framför allt individ- och familjeomsorgen.

#### Barn

##### *Volymutveckling*

Antalet orosanmälningar har ökat något jämfört med förra året. Det är dock vanligt att ett och samma barn berörs av flera anmälningar, och alla leder inte heller till utredning eller insats. En bidragande orsak till volymökningen är den ökande befolkningen och en annan anledning till ökningen kan vara ett allt närmre samarbete med till exempel skolor eller barnavårdscentral med flera. Den problembild som också ökar är barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar i kombination med skolfrånvaro. Det går även att urskilja en fortsatt ökning av föräldrar som lider av psykisk ohälsa/ neuropsykiatriska funktionsnedsättningar vilket påverkar föräldraförmågan och medför ett ökat tryck på omfattande insatser i hemmiljön.

Inflödet av anmäld oro för barn har dock inte lett till ett ökat behov av vård utanför familjen och

verksamheterna arbetar fortsatt aktivt för hemmaplanslösningar. För de få som ändå behöver samhällsvård blir det allt svårare att matcha rätt insats till den enskilde individen, inte minst utifrån den nationella ökningen av ungdomsbrottsligheten. Platsbristen på SIS-hemmen ger dessutom ökat tryck på HVB-hemmen, vilka inte alltid kan möta upp den enskildes behov. För ungdomar som placerats sedan tidigare har ett flertal omplaceringar behövt göras och inom familjehemsvården medför detta även satsningar på nyrekrytering av uppdragstagare.

Inom öppenvården på enheten råd och stöd är antalet ärenden på totalen i nivå med förra året. Däremot ses en fortsatt ökning av komplexitet i ärendena.

#### *Övriga händelser*

Utvecklingstakten har varit hög under året. Ett flertal utbildningssatsningar har genomförts för personalen och nya arbetssätt har utvecklats och startats upp. Några exempel är samverkan med barnhälsovården inom "barnsäkert", samverkan med mödrahälsovården genom "tidigt stöd", samverkan med förskolor genom information om kognitiva nedsättningar, ny modell "Tryggare barn" för att förebygga våld och stärka relationen mellan barn och föräldrar samt genom utvecklad gruppverksamhet för flera olika målgrupper såväl vuxna som barn

Lagstiftningen förändras snart inom området och under året har förändrad lagstiftning runt skyddat boende inneburit förändrad arbetsmodell inom myndighetssidan.

Modellen familjeteam har reviderats (kombinerad familjebehandling och boendestöd för föräldrar med kognitiv nedsättning) och även samverkansmodellen runt att främja skolnärvaro har setts över för att nå bättre resultat framåt.

## **Vuxna**

#### *Volymutveckling*

Arbetslösheten i Knivsta ligger fortfarande lågt i jämförelse med landet i övrigt, men under gångna året ökar den ändå procentuellt mer i Knivsta än i övriga länet och även mer än i snitt i riket. Samma utveckling ses även gällande långtidsarbetslösheten.

Inom ekonomiskt bistånd ökar både totala antalet bidragsmottagare såväl som inflödet av nya bidragsmottagare samt viss ökning av långvarigt bidragsberoende. I och med detta utvecklas samverkan mellan handläggning av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadshandläggare. Nytt bedömningsinstrument som börjat implementeras är FIA (Förutsättningar till arbete) samtidigt som även behov finns av strukturerad handläggning inom utredning av FUT (felaktiga utbetalningar).

Inom missbruksvården har inflödet av nya ärenden istället minskat, medan det fortsatt, likt förra året märks en allt mer tilltagande komplexitet i varje fall, såsom en kombination av psykiatri, missbruk och våld.

Inom LSS-området ligger volymerna i stort sett oförändrade jämfört med föregående år och inom socialpsykiatrin har boendestöd till och med minskat lite, vilket brutit en tidigare mångårig trend av långsam ökning.

#### *Övriga händelser:*

Ett nytt schema på Tegelparkens servicebostad har gett brukarna större möjligheter till individuella aktiviteter.

En autismgrupp och en grupp för personer med psykisk funktionsnedsättning, men utan

intellektuell funktionsnedsättning, har startats för att stötta och motivera till egen försörjning. En annan ny arbetsmodell är "Bostad först" som börjat prövas under hösten.

Vuxenenheten och de egna LSS-verksamheterna deltog 2024 för första gången i SKRs brukarundersökning, vilket går i linje med ambitionen att vara en kunskapsbaserad socialtjänst.

## **Äldre och hälso- och sjukvård**

### *Volymutveckling*

Under året har behovet av särskilt boende ökat. Behovet är störst inom demensvården och en omvårdnadsavdelning på Estrids gård ställdes därför under början av året om till demensvård,. För några brukare har biståndet ändå behövt verkställas på annan ort eftersom både Vilhelms och Estrids gård numera räknas som fullbelagda.

Även inom hemtjänsten ökar volymerna igen, efter ett par år av sjunkande trend. De beviljade hemtjänsttimmarerna ökade under året med 15% jämfört med år 2023. Den delegerade hälso- och sjukvården ökade med hela 33%. Värt att notera är dock att ökningen handlar om omsorgsbehov och vårdtyngd medan antalet individer ökat knappt märkbart.

En av förklaringarna är att flera brukare med stora vårdbehov valt att vänta hemma tills ledig plats funnits på Estrids eller Vilhelms gård, istället för att flytta till särskilt boende i annan kommun. En annan anledning är att patienterna kommer hem från slutenvården med allt större behov, och att nya arbetsmodeller som till exempel äldrevårdsenheten möjliggör för resurskrävande vård i hemmet, vilket ökar kommunens uppdrag men kan vara en god utveckling för patienterna.

### *Övriga händelser*

Personalutmaningar har präglat hemsjukvården. I utvecklingsarbetet har stort fokus lagts på system- och arbetsmiljöfrågor, vilket försenat implementeringen av nya digitala arbetsverktyg. Samtidigt pågår utvecklingsarbete inom flera områden, såsom t ex avvikelshantering och uppföljning av delegeringar. Arbetsmängden för legitimerad personal har ökat i och med förhöjd vårdtyngd per patient och ökat behov av kompetensstöd från legitimerad personal till övriga enheter. För att ge bättre förutsättningar till verksamheten beslutades under hösten att utöka sjuksköterskebemanningen och insatser pågår för att förändra arbetets upplägg på sikt. Hemtjänsten har under året tagit stora kliv inom en mer effektiv personalplanering men kommer även fortsätta sitt utvecklingsarbete för att lättare anpassa verksamhetens upplägg utifrån snabbt föränderliga behov.

På Estrids gård pågick under året ett större projekt för att förbättra resursplaneringen och optimera användningen av fast anställd personal. Som exempel på utbildningsåtgärder under året kan nämnas utbildning i det nationella kvalitetsregistret BPSD har genomförts för att förbättra omvårdnaden av personer med demens.

### 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.

| Färg | Mål   | Uppdrag  | Indikator  |
|------|---|--|--|
| Grön | Målet är uppnått  | Uppdraget är påbörjat och pågår enligt planering, eller uppdraget är färdigt.  | Utfallet för indikatorn bedöms som positivt i förhållande till den önskade riktningen  |
| Gul  | Målet är delvis uppnått                                       | Uppdraget är påbörjat och pågår delvis enligt plan.  | Utfallet för indikatorn bedöms som delvis positivt i förhållande till den önskade riktningen. Utfall kan även saknas för perioden. |
| Röd  | Målet är ej uppnått, resultatet bidrar ej till måluppfyllelse | Uppdraget är påbörjat men flyter inte på enligt plan. Eller att uppdraget inte är påbörjat trots att det borde vara det. | Utfallet är i en annan riktning än det önskvärda.  |

#### 3.1 Vård, stöd 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 man 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 och ett systematiskt kvalitetsledningsarbete.

Om långtidsarbetslösheten ökar blir arbetet med att fler ska komma i egen försörjning allt viktigare. Kommunens arbete ska kontinuerligt utvärderas och förbättras, eftersom det skapar både mänskliga och ekonomiska värden för den enskilde och för kommunen. Att minska utanförskapet är en av de viktigaste samhällsutmaningarna att möta, eftersom det för med sig en rad utmaningar såsom ökade kostnader för försörjningsstöd och de negativa effekterna av att inte tillhöra en samhällsgemenskap.

Målet betyder att verksamheterna ska inriktas på att:

- Skapa kvalitetsförbättringar i äldreomsorgen och LSS.
- Vidareutveckla det förebyggande arbetet kring barn och unga.
- Utveckla hälsofrämjande insatser.
- Stärka samarbetet med civilsamhället.
- Bidra till minskat utanförskap och minskad arbetslöshet.

#### Måluppfyllelse



## Sammanfattning

Målet är uppnått.

Socialnämndens verksamheter är i ständigt utvecklingsarbete och har sin riktning utifrån kommunfullmäktiges mål och uppdrag. På enhetsnivå har inte varje egen uppsatt aktivitet kunna uppnåts i år. Men strategin är den avsedda och i alla olika situationer är väl underbyggda prioriteringar gjorda med fokus på att kunna möta den enskildes behov med vård, stöd och omsorg med god kvalitet.

## Analys

Socialnämndens årsuppföljning visar framsteg i linje med kommunfullmäktiges mål om att ge stöd och omsorg med kvalitet. En viktig del är de kompetenshöjande insatser som gjorts inom flera verksamhetsområden, där den mest omfattande är en utbildning i avvikelshantering för hela Vård- och omsorgskontoret. Detta har börjat ge resultat i allt fler dokumenterade avvikelser, vilket är en viktig del inom det systematiska kvalitetsledningsarbetet. Andra kompetenshöjande insatser som genomförts är till exempel utbildning kring skolfrånvaro och rutiner för placering av barn i skyddat boende. Det förebyggande arbetet har också vidareutvecklats bland annat genom optimerat samarbete mellan barn- och unga-enheterna.

Samarbetet med civilsamhället har också stärkts, med partnerskap och samverkansmöten som involverar ideella aktörer såsom Lions, Rädda Barnen och Svenska kyrkan. Samhällslotsen, ett samarbete med Röda korset, hjälper invånare med praktiska ärenden och har varit en viktig insats för att minska utanförskapet.

Arbetsmarknadsenheten samordnar insatser mellan olika aktörer och har i sitt arbete med ungdomar visat på positiva resultat, trots att arbetslösheten stiger i landet och i kommunen. Antalet unga som varken arbetar eller studerar har minskat markant, mycket tack vare ett nytt datasystem och tydligare informationsutskick som preciserar målgruppen men också genom insatser till den enskilde.



Resultatet från de årliga nationella brukarundersökningarna inom äldreomsorgen visar ett fortsatt gott resultat för hemtjänstens egenregi. Resultatet på totalen hamnar dock under rikets snitt efter att privat utförarens resultat räknats in. Inom särskilt boende för äldre ligger både egenregi och privat utförare över rikets snitt och det är värt att nämna att egenregins resultat är mycket högre än förra årets, framför allt avseende totala nöjdheten med höjning från 60 till 89 % nöjdhet. Fler av nämndens verksamheter än tidigare har under året deltagit i olika brukarundersökningar från SKR och kommer att fortsätta jobba för förhöjd svarsfrekvens och verksamhetsutveckling kopplat till resultaten.

Tillitsreformen inom hemtjänsten ska enligt plan utvärderas under 2025.

När det gäller indikatorn om mottagare av långvarigt ekonomiskt bistånd finns det inte ännu inne i Kolada. Socialnämndens egen uppföljning görs utifrån andra parametrar än Kolada. Nämndens mätning visar ett jämförbart läge eller viss förbättring från föregående år. Det finns ett behov av att kartlägga målgruppen för att vidta åtgärder, vilket kommer att prioriteras med stöd av individbaserad systematisk uppföljning (ISU) under 2025. Den analys som gjorts hittills visar att många nyinflyttade under året påverkar nivån i måttet, men att många bidragsmottagare numera har en långvarig problematik. Verksamheten fokuserar därför på metodutveckling i sitt stöd till egen försörjning.



| Uppdrag  | Tidsperiod | Nivå                           | Status  |
|--|------------|--------------------------------|---|
| Utvärdera arbetet med tillitsbaserad styrning inom hemtjänsten   | 2024-2025  | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |
| Utveckla brukarinflytandet/medverkan inom socialtjänstens verksamheter med fokus på lokal representation | 2024-2026  | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |
| Möjliggör för den idéburna sektorn att fortsätta vara en viktig aktör i Knivsta kommun                   | 2024-2026  | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |

| Indikator  | Utfall 2022                | Utfall 2023              | Utfall 2024              | Önskad riktning | Status  |
|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|---|
| Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg (helhetssyn), andel (%) U21468<br>K: kvinnor M: män        | 85<br>K: 85<br>M: 85       | 94<br>K: 92<br>M: 96     | 84,1<br>K: 82,5<br>M: 87 | Öka             |  |
| Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg (helhetssyn), andel (%) U23471                       | 69                         | 79                       | 84,4                     | Öka             |  |
| Vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd, andel (%) N31814<br>K: kvinnor M: män | 23,3<br>K: 23,3<br>M: 23,3 | 29,5<br>K: 26<br>M: 33,3 |                          | Bibehålla       | —   |

### 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 till exempel 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 utifrån målet på många olika sätt och har på enhetsnivå nått många goda resultat under året, vilket är viktigt eftersom även välfungerande verksamheter ständigt behöver förändra arbetsmetoder för att möta en föränderlig omvärld. I och med att målindikatorerna inom hemtjänsten inte nås fullt ut och eftersom även fler barn än förra året behövt återaktualiseras bedöms dock målet som helhet endast delvis uppnått på helheten.

#### Analys

Samtliga enheter inom socialtjänsten har fortsatt att utveckla sina arbetssätt utifrån invånarnas skiftande behov och föränderliga omvärldsfaktorer, samtidigt som de strävar efter att tillvarata individens resurser. Bland annat har lyckade satsningar under året handlat om rättssäkerhet,





sänkt sjukfrånvaro, kompetenshöjande åtgärder för stora medarbetargrupper, förbättrad arbetsmiljö samt att vidareutveckla och förändra arbetsmetoder.

Lyckträffen erbjuder invånarna aktiviteter som stödjer deras hälsa och gemenskap, exempelvis för psykisk hälsa och stroke-rehabilitering. Enheten för arbetsmarknad och integration har vidareutvecklat rutiner för flyktingmottagande och arbetar nära SFI och ett samverkansprojekt för tidiga insatser. Arbetsmarknadssekreterarna använder metodstödet SMAIL för att stötta individer närmare arbetsmarknaden och har förbättrat precisionen inom kommunala aktivitetsansvaret.

Ett stärkt samarbete mellan socialtjänstens olika enheter har möjliggjort för kommuninvånare att slippa delta i flera olika möten kring samma ärende. Samverkan mellan vuxenenheten och barn- och ungdomsenheten har förbättrats, särskilt gällande ny lagstiftning för skyddat boende. Som en förberedelse inför ny socialtjänstlag har verksamheterna skattat sitt nuläge och bland annat utifrån en stor mängd kommundata från Socialstyrelsen börjat utforska var just Knivsta kommuns främsta steg blir, för att möta upp den nya lagens inriktning från juli 2025. Utvecklingstakten är sammantaget stark - men samtidigt finns också fortsatt stora behov av kvalitetsarbete inte minst inom patientsäkerhetsområdet, där en framtagna aktivitetsplan utgör grund för fortsatt arbete.

Vissa målvärden i indikatorerna har inte uppnåtts, såsom att öka brukartiden inom hemtjänsten, som i snitt för året minskat till 55% trots förbättrad resurseffektivitet på helheten i verksamheten. Anledningen är främst den kraftigt ökade mängden av delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter till hemtjänsten. Med ökat antal besök och bilresor utmanas produktiviteten vilket nu kommer att hanteras bland annat genom att genomförandeplan upprättas i brukarens hem.

Återaktualiserade barn-ärenden är också ett målvärde som inte uppnåtts. Detta behöver dock följas ytterligare framåt innan det kan ses som en tydlig trend. Resultatet analyseras framåt genom ISU (individbaserad systematisk uppföljning).

| Indikator   | Utfall 2022 | Utfall 2023 | Utfall 2024 | Önskad riktning | Status  |
|---|-------------|-------------|-------------|-----------------|---|
| Brukartiden i förhållande till total arbetstid inom hemtjänst i egen regi ska öka Egen undersökning | 64          | 60          | 55          | Öka             |  |
| Kontinuiteten inom hemtjänsten ska förbättras Egen undersökning                                     | 14          | 16          | 19          | Minska          |  |
| Andelen återaktualiserade barn och unga ska minska Egen undersökning                                | 16 %        | 13 %        | 17 %        | Minska          |  |
| Antalet invånare mellan 16-20 år som varken arbetar eller studerar ska minska Egen undersökning     |             | 300         | 80          | Minska          |  |

### 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.

Målet betyder att verksamheten ska inriktas på att:

- Öka värdet per skattekrona för invånarna.
- Fokus på kommunens kärnverksamhet det vill säga skola, vård och omsorg.
- Fasa ut beroendet av exploateringsintäkter över tid.
- Knivsta kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare som klarar kompetensförsörjningen.

## Måluppfyllelse



### Sammanfattning

Socialnämnden och dess förvaltning arbetar aktivt för att säkerställa en långsiktig ekonomi i balans. För femte året i rad redovisas ett positivt resultat och i allt strategiskt arbete ingår ett ekonomiskt ansvarstagande.




### Analys



Genom olika utvecklingsarbeten strävas efter att ytterligare optimera resursutnyttjandet genom en tydlig ekonomistyrning och genom att i kärnverksamheterna eftersträva helhetssyn och att möta förändrade krav med förnyelse istället för ständig utökning. För hemtjänstens egenregi innebar årets budget ett krav på ett minskat underskott med en miljon kronor, men när året summeras sparade verksamheten in 3,3 miljoner kronor genom effektiv personalplanering. Även på Estrids gård har årets största projekt handlat om att effektivisera bemanningen framåt, med bibehållen kvalitet. Samtliga myndighetsenheter arbetar systematiskt med ekonomisk uppföljning och strävar efter att minska kostnader för personalomsättning och externa konsulter. Barn- och familjeenheten prioriterar hemmaplanslösningar och arbetsmarknads- och integrationsenheten samarbetar med andra delar av socialtjänsten för att utnyttja interna resurser så långt det är möjligt.

Inom äldreomsorgen har nettokostnadsavvikelsen minskat stadigt efter 2019, passerade år 2021 lägstanivån sedan kommunens bildande och är efter 2023 nästan i linje med riksgenomsnittet. Även inom individ- och familjeomsorgen har nettokostnadsavvikelsen minskat efter 2019 och ligger nu på 7 % högre nivå än rikssnittet. Kostnaderna för individ- och familjeomsorg per invånare ligger år 2023 för första gången på åtta år så pass lågt som på den tredje lägsta nivån i länet.

Socialnämnden får en god ekonomi när verksamheterna lyckas med rätt insats till rätt individ i rätt tid. En satsning på kompetens- och metodutveckling är därför minst lika viktigt som att ha en tydlig ekonomistyrning i budgetarbetet. Framåt satsas även på att få igång ett mer datadrivet arbetssätt för förhöjd analyskapacitet av orsak och verkan i verksamheternas arbete med invånarna i alla nämndens målgrupper.

Sammantaget visar socialnämndens arbete en tydlig strävan mot en hållbar ekonomisk utveckling genom strategiska åtgärder och effektivare resursanvändning, vilket bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål om en långsiktig ekonomi i balans.

| Uppdrag  | Tidsperiod | Nivå                           | Status  |
|--|------------|--------------------------------|---|
| Genomför en analys av nettokostnadsavvikelser som ligger till grund för överväganden av åtgärder och kontinuerlig uppföljning. | 2024-2026  | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |
| Genomför en översyn och vid behov revidering av befintliga politiskt antagna styrdokument                                      | 2024       | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |
| Ta fram en sammanhållen lokalförsörjningsplan för de lokaler som kommunen nyttjar i syfte att optimera resursutnyttjandet      | 2024       | Uppdrag från kommunfullmäktige |  |

| Indikator  | Utfall 2022 | Utfall 2023 | Utfall 2024 | Önskad riktning | Status  |
|--|-------------|-------------|-------------|-----------------|---|
| Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg, (%)                | 8,01 %      | 4,88 %      |             |                 |  |
| Nettokostnadsavvikelse individ- och familjeomsorg, (%) | 34,61 %     | 19,43 %     |             |                 |  |

## 4 Uppföljning av utförare

Avtalsuppföljning sker dels genom avtalsdialoger med leverantörer och utförare, dels genom de avtalsuppföljningar som delges nämnden. Under 2024 har avdelningen genomfört en gemensam avtalsuppföljning för färdtjänst och riksfärdtjänst då tjänsterna utförs av samma koncern. Av de planerade avtalsuppföljningarna har också en större avtalskontroll av sjukskötersketjänster för beredskap kvällar och helger genomförts, vilket har medfört att förvaltningen föreslagit ny konkurrensutsättning istället för förlängning av avtalet. Övriga planerade avtalsuppföljningar har dock inte kunnat genomföras under året till följd av omprioriteringar i förvaltningens arbete. Som beställare har dock förvaltningen tät kontakt med sina utförare och ytterligare uppföljningar är inplanerade för nästkommande år.

## 5 Ekonomi

### 5.1 Verksamheternas förutsättningar

#### Tilldelad ram från kommunfullmäktige

Socialnämnden tilldelades medel för 2024 i den av kommunfullmäktige antagna Mål & budget 2024 (MoB). Nämndens totala ram uppgår till 361 miljoner kronor, vilket är en ökning med 4,9% (16,9 miljoner kronor) jämfört med föregående år.

Förutom den tilldelade ramen erhöll nämnden en tilläggsbudget på 4,74 miljoner. Dessa medel avser statsbidragsförändringar och volymökningar samt 0,34 miljoner för lönesatsning 2024.

Bokslutreglering för ersättning till Försäkringskassan (SFB) för statlig personlig assistans beräknades på 22 personer år 2024.

Indexuppräknings för de flesta av socialnämndens verksamheter ligger i ramen på 3,5%, vilket motsvarade SKR:s beräknade kostnadstryck (PKV) för 2024. Däremot har vissa avtal räknats upp högre än 3,5% om deras kostnad för innevarande år var känt utifrån avtalsförändring eller om avtalen styrs med omsorgsprisindex (OPI) som hamnat på 5% under 2024. Uppräknings för lokaler ligger i budgeten på 6,5%, utöver lokalplatser i kommunhuset som räknades upp med 12%.

#### Volymuppräknings

I Socialnämndens framtagna budget är volymuppräknings för år 2024 bedömd utifrån varje verksamhets förutsättning, vilket omnämns inom respektive verksamhetsområdes driftsbudget. På totalen var volymuppräknings 2,6 % eller 9,4 miljoner för externt köpt stöd och vård, jämfört med delårsprognos 2023. En del av detta var till exempel för köp av hemtjänst och hemsjukvård - som är den verksamhetstyp som har störst brukarvolym - med samma jämförelse uppräknings med 1,77%.

#### Internt effektiviseringsbeting på hemtjänstens egenregi

I den lagda nämndbudgeten inrymdes ett beräknat underskott på LOV hemtjänst i egen regi motsvarande 7,2 miljoner kronor. Det egentliga beräknade underskottet, utifrån förväntade beställningsintäkter och egenregins personal- och övriga verksamhetskostnader var dock 8,2 miljoner kronor. Den överskjutande miljonen låg som ett internt effektiviseringsbeting hos egenregin, att lösas under 2024.

Ersättning per timme inom hemtjänst har under året räknats upp med omsorgsprisindex (OPI) 5 %.

#### Omfördelning inom kommunfullmäktiges budget

Precis som tidigare år valde Socialnämnden att göra förändringar inom ramen för kommunfullmäktiges budget, främst för en rätt benämning i räkenskapsammandragen. I och med förändrad styrning från KF har Socialnämnden numera eget mandat att göra sådana ändringar. Nytt i budgetuppställningen för 2024 var att Förebyggande verksamhet flyttades in under Vård & omsorg i ordinärt boende övrigt, samt att det tillkommit Pedagogisk verksamhet (KAA/studie och yrkesväg. SFI) som flyttats in under Arbetsmarknadsåtgärder.

Assistansersättning (LSS) 2024 följer den nationella nivån och ökar därför från 324,5 kr år 2023 till 332,6 kr.

#### Externa projektmedel

Under 2024 har socialnämnden erhållit 11,4 miljoner i statsbidrag (samt cirka 3,4 miljoner till som ingår i kommunbidraget).

- 4,2 miljoner Äldreomsorgssatsningen
- 1,8 miljoner Äldreomsorgslyftet
- 0,65 miljoner statsbidrag för omställning till ny socialtjänstlag
- 0,1 miljoner statsbidrag för att förbereda kommunerna i införandet av ett nytt socialtjänstdataregister
- 1,5 miljoner god och nära vård
- 0,1 miljoner avser statsbidrag för hälsosamtal
- 0,5 miljoner Bostad först
- 0,3 miljoner Våldsutsatta
- 0,25 miljoner Föräldraskapsstöd
- 0,6 miljoner Civilt försvar
- 0,6 miljoner Prestationsbaserat statsbidrag till ökad sjuksköterskebemanning
- 0,6 miljoner Skolsociala team
- 0,09 miljoner Ensamhet bland äldre
- 1,4 miljoner statsbidrag Tidiga insatser i samverkan, vilket är anledningen till budgeterat överskott inom flyktingmottagandet.
- 1,5 miljoner kr Samordningsförbundet, finansiering av samverkansinsatsen "En väg in, steget vidare", används till finansiering av två arbetsmarknadssekreterare och del av projektledare.
- 0,7 miljoner i statsbidrag för arbete med psykisk hälsa och suicid prevention

## 5.2 Årsbokslutet

Budgetavvikelsen för Socialnämndens verksamheter 2024 uppvisar ett överskott på 5,3 miljoner kronor. Nettokostnad 2024 uppgår till 358 miljoner kronor, jämfört med 332 miljoner år 2023. Detta motsvarar en ökning med 7,4% jämfört med föregående år.

Utfallet är 4,3 miljoner kronor bättre än prognosen efter augusti månad.

Det förbättrade utfallet beror på mindre volymer än prognostiserat inom missbruk och barn och unga. Inom myndighetsområdet behövde under hösten inga medel nyttjas av de som avsatts för ännu ej biståndsbedömda insatser.

**Nämnd- och styrelseverksamhet** redovisar ett underskott på 0,09 miljoner kronor jämfört med budget, avvikelsen bedöms som marginell.

**LOV - hemtjänst och delegerad HSL** anger nämndens samlade resultat på området, för såväl beställarsidan som utförare i egenregi. Området redovisar en mindre avvikelse på 0,5 miljoner kronor jämfört med budget.

Antalet timmar inom kommunens LOV har ökat under året, vilket innebär en ökad beställningskostnad för nämnden. Under året har dock hemtjänstens egenregi effektiviserat sin personalplanering och minskat sitt underskott med 3,3 miljoner kronor, vilket balanserar socialnämndens kostnader på totalen för verksamhetsområdet.

**Vård & omsorg i ordinärt boende övrigt** redovisar en avvikelse på 0,16 miljoner kronor jämfört med budget, vilket anses vara marginell. Kostnaderna för hjälpmedel har dock ökat jämfört med föregående år vilken balanserats upp av ytterligare medel i samband med

ändringsbudget i början av året.

**Vård & omsorg i särskilt/ annat boende** redovisar en marginellt avvikelse på 1 % motsvarande +1,1 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. Avvikelsen beror främst på oanvänt utrymme inom socialpsykiatri, extra tillskott av externa medel för verksamhetsförlagd utbildning samt lägre utfall för IT-kostnader.

Under 2024 har antal brukare äldre ökat med 9 personer och kommunens äldreboenden har varit fullbelagda. Antal externt köpta platser har dock varit oförändrat. En del brukare väljer att tacka nej till externa platser och ansöker om mer hemtjänst istället, vilket syns i ökningen av hemtjänst och hemsjukvård.

**Insatser LSS i ordinärt boende** redovisar ett överskott på 2,9 miljoner kronor jämfört med budget. Detta beror på förändringar inom målgruppen med personlig assistans, lägre volymer än budgeterat inom korttidsvistelse och korttidstillsyn för barn och ungdomar samt daglig verksamhet. Utfallet har även påverkats av förändringar inom LSS boende med särskild service.

Bokslutsregleringen, d v s en återbetalning till finansförvaltningen, har landat på 2 miljoner kronor.

**Insatser LSS i boende med särskild service** redovisar ett underskott på 1,6 miljoner kronor jämfört med budget. Underskottet beror dels på att målgruppen utökats med en brukare samt på grund av dyrare boendeplats per person.

**Färdtjänst och riksfärdtjänst** redovisar ett underskott på 2,9 miljoner kronor jämfört med budget 2024 och en ökning på 38 % mot föregående år, vilket motsvarar 3,7 miljoner. Antalet resor har ökat med 12 % jämfört med 2023 och senaste upphandlingen innebar att nuvarande avtal fått markant förhöjd kostnad per resa.

### **Individ och familjeomsorg**

**IFO öppenvård och stöd** redovisar ett överskott på 2,1 miljon kronor.

Överskottet består av lägre personalkostnader än budgeterat inom bland annat Barn- och ungaenheterna, samt lågt inflöde under året.

**IFO vård och stöd institution/annat boende** visar ett överskott på 3 miljoner kronor. Både barn och vuxna har i lägre utsträckning än budgeterat behövt externa placeringar. Kostnaderna för HVB-hem har minskat per invånare mellan 0-20 år ända sedan 2020, vilket går emot rikets och övriga länets trend. Överskottet beror även på lägre personalkostnader till följd av vakanser och sjukfrånvaro.

Antal vuxna som vårdas med institutionsvård och stödboendet har ökat med 5 personer jämfört med utfall helår 2023, men en stor del har kunnat placeras på kommunens egna stödboende vilket anslagsfinansieras. Kostnaderna för externt köpt vård inom vuxen missbruk blev 16% lägre än budgeterat.

Inom barn och unga har antal placerade barn minskats inom både inom såväl HVB-hem som familjehem jämfört med utfall 2023 och kostnaderna har varit lägre än budgeterat.

**IFO ekonomiskt bistånd** redovisar avvikelse på -1,8 miljoner kronor, det innebär en ökning med 21% jämfört med budget. Antalet individer som fått utbetalt bistånd har under året ökat med 26 % jämfört föregående år. Därtill ökar kostnaderna per hushåll bland annat i och med de högre hyrorna samt att riksnormen inför 2024 höjdes med 8,7 %. Långvarigt ekonomiskt bistånd har



minskat med 1% jämfört med utfall 2023.

**Flyktingmottagande** redovisar ett överskott på 1,9 miljoner kronor. Förändringen som möjliggjorde Ukrainska flyktingar att folkbokföra sig medförde inga kostnadsökningar men däremot att intäkter från migrationsverket kom tidigare än budgeterat.

**Arbetsmarknadsåtgärder** redovisar ett överskott på 0,9 miljoner kronor jämfört med budget. Överskottet beror på lägre personalkostnader till följd av sjukfrånvaro. Med hjälp av internt samarbete med övriga enheter kunde bemanningssituationen lösas utan att ta in extra vikarier. Under året har 131 ungdomar feriearbetat och 10 ungdomar har deltagit i Rookie startups.

### Nettokostnadsuppställning årsbokslut

| Nämndens verksamheter                       | Nettokostnad 2023 | KF Budget 2024 | Tillägg och avdrag 2024 | Nettokostnad 2024 | Budgetavvikelse 2024 |
|---|-------------------|----------------|-------------------------|-------------------|----------------------|
| Nämnd- och styrelseverksamhet               | 1 628             | 1 456          |                         | 1 545             | -89                  |
|   |                   |                |                         |                   |                      |
| Vård och omsorg enligt SoL och HSL          |                   |                |                         |                   |                      |
| -Förebyggande verksamhet SoL                | 3 350             | 0              |                         |                   | 0                    |
| -LOV - hemtjänst och delegerad HSL          | 33 272            | 36 414         |                         | 36 993            | -579                 |
| -Vård & omsorg i ordinärt boende övrigt     | 30 737            | 32 352         | 1 730                   | 33 925            | 157                  |
| -Vård & omsorg i särskilt/ annat boende     | 97 686            | 96 184         | 2 469                   | 97 534            | 1 118                |
|   |                   |                |                         |                   |                      |
| Vård och omsorg enligt LSS och SFB          |                   |                |                         |                   |                      |
| -Insatser LSS i ordinärt boende             | 39 049            | 45 985         | -2 075                  | 40 964            | 2 946                |
| -Insatser LSS i boende med särskild service | 49 838            | 54 590         |                         | 56 157            | -1 567               |
|   |                   |                |                         |                   |                      |
| Färdtjänst och riksfärdtjänst               | 6 237             | 7 114          |                         | 10 014            | -2 899               |
|   |                   |                |                         |                   |                      |
| Individ och familjeomsorg                   |                   |                |                         |                   |                      |
| -Ifo öppenvård och stöd                     | 28 203            | 33 938         | 400                     | 32 231            | 2 107                |
| -Ifo vård och stöd institution/annat boende | 31 980            | 39 718         |                         | 36 642            | 3 075                |
| -Ifo, ekonomisk bistånd                     | 8 409             | 8 627          |                         | 10 468            | -1 841               |
|   |                   |                |                         |                   |                      |
| Flyktingmottagande                          | -373              | -1 952         |                         | -3 903            | 1 951                |
| Arbetsmarknadsåtgärder                      | 5 002             | 6 573          |                         | 5 636             | 936                  |

|                 |                |                |              |                |              |
|-----------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| <b>Summerat</b> | <b>331 667</b> | <b>360 999</b> | <b>2 524</b> | <b>358 207</b> | <b>5 316</b> |
|-----------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------------|

## 6 Investeringar

Inga investeringar har genomförts under 2024.

### 6.1 Investeringar

| Investering      | KF<br>investeringsram<br>2024 | Tillägg<br>investeringsram<br>2024 | Investeringsutgift<br>2024 | Avvikelse<br>investering<br>2024 |
|------------------|-------------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Inventarier      | 500                           | 0                                  | 0                          | 500                              |
|                  |                               |                                    |                            |                                  |
| <b>Summering</b> | <b>500</b>                    | <b>0</b>                           | <b>0</b>                   | <b>500</b>                       |

## 7 Volymer och nyckeltal

| Område                                      | Nyckeltal  | Utfall<br>Helår<br>2020 | Utfall<br>Helår<br>2021 | Utfall<br>Helår<br>2022 | Utfall<br>Helår<br>2023 | Plan<br>Helår<br>2024 | Utfall<br>Helår<br>2024 |
|---|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Hemtjänst                                   | Biståndsbedömd tid   | 58 410                  | 56 780                  | 54 308                  | 47 732                  | 49 676                | 54 774                  |
|   | Antal brukare totalt   | 215                     | 223                     | 249                     | 252                     | 250                   | 252                     |
| Särskilt boende äldre                       | Antal brukare totalt   | 133                     | 123                     | 145                     | 145                     | 150                   | 154                     |
|   | Antal brukare köpta platser  | 7                       | 11                      | 7                       | 14                      | 12                    | 14                      |
| Insatser enligt LSS                         | Boende särskild service LSS, antal brukare totalt                      | 36                      | 45                      | 47                      | 45                      | 45                    | 46                      |
|   | Daglig verksamhet LSS, antal brukare totalt                            | 46                      | 42                      | 45                      | 47                      | 47                    | 49                      |
|   | Korttidsvistelse LSS, antal brukare totalt                             | 6                       | 10                      | 9                       | 10                      | 7                     | 11                      |
| Institutionsvård, stödboende och familjehem | Institutionsvård och stödboende, antal vuxna                           | 17                      | 12                      | 23                      | 17                      | 21                    | 23                      |
|   | Institutionsvård och stödboende vuxna, antal vårddygn                  | 3 500                   | 2 416                   | 2 506                   | 2 874                   | 3 500                 | 5 002                   |
|   | Institutionsvård och stödboende, antal barn/unga                       | 30                      | 11                      | 7                       | 9                       | 9                     | 6                       |
|   | Institutionsvård och stödboende barn och unga, antal vårddygn.         | 4 963                   | 3 324                   | 2 073                   | 1 900                   | 2 000                 | 1 650                   |
|   | Familjehem, antal barn/unga  | 37                      | 33                      | 33                      | 25                      | 26                    | 23                      |
|   | Familjehem barn/unga, antal vårddygn                                   | 8 625                   | 7 662                   | 7 045                   | 6 803                   | 8 000                 | 7 550                   |
| Ekonomiskt bistånd                          | Ekonomiskt bistånd, antal individer                                    | 175                     | 121                     | 133                     | 120                     | 120                   | 151                     |
|   | Ekonomiskt bistånd, andel individer med långvarigt ekonomiskt bistånd. | 23 %                    | 33 %                    | 29 %                    | 23 %                    | 27 %                  | 22 %                    |

## 8 Ledningssystem för kvalitet

### 8.1 Systematiskt förbättringsarbete

Vård- och omsorgskontoret bedriver systematiskt förbättringsarbete genom APT, avvikelshantering, brukardialog och utbildningsinsatser. Fokus ligger på effektiv resursanvändning, psykologisk trygghet, metodutveckling och kvalitetsuppföljning. Brukarmedverkan stärks genom enkäter, synpunkter och delaktighet i planering. Kompetensutveckling sker kontinuerligt med utbildningar inom bland annat dokumentation och metoder. Handläggning och rättssäkerhet förbättras, och insatser för att öka klientdelaktighet pågår. Under våren 2024 har en större satsning på vård- och omsorgskontorets avvikelshantering genomförts, under ledning av avdelningens sakkunniga. I arbetet har styrdokument reviderats och en avvikelseutbildning för alla enheter har genomförts. Drygt två tredjedelar av vård- och omsorgskontorets ordinarie personal har genomgått utbildning, samt samtliga chefer.

Kvalitets- och utvecklingsavdelningen utgör en stödfunktion till verksamheter i utveckling och förbättring av verksamhetens arbetssätt och processer. Avdelningen bistår ledningen och enheterna i det systematiska förbättringsarbetet, ofta utifrån enskilda händelser men även gällande sammanställning, analys och framtagande av åtgärdsplaner för kontoret. Medarbetare i avdelningen är även med i länsövergripande samverkan och förbättringsarbete vilket bidrar till omvärldsbevakning och kvalitetshöjning för vård- och omsorgskontoret.

Vård- och omsorgskontoret driver även projekt och mer kommunövergripande aktiviteter. Under 2024 har verksamheter som det har beslutats genomföra förändringar inom uttryckt att de saknar kapacitet att omsätta förändringsarbetet just nu. Ett antal projekt har pausats eller har behövt återaktualiseras i ledningen. Här nedan återges ett urval av de aktiviteter som under 2024 har drivits av kvalitets- och utvecklingsavdelningen:

- 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

Brukare och närstående har varit delaktiga i kvalitets- och utvecklingsarbetet 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 brukarråd, där möjlighet finns att bidra till utvecklingen.

Medarbetare är delaktiga i förbättringsarbetet genom att uppmärksamma och rapportera avvikelser och missförhållanden, vara delaktiga i utredningsarbetet och genomförande av åtgärder. Medarbetare i avdelningen genomför 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.

### 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.

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 invånares hälsa och välbefinnande. I Knivsta finns politiskt samråd för HSVO och på tjänstemannanivå lokal tjänsteledning för HSVO. En gemensamt finansierad närvårdsstrateg finns i kommunen för stöd i arbetet och socialchef medverkar i länsgemensam tjänsteledning för HSVO. En förändring under våren 2024 är att avdelningens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) numera ingår i det länsövergripande redaktionsrådet för revidering av samverkansstrukturens styrdokument, överenskommelser och samverkansavtal. Ytterligare forum för samverkan med Region Uppsala och länets kommuner sker bland annat med FoU-S.

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 ideella 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. Kommunen har också en etablerad IOP med Röda korset, kring funktionen samhällslots.

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

### **8.3 Riktlinjer och rutiner**

Arbetet med att revidera och utveckla rutiner har pågått under året, med fokus på att skapa en tydlig struktur för kvalitetsledningssystemet. Medarbetare informeras via APT, veckobrev och digitala plattformar. Rutiner ses över och uppdateras regelbundet för att säkerställa tydlighet och tillgänglighet. Verksamheterna har arbetat med att anpassa och samordna rutiner, samt identifiera behov av nya riktlinjer. Dialog och planeringsdagar har använts för att involvera medarbetare i processen.

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.

Under början av 2024 avslutade vård- och omsorgskontoret en omfattande inventering samt sammanställning av styrdokument på samtliga organisatoriska nivåer, på uppdrag av kommunledningen. Under 2024 har också arbetet med att strukturera styrdokumenten på enhetsnivå fortsatt, ett arbete som kommer att pågå under 2024 och 2025 med stöd av den digitala publiceringen.

#### 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 har haft till uppdrag att lämna förslag på förenklad process men har inte kunnat prioritera det arbetet. Avdelningen har också till uppgift att genomföra rutinmässig egenkontroll av hur klagomål hanteras i diariet, vilket visar på fortsatt brist på efterlevnad av gällande riktlinjer.

#### Antal synpunkter/klagomål

| Synpunkten/klagomålet avser   | Under övrigt - fyll i vad synpunkten/klagomålet avser | Antal synpunkter/klagomål |
|-------------------------------|---|---------------------------|
| Bemanning                     |   | 1                         |
| Bilkörning                    |   | 4                         |
| Handläggning                  |   | 7                         |
| Inflytande                    |   | 1                         |
| Information                   |   | 1                         |
| Samverkan                     |   | 0                         |
| Tillgänglighet                |   | 1                         |
| Trygghet                      |   | 0                         |
| Övrigt - vad?                 | Bemötande   | 21                        |
| Övrigt - vad?                 | Manliga medarbetare                                   | 5                         |
| Övrigt - vad?                 | Färdtjänst  | 3                         |
| Summa synpunkter och klagomål |   | 44                        |

#### 8.5 Avvikelser SoL och LSS

Verksamheter 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 avvikelshanteringen. Arbetet ska ske systematiskt för att bidra till att säkra kvaliteten.

Förbättringsarbete genom hantering av avvikelser är ett sedan tidigare identifierat utvecklingsområde inom vård- och omsorgskontoret. Under andra kvartalet 2024 har verksamheterna genomgått fortbildning i processen utifrån nya avvikelserutiner och mallar i systemet. Nytt för i år är också att verksamheter kan rapportera så kallade organisatoriska avvikelser, det vill säga avvikelser som inte är direkt relaterade till en enskild brukare eller patient.

I verksamhetsberättelsen redogörs för avvikelser utifrån socialtjänst, SoL och LSS, medan hälso- och sjukvårdsavvikelser redogörs för i patientsäkerhetsberättelsen för 2024. Det kan även inkomma avvikelser i vårdkedjan mellan Region Uppsala och Vård- och omsorgskontoret gällande socialtjänst. Ett tjugotal sådana avvikelser som rör socialtjänst har inkommit, vilket är en ökning från tidigare år.

Avvikelser utreds av enhetschef i dialog med berörda och diskuteras på APT för lärande och förbättring. Åtgärder följs upp och anpassas i samverkan med medarbetare, däribland miljöanpassningar, registrering i kvalitetsregister, samt samarbete med legitimerad personal och specialistvård. Återkommande avvikelser analyseras för att förebygga upprepning och utbildning erbjuds vid behov. Myndighet arbetar kontinuerligt för rättssäker handläggning och ökad rapportering bidrar till kvalitetsutveckling. Det är fortsatt ett utvecklingsområde att påbörja utredning så snart som möjligt efter att avvikelserna rapporterats till närmaste chef.

Avvikelseerna inom SoL och LSS för socialnämndens ansvarsområde har upprättats inom följande verksamheter:

| Radetiketter                                | Avvikelserapport | Organisatorisk avvikelse Vård och omsorg |
|---|------------------|--|
| Barn och unga Bistånd                       | 4                |  |
| Biståndshandläggare LSS                     |                  |  |
| Biståndshandläggare SoL                     |                  |  |
| Boendestöd                                  | 30               |  |
| Daglig verksamhet                           | 13               |  |
| Ekonomiskt bistånd                          | 17               |  |
| Estrids gård Plan 2                         | 3                |  |
| Estrids gård Plan 2 korttids-<br>/växelvård | 9                |  |
| Estrids gård Plan 3                         | 14               |  |
| Estrids gård Plan 4 demensenhet             | 47               |  |
| Hemtjänst egen regi Knivsta                 | 10               | 2  |
| Personlig Assistans                         | 2                | 1  |
| Råd och stöd                                | 5                |  |
| Stödboende Barn och unga                    |                  | 2  |
| Stödboende Vuxen                            | 17               | 2  |



| Radetiketter      | Avvikelse rapport | Organisatorisk avvikelse Vård och omsorg |
|-------------------|-------------------|--|
| Tegelparken       | 12                |  |
| Vuxen             | 10                |  |
| Vuxen Bistånd     | 4                 | 2  |
| <b>Totalsumma</b> | <b>189</b>        | <b>9</b>                                 |

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

| Typ av händelse   | Antal    |
|---|----------|
| Utebliven eller försenad insats   | 45       |
| Brister i omsorg och personlig omvårdnad (t.ex. hygien, matsituation, förflyttning) | 38       |
| Brister i dokumentation (t.ex. avsaknad, felaktig, ej kommunicerad)                 | 28       |
| Hot och våld mellan brukare   | 21       |
| Fysiska övergrepp (t.ex. slag, nyp och hårda tag)                                   | 11       |
| Brister i handläggning  | 9        |
| Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik                                       | 6        |
| Hantering av utrustning (t.ex. larm)  | 6        |
| Brott mot sekretesslagen  | 5        |
| Psykiska övergrepp (t.ex. hot, bestraffning, trakasseri, kränkning)                 | 3        |
| Sexuella övergrepp (t.ex. verbal kränkning och sexuella gränsöverskridanden)        | 3        |
| Informationsöverföring  | 3        |
| Återfall  | 2        |
| <b>Övrigt</b>   | <b>9</b> |

Avvikelser till följd av utebliven insats eller uppmärksammade brister i omsorg är fortsatt vanligast förekommande. Antalet rapporterade avvikelser har ökat, en trolig följd av utbildningsinsats och förstärkt fokus på avvikelshanteringen i organisationen.

## 8.6 Lex Sarah

Två Lex Sarah-utredningar har genomförts under året, med anledning av uppmärksammade risker eller allvarliga missförhållanden.

| Vad avsåg lex Sarah rapporten?   | Resultat av utredningen   | Är händelsen anmäld till IVO? | Resultat av IVO:S utredning  |
|--|---|-------------------------------|--|
| Brister i handläggning då ett beslut om LVM fattades med fel delegat                                   | Det har identifierats flera orsaker till bristen. Åtgärder har vidtagits, däribland egenkontroller, förändrat arbetssätt, utbildningsinsats och reviderade styrdokument.  | Ja                            | IVO avslutade ärendet och fattade beslut om att inte vidta några ytterligare åtgärder då de bedömde att nämnden hade fullgjort sin utredning- och anmälningskyldighet samt vidtagit tillräckliga åtgärder. |
| Bemötande och omsorg vid fallincident i hemtjänsten, till följd av potentiellt bristfälligt arbetssätt | Utredningen har genom händelseanalys undersökt orsakerna till fallet samt eventuella brister i arbetssätt. Vidtagna åtgärder, däribland ytterligare information om fallrisker samt arbetsprocess vid förekomst av fall. Ändrad instruktion till nya och vikarierande medarbetare. | Nej                           |  |
| Brister i omsorg som lett till kränkningar mellan brukare, särskilt boende för äldre                   | Utredningen har fokuserat till vidtagna åtgärder för att avhjälpa utåtagerande beteenden vid demens. Verksamheten har vidtagit omedelbara och planerade åtgärder, däribland handlingsplan samt utbildning i BPSD-registrering och arbetssätt.                                     | Nej                           |  |
|  |   |                               |  |
|  |   |                               |  |
|  |   |                               |  |

## 8.7 Tillsyner och granskningar

IVO genomför en nationell tillsyn av kommuners myndighetsutövning för barn och unga, med fokus på placeringar i privat drivna verksamheter, hantering av orosanmälningar, uppföljning av placeringar och egenkontroll. Kommunen ska lämna digitala uppgifter om bland annat kontrollrutiner, upphandling, egenkontroll och åtgärder mot jäv och korruption. Ansvarig enhet för myndighetsutövning har besvarat begäran om uppgifter och inväntar svar från tillsynsmyndigheten.