

KALLELSE

Äldrenämnden kallas till sammanträde

Dag	Onsdagen den 20 maj 2015
Tid	18.00
Plats	Nacka Stadshus, lokal Björknäs, plan -1, östra flygeln-
Ordförande	Monika Brohede Tellström
Nämndsekreterare	Jane Harvey
Politisk beredning	Onsdagen den 13 maj 2015, kl 08.30 i sammanträdesrum Hästhagen, plan 2, västra flygeln, Stadshuset
Gruppmöte	Onsdagen den 20 maj 2015, kl 17.00, B-gruppen i sammanträdesrummet, S-MP-V-gruppen i Tollare, ÖF -1 SD i Ballerup, ÖF 0

OBS! Meddela eventuellt förhinder att delta på sammanträdet snarast möjligt till nämndsekreteraren på jane.harvey@nacka.se.

OBS! Alla behöver tänka på att avhålla sig från starka dofter. Tänk på att även tvättmedel, balsam och handkräm ofta innehåller starka dofter.

Föredragningslista

Nr	Ärende	Information	Noteringar
1.	Upprop		
2.	Justering xxxxdagen den XX		
3.	Fastställande av dagordning		
Muntliga föredragningar			
4.	Om Lex Sarah	Eva-Britt Lönback Yilma	15 minuter Sid 3-20
5.	Lägesbeskrivning och inriktning för nämndens förebyggande arbete	Nina Mautner Granath och Marie Haesert	30 minuter Sid 21-24

Nr	Ärende	Information	Noteringar
Beslutsärenden			
6.	Tertialbokslut 1, 2015	Birgitta Wallin	Sid 26-41
Rapporter- och informationsärenden			
7.	Riktlinjer för sociala hyreskontrakt		Sid 42-53
8.	Information från äldreheten och sociala kvalitetsenheten		
9.	Kurser och seminarier		
10.	Anmälningar		Sid 54-55
11.	Övriga frågor		



Dnr: SOCN 2015/283-738
ÄLN 2015/150-738

Utredning Lex Sarah

Utredningen avser rapporter om verksamhetssystemet Combine och införandet av systemet

Sammanfattning

Nedan är tre lex Sarah – rapporter om missförhållanden i Pulsen Combine samlade. Två är från Familjerätten och en från Socialpsykiatrien. I rapporterna tas flera punkter upp. Eftersom alla handlar om verksamhetssystemet Combine och införandet har dessa rapporter lagts ihop till en gemensam lex Sarah-utredning. Först beskrivs de punkter som tagits upp i rapporterna tillsammans med konsekvenserna för den enskilde. Sedan beskrivs tänkbara orsaker och åtgärdsförslag till respektive punkt av införandeteamet för Combine och objektspecialisternas reflektioner. Därefter följer övrigt som framkommit samt analys och åtgärder.

Utredningen visar att det nya verksamhetssystemet Combine har många brister som även fortsättningsvis behöver ses över och rättas till. Dessa påverkar handläggningen på ett sådant sätt att det fortfarande finns risk för påtagliga missförhållanden för den enskilde. Systemets utvecklingsmöjligheter bedöms inte i denna utredning.

Samarbetet mellan IT-företaget Pulsen som tillhandahåller Combine och Nacka socialtjänst behöver förbättras avseende planering av åtgärder av uppkomna fel, support och förbättringar av systemet. Införande- och förvaltningsorganisationerna behöver ses över både vad gäller former för kommunikation och stöd.

Bedömningen är att ledningen har tagit lex Sarah-rapporterna på allvar tillsammans med andra rapporter om svårigheter i systemet och vid införandet, bland annat i form av bristande arbetsmiljö. Ledningsgruppen har tagit fram en handlingsplan där bristerna från lex Sarah-rapporterna ingår.

Innehåll

Beskrivning av risken för missförhållande.....	3
1. Felregistrerade datum i journalanteckningar	3
Tänkbara orsaker enligt införandeteamet för Combine	4
Felregistrerade datum i journalanteckningar	5
Information om utredning som försvann.....	6
Sammanfattning.....	7
Tänkbara orsaker enligt objektspecialisterna.....	7
Felregistrerade datum i journalanteckningar - FR	7
Om det har inträffat tidigare och i så fall orsak.....	9
Övrigt som framkommit i utredningen	9
Gruppchefernas samlade synpunkter som kan påverka handläggning, insats och rättssäkerhet för den enskilde	10
Sammanfattning	10
Kvalitetsutvecklarens bedömning.....	12
Beslut.....	12
Bilaga.....	13

Missförhållande

X Påtaglig risk för missförhållande

Ankomstdatum rapporter: jan-mars 2015

Utredning inledd 150203

Utredning inledd av Eva Britt Lönnback Yilma, kvalitetsutvecklare

Lagrum SoL och LSS

Utredningen berör - verksamhetens namn

Enheten för personer med funktionsnedsättning samt Enheten för individ- och familjeomsorgen

Ansvarig chef

Eva Ralling

Rapporten upprättad av

Petra Serrano och Ann-Katrin
Skogsberg

Enhet

Enheten för personer med
funktionsnedsättning

Stefan Heinebäck

Erica Lindberg och
Susanna Wattvil
Beata Lingman

Enheten för Individ- och
familj – familjerätten

Beskrivning av risken för missförhållande

1. Felregistrerade datum i journalanteckningar

Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit: vid försök att rätta datum försvann journalanteckningarna samt fel journalanteckning togs bort.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

2. Dubbla anteckningar samt radering av båda

Anteckningarna dubbleras och när man försöker ta bort den ena så raderas båda.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

3. Sökning av förekomst i socialregister

Vid sökning av förekomst i socialregister i Combine på uppdrag av tingsrätten saknas information om felaktigt personnummer vilket kan medföra att man tror att personen inte är aktuell. Vid sökning i det gamla verksamhetssystemet Procapita ges meddelandet ”felaktigt personnummer”, vilket gör att personnumret kollas av igen. Man ser att det är felaktigt och rätt personnummer letas fram.

Konsekvenser för den enskilde: kunde resulterat i felaktig dom för den enskilde.

4. Felaktig faktura

Faktura skickas till person som avslutats för fyra år sedan.



Konsekvenser för den enskilde: kunden finns fortfarande kvar i Nackas socialregister som aktuell.

5. En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

En beställning på trygghetslarm blev liggande hos utförare i två veckor utan att utföraren uppmärksammade det.

Konsekvenser för den enskilde: försenat trygghetslarm.

6. Information om utredning som försvann

En utredning försvann ur systemet. Det är för lätt att ta bort fel ärende.

Konsekvenser för den enskilde: hotad rättssäkerhet

7. Beställning skickas till fel utförare

Svårigheter i att byta utförare i systemet gör att en beställning måste gå till fel utförare som måste öppna beställningen innan den kan skickas till rätt utförare.

Konsekvenser för den enskilde: indirekt genom försenad handläggning och insats samt bristande sekretess.

Namn	Titel	Datum
Petra Serrano & Ann-Katrin Skogsberg	gruppchefer	2015-01-29
Erica Lindberg & Susanna Wattvil	handläggare	2015-01-26
Beata Lingman	handläggare	2015-03-12

När risken för missförhållandet uppmärksammats

Sammantaget har flera missförhållanden uppmärksammats löpande under hösten. De två första som rapporterades hände under januari 2015. Det tredje uppmärksammades 27 februari 2015.

När risken för missförhållandet har inträffat

Sammantaget har flera missförhållanden uppmärksammats löpande under hösten. De två första som rapporterades hände under januari 2014. Det tredje uppmärksammades 27 februari 2015.

Namn	Titel	Datum
Petra Serrano & Ann-Katrin Skogsberg	gruppchefer	2015-01-29
Erica Lindberg & Susanna Wattvil	handläggare	2015-01-26
Beata Lingman		2015-03-12

Tänkbara orsaker enligt införandeteamet för Combine

Nedan finns införandeteamets reflektioner och åtgärder för de tre lex Sarah – rapporterna reflektioner.



Felregistrerade datum i journalanteckningar

Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit: vid försök att rätta datum försvann journalanteckningarna samt fel journalanteckning togs bort.

Reflektioner

Datum framgår inte i läsläget som handläggaren antagligen befann sig i. När hon istället raderade journalanteckningarna kom hon på en bugg. Rättelsefunktionen för datum behöver alla kunna göra.

Åtgärder

Det är svårt att återskapa ett ärende men en loggningservice finns, där man kan titta om det behövs. Buggen vid raderingen av journalanteckningar måste åtgärdas. Objektsspecialister behörigheten att radera måste tas bort.

Dubbla anteckningar samt radering av båda

Reflektioner

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel som detta inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas - inte tas bort.

Åtgärder

En person är nu dedikerad till att frågor bättre ska gå från och till användarna. Skärmdumpningar ska också underlättas.

Objektsspecialister behörigheten att radera måste tas bort.

En extra utbildning kan ges till användarna när systemet är infört ordentligt.

Sökning i socialregister

Reflektioner

Det finns tre sätt att söka efter personnummer i Combine. På två ställen signaleras om personnumret är felaktigt och på det tredje visas det inte. Orsaken till detta är inte känt.

Införandeprojektet uppger att information har getts till objektsspecialisterna om detta medan objektsspecialisten inte kände till det.

Åtgärder

Information till alla handläggare och objektsspecialister om hur man kan söka för att få upp "felaktigt personnummer" går snarast ut i ett nyhetsbrev. Behovet av att detta ingår i systemet tas med i rapporten om önskvärda förbättringar av systemet.

Felaktig faktura

En faktura har skickats ut till en kund som har flyttat från Nacka för fyra år sedan.

En person finns felaktigt kvar i systemet. Personen fick en faktura som inte kan tas bort och personens uppgifter kommer därför att ligga kvar. Den enskilde kan bli illa berörda av att felaktigt finnas i socialregistret.



Reflektioner

Inför införandet av Pulsen Combine skulle bara pågående ärenden finnas kvar i systemet. Dessa migrerades. Ärendet har antagligen legat kvar som ett öppet i Pro capita, vilket medförde att det följde med i migrationen. Inga avslutade ärenden kunde följa med.

Åtgärder

Påminna kommande grupper som ska in i Combine om att avsluta sina ärenden i Pro capita.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

Reflektion

Varje handläggare får en bevakning på beställningar som är skickade och obesvarade efter två dagar. Denna bevakning måste handläggarna gå in och titta på. Att så inte skedde kan vara en orsak till att beställningen blev liggande. Om beställningen inte fanns med i handläggarens bevakning får handläggaren återkomma för att felsöka. E-postpåminnelser går ut till anordnarna efter två dagar om beställningarna inte besvaras.

Åtgärd

Påminna om vikten av att använda bevakningen och stämma av om bevakningsfunktionen är felaktig.

Information om utredning som försvann

Ärendet anmälades till Pulsens support av verksamhetskonsult från Pulsen då inget ärende inkommit från Servicecenter. En utvecklare på Pulsen och även verksamhetskonsulten började felsöka omedelbart då uppgift om vilken brukare det gällde fanns. Ärendet såg ut att vara korrekt upprättat, det hade processtid och utredning och beslutsdokument var upprättade och signerade. Efter fortsatt granskning framkom att hela processen saknades, inte bara utredningsdokumentet. Det framkom vidare efter kontroll i loggningsfunktionen att hela processen raderats av handläggare/objektspecialist.

När man tar bort processer finns ingen bockruta utan man måste markera den process man ska ta bort. Man måste aktivt markera den process som ska tas bort och sedan klicka på "ta bort". Då får man upp en fråga om man verkligen vill ta bort det då inte går att återkalla, man måste aktivt klicka ja eller nej, det går inte att trycka på "enter".

Reflektion

Inget har försvunnit ur Pulsen Combine, utan processen försvann ur tjänsten p.g.a. den mänskliga faktorn.

Åtgärd

Ta bort objektsspecialisternas behörighet att radera. Från och med februari 2015 får alla beställa raderingar via förvaltningsledare Anki Tillema. Orsak till raderingarna måste anges.



Fel utförare

Vid val av utförare säkras misstag i systemet genom att man två gånger ska besvara om det är rätt utförare: först får frågan om man har sparat och sedan ska man signera. Innan dessa två steg är gjorda kan man ändra utförare. Därefter går det inte.

Reflektion

Måste stämmas av om dessa steg tagits. Om inte är det något fel.

Åtgärder

Fråga handläggaren om dessa steg har tagits. Information om stegen innan beställning skickas måste ges igen.

Sammanfattning

Införandeteamet anser att av de sju punkter som inkommit i dessa lex Sarah-rapporter ser det i ett första skede ut som att två punkter gäller systemet Combine: en bugg och att journalanteckningar dubbleras. Resterande frågor handlar om support- och implementeringsbrister vad gäller information eller användning av systemet.

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det också fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas, inte tas bort. Supportrutinen som finns för alla som är i drift används i för låg utsträckning. Rapportmall ska underlätta felsökning eftersom ju bättre felen beskrivs, desto lättare rättas det till.

Objektspecialisternas behörighet att radera tas bort eftersom det har skett för många felaktiga raderingar.

Cheferna behöver mer stöd i implementeringsarbetet framför allt med att skilja på vad som är införandeproblem, metodutveckling och förbättringsåtgärder till Combine. Goda exempel på resurspersoner som kan detta finns i organisationen. En fråga som kan ställas är om objektspecialisterna har blivit tillräckligt avlastade för att vara objektspecialister?

Namn	Titel	Datum
Anders Ovegård	konsult	2015-02-02
Ann-Kristine Tillema	förvaltningsledare	
Nina Älvenstrand	Pulsen	
Ann-Kristine Tillema	förvaltningsledare	2015-03-18 angående personnummer

Tänkbara orsaker enligt objektspecialisterna

Objektspecialisternas reflektioner på synpunkterna på ett möte 2 mars 2015.

Felregistrerade datum i journalanteckningar



Vid två tillfällen har journalanteckningar försvunnit: vid försök att rätta datum försvann journalanteckningarna samt fel journalanteckning togs bort.

Reflektioner

Systemet har inget enhetligt sätt för att till journalanteckningarna. Det som hänt kan ha varit att den gulmarkerade versionen togs bort eller att den handläggaren sist klickade på togs bort. Vet man inte vilket sätt som gäller kan det bli fel.

Dubbla anteckningar samt radering av båda

Reflektioner

Supporten i Nacka har varit bristfällig. Detta har antagligen medfört att fel som detta inte rapporteras utan att man försöker åtgärda dem och då blir det fel. Principen som behöver underlättas är att fel måste utredas - inte tas bort.

Denna bugg finns fortfarande kvar.

Sökning i socialregister

Reflektioner

Tjänsten saknas i systemet.

En larmbeställning som blivit liggande hos utförare i två veckor

Reflektioner

Det kan finnas flera orsaker till detta vilka alla tre känns igen:

- 1) beställningen kom inte fram,
- 2) utföraren har inte läst beställningen eller
- 3) okunskap hos utföraren om hur man gör med beställningar – de får bara en manual att hålla sig till.

Fel utförare

Vid val av utförare säkras misstag i systemet genom att man två gånger ska besvara om det är rätt utförare: först får frågan om man har sparat och sedan ska man signera. Innan dessa två steg är gjorda kan man ändra utförare. Därefter går det inte.

Reflektion

Det måste kunna gå att låsa upp beställningen. Man kan ångra sig efter första steget, men då kommer ändå ett meddelande att skickas till anordnaren.

Övrigt

Systemet: systemet har generellt för många fel och buggar som försvårar arbetet. **Supporten:** är otillräcklig och på fel nivå, vilket gör att många fel inte anmäls. Det är krångligt att felanmäla och det tar lång tid för att få svar. När svaren kommer är det svårt att använda dem och ofta har supporten inte uppfattat var felet består av.

Kommunikation: informationen sker inte på ett strukturerat sätt och kommer ofta för sent.

Objektspecialisternas roll är olika i grupperna. Det är stor skillnad på antalet medarbetare de har att stötta. Alla känner sig stressade och trängda i läget mellan handläggare och införandet av systemet. De har inga gemensamma träffar.



Namn	Titel	Datum
Carina Elvesjö, Jeanette Rosenberg; David Gallego Rincon; Erica Lindberg och Kirsti Kanttikoski.	Objektspecialister	2 mars 2015

Om det har inträffat tidigare och i så fall orsak

Den sammanfattande bedömningen av de beskrivningar som getts är följande:

Buggar kommer löpande att dyka upp i systemet. Dessa har rapporterats och åtgärdats – ibland med fördröjning. För många buggar finns och kommer att finnas. De rättas till på ett ställe en men dyker upp igen, vilket kan bero på att en helhetssyn saknas hos Pulsen.

Handhavandefel: flera av händelserna ovan anges som handhavandefel hos handläggare och objektsspecialister. Det kan bero på bristande information och utbildning samt för bristfällig, för långsam eller fel form av support. I vissa fall råder det osäkerhet kring om händelserna är handhavandefel eller brister i systemet.

Införande och förvaltning: i nuläget är beredskapen för att åtgärda brister som löpande information om och rättningar i systemet och support i införandet av Combine mycket dålig. Helhetssyn saknas och tidsplanering behöver kommuniceras med berörda.

Bedömning av om något liknande skulle kunna inträffa igen:

Risken är mycket stor för att problem med buggar, handhavandefel och bristande införanderutiner fortsätter eller förvärras. Förbättringar av systemet tar lång tid eftersom nya versioner av systemet släpps tre gånger per år.

Omedelbara åtgärder

Objektspecialisternas behörighet att radera tas bort från och med februari 2015 eftersom det har skett för många felaktiga raderingar.

Namn	Titel	Datum
Eva Britt Lönnback Yilma	Kvalitetsutvecklare	20150202

Övriga åtgärder

20150224 Presentation av utredningen på ledningsgrupp

Namn	Titel	Datum
Anders Fredriksson	Socialdirektör	20150217

Övrigt som framkommit i utredningen

Tidigare har Enheten för äldre och från Barn- och Unga skrivit PM till socialdirektör Anders Fredriksson om risker vid införandet av Combine.



Gruppchefernas samlade synpunkter som kan påverka handläggning, insats och rättssäkerhet för den enskilde

Support

Alla gruppchefer utom en som infört Combine känner igen att det kan dröja veckor innan man får svar på hur ett problem ska hanteras och då hjälper inte svaret. Känslan är att objektspecialisterna kan mer än supporten på Pulsen. Personal på supporten byts ofta ut. Supporten arbetar enbart via mejl, vilket är tidskrävande. Det finns önskemål om att kunna titta på skärmen tillsammans.

Systemet

Det är handläggarnas processer man arbetar i, vilket gör att det är svårt för andra att gå in i ett ärende vid semestrar och sjukdom. Bevakningar på vad som behöver göras i handläggningen är inte säkert. På grund av svårigheter att arbeta i systemet skriver handläggarna i flera grupper utredningar i word, vilket är rättsosäkert. För Familjerätten fungerar ingen av processerna.

En förbättring kan vara att servicecenter som nu ger första linjens support kommer att sammanställa statistik på alla fel som anmäls, vilket Pulsen inte tagit fram tidigare.

Införande och förvaltning

Organisationen har missbedömt vidden av att införa ett nytt system avseende information, utbildning, supportprocessen och förvaltning. Kommunikationsvägarna både vad gäller fel och nyheter behöver ses över och förbättras i alla led: från handläggare, objektspecialister, serviceenheten till Pulsen.

Serviceenheten

Serviceenhetens enhetschef ser att många ärenden kommer in. Systemet Combine är komplicerat, vilket gör att utbildning och support är viktigt. Sedan november ansvarar serviceenheten för första linjens support. Serviceenhetens program och Combine skulle då vara integrerade med varandra. Nu i februari har detta fortfarande inte genomförts, vilket gör att allt skötts manuellt. Många problem har därför hamnat mellan stolarna.

Serviceenheten har ett förslag på flödesschema över uppföljning av felanmälningar och vilket är en förutsättning för att följa upp Pulsen.

Träffar med ledningsgruppen för socialtjänsten

På tre möten med ledningsgruppen har information om utredningen beskrivits. Förslag på handlingsplan utifrån utredningen har lämnats och reviderats för att slutligen ingå i den stora handlingsplanen kring införandet av Combine – se bilaga.

Sammanfattning

I Lex Sarah-rapporterna om Combine som kommit in påtalas risker om missförhållanden för den enskilde på grund av brister i systemet och brister vid införandet av verksamhetssystemet

Combine. Handläggningstider förlängs, insatser försenas och varken rättssäkerhet och sekretess kan säkras. Nedan sammanfattas de faktorer som försvårar:

- För många buggar, det vill säga systemet har för många barnsjukdomar.
- Brister i kommunikation vad gäller: utbildningstillfällen till handläggarna och objektsspecialister, löpande information om förändringar i systemet och återkoppling vid felanmälningar, tidsplan med mera.
- Bristande support hos Pulsen och hos oss – har förbättrats nu. Önskemål om en fysisk person som användarstöd finns.
- Avsaknad av analys av orsaker till buggarna av Pulsen samt helhetsbild. En bugg rättas till enbart i en process men inte i andra, så samma problem återkommer hela tiden.

Namn	Titel	Datum	
Eva Britt Lönnback Yilma	Kvalitetsutvecklare	20150310	
Beslut		Ansvarig	Klart datum
Besluten nedan återfinns i ”Handlingsplan för att säkra kvalitet och arbetsmiljö utifrån ett nytt verksamhetssystem Combine” – se bilaga 1.			
Förtydligad organisation av införandet och förvaltandet av Combine		Anders Fredriksson Socialdirektör	5/5
Utbildning och införandestöd i arbetsgrupperna.			
Utredning om brister i systemet och i implementeringen: som grund för plan för förstärkt förvaltningsorganisation		Anna-Lena Möllstam T.f. enhetschef SKE	30/4
Styrgrupp med tydligare innehåll för införande och förvaltningsplan inklusive prioriteringar:		Anders Fredriksson socialdirektör	11/3
Förbättrad kommunikation		Anders Fredriksson socialdirektör	11/3
Ta fram en kommunikationsplan.			
Åtgärdsplan för förbättringar i systemet		Ann- Kristin Tillema Förvaltningsledare och Georgios Katsikiotis enhetschef serviceenheten	
Analysera inkommande ärenden för att ge en åtgärdsplan till Pulsen på nödvändiga förändringar			
Systemfelen i denna lex Sarah ska ingå.			
Lex Sarah utredningen skickas till IVO		Eva Britt Lönnback Yilma Kvalitetsutvecklare	13/4 2015
Regelbundna avstämningar		Anders Fredriksson	December 2015
på varje styrgruppsmöte under året.			



Kvalitetsutvecklarens bedömning

Det nya verksamhetssystemet Combine har många brister som även fortsättningsvis behöver ses över och rättas till. Dessa påverkar handläggningen på ett sådant sätt att det fortfarande finns risk för påtagliga missförhållanden för den enskilde.

Samarbetet mellan IT-företaget Pulsen som tillhandahåller Combine och Nacka socialtjänst behöver förbättras avseende planering av åtgärder av uppkomna fel, support och förbättringar av systemet. Införande- och förvaltningsorganisationerna behöver ses över både vad gäller former för kommunikation och stöd.

Sedan februari har en utökad styrgrupp ledd av socialdirektören införts med regelbundna möten var 14:e dag för att arbeta med ovanstående problem. En handlingsplan har tagits fram där bristerna från lex Sarah-rapporterna ingår. Supporten till handläggare har förbättrats och en person går nu ut till grupperna enligt ett schema för att ge ett konkret användarstöd.

Pulsen har haft regelbundna träffar med socialdirektör och styrgrupp där de betonat att de ser och arbetar med problemen.

Bedömningen är att ledningen har tagit lex Sarah-rapporterna på allvar tillsammans med andra rapporter om svårigheter i systemet och vid införandet, bland annat i form av bristande arbetsmiljö.

Beslut

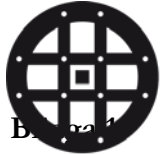
- Utredningen avslutas med hänvisning till pågående handlingsplan.
- Utredningen skickas till IVO för bedömning eftersom det fortfarande finns sådana problem som kan medföra nya risker för missförhållanden både i Nacka kommun och i andra införandekommuner.

Namn	Titel	Datum
Eva Britt Lönnback Yilma	kvalitetsutvecklare	20150410
Anders Fredriksson	socialdirektör	

Till nämnd datum

20150519 Äldrenämnden
20150520 Socialnämnden

2015-04-24



NACKA
KOMMUN

Bilaga 1

Handlingsplan för att säkra kvalitet och arbetsmiljö inom socialtjänsten utifrån ett nytt verksamhetssystem Combine

Senaste uppdateringen är gjord 2015-04-10


Område/ Åtgärd	Prioritet 1-5	Planerade aktiviteter	Vem ansvarig	När ska åtgärden vara genomförd?		
Förtydligad organisation av införandet och förvaltandet av Combine – utifrån lex Sarah						
Styrgruppens arbete behöver struktureras tydligare– utifrån lex Sarah	1 –	Sätta en processtruktur för att löpande kunna följa hur införandet och förvaltningen fortgår, inklusive prioriteringar: Aktiviteter: Styrgruppsmöten varannan vecka Tillsätta processtöd	Anders F	Start 15-03-13		
Förstärka förvaltningsorganisationen – utifrån lex Sarah	1	Förslag på förvaltnings-organisation tas fram Förslaget presenteras på STJ:s ledningsgrupp	Anki/Mikael B/ Anna-Lena	150414 presenteras 150430		



NACKA
KOMMUN

		Utredning om brister i systemet och i implementeringen: intervjua objektspecialister och gruppchefer i Nacka och i andra kommuner som grund för förvaltningsorganisationen*– utifrån lex Sarah	Anna-Lena			
Stöd i arbetsgrupperna både under införande och under förvaltning - utifrån lex Sarah Säkra införande IFO Barn och Unga	1	Kortsiktig plan Långsiktig plan Riskanalys inplanerad	? Anders O	? 150327		
Fungerande och tillräcklig support, även på plats	1	Kortsiktig plan: Support/användarstöd på plats Förbättrade rutiner mellan servicecenters support och pulsens support är under diskussion. Veckoavstämningar med Pulsen support Månadsavstämningar mellan Servicecenter och Pulsen	Anders F	Måndag 9/3 18/3 Pågår		Klart Klart
Löpande utbildning av hur handläggare och chefer ska arbeta i Combine - utifrån lex Sarah	1	Plan för löpande utbildning	SKE med gruppchefer	?		




		Identifiera vilken typ av utbildning samt innehåll. *	och servicecenter		
Säkra att objektspecialister finns i tillräcklig omfattning och med tillräcklig kunskap – utifrån lex Sarah	1	Kartlägga antalet objektspecialister och tid för Combine Utredda behov av utbildning *	Uppdrag till SKE att fråga EC Uppdrag till SKE	150414	
Förbättrad kommunikation – utifrån lex Sarah					
Krav på Pulsen, styrgrupp, införandeprojektet samt förvaltningsledaren på bättre återkoppling av vad som händer (nya beslut, vad görs åt rapporterade buggar, vad händer med klagomålen, vad händer med beställningar som görs till Pulsen och när händer)	1	Kommunikationsplan för 2015 presenteras. Möte med Pulsen VD inplanerat Nystartad styrgrupp Kommunicera beslut på KanalN Nyhetsbrev Anders F informerar efter varje styrgrupp Förvaltningsledaren bjuds in på APT-möten	Anders F Anders F Anders F Anki/Anders O Respektive enhetschef/ gruppchef	? 5/3 10/3 13/3 13/3	Klart Pågående Pågående



NACKA
KOMMUN

Kvalitetssäkra systemet						
Åtgärdsplan för förbättringar i systemet – utifrån lex Sarah	1	<i>Analysera inkommande felanmälningar för att ge en åtgärdsplan till Pulsen på nödvändiga förändringar</i> Systemfelen som framkommit i lex Sarah-rapporterna ska ingå.	Anki/Jugge	?		Pågår
Säkerställa Familjerättens arbete i tjänsten	1	1:a möte avklarat, nytt möte inbokat 150415. Pulsen och familjerätten kartlägger och tar fram en plan för att åtgärda brister	Anki/Pulsen	150415 Workshop 150408		
Säkerställa enheten för funktionsnedsättningsarbete i tjänsten	1	Pulsen lyssnar in synpunkter från enheten <i>Pulsen har planerat ett åtgärds paket för att åtgärda fel snarast och följer upp månadsvis</i>	Anki/Pulsen	150319 Beslut på möte 19/3 Klart?		
Säkerställa äldre enhetens arbete i tjänsten	1	Möte inbokat 15-04-21	Anki/Pulsen	Klart?		
Förbättringar av systemet						
Funktion i Combine med överblick över giltiga beslut för handläggarna – beställning av kundkort (bevakning, uppföljning etc)	1	Beställning skickad 20150120. Väntar tidplan från Pulsen	Anki/Pulsen	Måste ske skyndsamt. Pulsen kommer att prioritera detta.		



		Pulsen har återkopplat med hur dom ska lösa det men vi saknar datum för leverans		Datum för detta måste fastställas.		
Effektivisera processen i Combine för avslutsbeslut	1	<p>Pulsen har startat arbetet med detta och utveckling kommer att göras tillsammans med Nacka. Prioriteras av Pulsen</p> <p>Ett förslag på lösning under tiden har presenterats en s. k. ”workaround”</p>	Anki/Pulsen	<p>Har påpekat att detta måste göras skyndsamt</p> <p>Datum för slutlösning saknas ännu</p>		
Förbättrad Arbetsledarvyn	1	Lösningförslag presenteras 1504	Pulsen	Release 1.9 201509		
Förenkla processerna IFO, B&U samt Vux	1	WS i Bergshamra 24/3	Anki	150324		
Förenklad handlägningsprocess Äldre och funktionsnedsättning behöver finnas i Combine	2	<p>Pulsen kommer snarast att låta Nacka verifiera den lösning som finns för förenklad handläggning</p> <p><i>Nacka tar fram förslag till förbättringar som Pulsen kommer att prioritera</i></p>	<p>Anki/Pulsen</p> <p>Anki tillsammans med enheterna</p>	<p>Datum för detta måste fastställas</p> <p>Förslag till datum 150410?</p>		
Förbättra layouten för dokument i Combine	2	Pulsen ska genomföra en kvalitetssäkring av utskriftsmallar	Pulsen	Datum måste fastställas		



NASKA förbättrad generell användarvänlighet för handläggare i Combine	2	Pulsen arbetar med frågan och Anders tar upp frågan med Pulsen VD	Pulsen/Anki Utvecklings- kommunerna	Arbetet har satts igång Klart?		



2015-04-14

PM

Marie Haesert

Nina M Granath

Sociala kvalitetsenheten

Lägesbeskrivning och inriktning för förebyggande arbete inom äldre nämndens ansvarsområde 2015

Inledning

Socialnämnden och äldre nämnden har tagit beslutet att ett av de fem väsentliga områdena att utveckla under 2013-2015 är förebyggande arbete. Förebyggande arbete är generella eller riktade insatser till individer eller grupper med syfte att främja hälsa och förhindra att problem uppstår eller förvärras. Satsningen på förebyggande åtgärder kan ses som en investering då kostnaderna för detta är betydligt lägre än sena reaktiva insatser.

I väsentlighets- och riskanalysen med mål och nyckeltal kopplat till förebyggande arbete finns följande strategiska mål:

- Socialtjänsten ska aktivt bidra till att medborgare får tillgång till ett brett utbud av tidiga och förebyggande insatser
- Socialtjänsten ska verka för effektiv användning av kommunens skattemedel
- Medborgarna ska ha en god hälsa på lika villkor

Mot bakgrund av detta genomförde sociala kvalitetsenheten 2013 en kartläggning av det förebyggande och hälsofrämjande arbete som finansierades av dåvarande social- och äldre nämnden 2012. Kartläggningen visade att förebyggande och hälsofrämjande insatser uppgår till cirka 3,4 % av de insatser nämnden finansierar. Kartläggningen av förebyggande och hälsofrämjande insatser visade också på att det finns ett brett utbud men insatserna används i en begränsad omfattning. Under våren 2015 har delar av kartläggningen uppdaterats. (Se bilagor 1 och 2.)

Förebyggande serviceinsatser 2015

- Balansskola 150 tkr



- Qigong 50 tkr
- 90+ träning 500 tkr
- Tryggve
- SeniorNet
- Seniorluncher
- Anhörigstöd
- Öppen mötesplats för seniorer?

Pågående och planerade arbeten utifrån det väsentliga området förebyggande

Under följande rubriker kommer en beskrivning av pågående eller planerat förebyggande arbete:

- Utveckla beställarprocessen kring förebyggande serviceinsatser
- Uppföljning
- Strategier och handlingsplan
- Samverkan
- Översyn av upphandlingar kontrakt och avtal utifrån ett förebyggande perspektiv
- Utvecklingsprojekt
- Kommunikation

Utveckla beställarprocessen kring förebyggande serviceinsatser

Med förebyggande serviceinsatser menas stöd som erbjuds alla. Det bygger på att individer själva söker upp verksamheten, även om det kan ske efter rekommendation. De är oftast gratis och relativt korta.

För att kvalitetssäkra processen med att beställa förebyggande serviceinsatser för alla målgrupper pågår ett arbete. Först ut i det arbetet är målgruppen barn och unga där en process håller på att ta form.

Sammanfattningsvis innehåller den följande steg:

Steg 1

Bygga struktur

- Skapa en styrgrupp med representanter från utvecklingsgruppen och uppföljningsgruppen inom sociala kvalitetsenheten och aktuell myndighetsdel.
- Skapa en arbetsgrupp med representanter från utvecklingsgruppen och uppföljningsgruppen

Steg 2

Följa upp och utvärdera nuvarande insatser

- Fråga professionella
- Fråga brukare/kunder/medborgare



- Ta del av verksamhetsuppföljningar
- Omvärldsbevakning

Steg 3

Analys

- Bilda referensgrupp med utförare
- Genomföra workshops med referensgruppen

Steg 4

Ta fram förslag på nya insatser och ändringar i befintliga insatser

- Genomföra workshops med referensgruppen
- Ta fram förslag
- Fatta beslut om nya insatser eller ändrade
- Budgetera för föreslagna insatser

Steg 5

Implementering av nya eller ändrade insatser

Uppföljning

När det gäller uppföljning av insatser som sker till enskilda efter biståndsbeslut så följs de upp av ansvarig handläggare på myndigheten. Eftersom förebyggande serviceinsatser sker utan ett biståndsbeslut behöver vi utveckla framtida system för uppföljning. Detta arbete påbörjades under 2014. Förutom att ta fram ett system för uppföljning av förebyggande serviceinsatser så behöver vi genomföra uppföljningar av nuvarande förebyggande arbete. Detta för att skapa ett lärande tillsammans med utförare av förebyggande serviceinsatser och kunna utveckla det nuvarande förebyggande arbetet. För att i högre grad verka för ett effektivt resursutnyttjande kräver det initialt en satsning. En del av medlen för förebyggande arbete under 2015 behöver därför användas för att bygga grunden till det fortsatta arbetet.

Strategier och handlingsplan

- ANDT-strategin för perioden 2014-2016 är framtagen. Handlingsplaner för varje år tas fram. Drogförebyggaren har ett samordningsansvar för implementering och uppföljning av strategin.
- En anhörigstrategi är också framtagen. I den fastställs socialnämndens och äldrenämndens övergripande mål och inriktningar för stöd till anhöriga.
- Handlingsplan för våld i nära relationer för perioden 2014-2015.

Samverkan och samarbete

Socialtjänsten utvecklar samverkan och samarbete med viktiga aktörer så som polis, BRÅ, pensionärsorganisationer, andra kommuner och landstinget samt berörda enheter inom kommunen.

Exempel på samverkan och samarbete är:



- Utveckla samverkan mellan äldrevägledaren, äldreheten och Capio geriatrik Nacka för att minska återinskrivningar och för ett bättre liv för sjuka äldre.
- Tillför kompetens kring social hållbarhet i utvecklingsarbetet när Nacka bygger stad och ingår i planarbetet för centrala Nacka.
- Samverkan med brukare och kunder.
- I arbetet med anhörigstöd.
- Samverkan med landstinget kring sammanhållen vård och omsorg om våra mest sjuka äldre (SVEA)

Översyn av upphandlingar, kontrakt och avtal utifrån ett förebyggandeperspektiv

Säkerställa att det förebyggandeperspektivet finns med i upphandlingar, kontrakt och avtal. Bland annat kan det handla om att anordnaren eller utföraren har kunskap och kompetens när det gäller områden som våld i nära relation, barnperspektivet, anhörigperspektivet, kundinflytande, fysisk aktivitet och kost.

Utvecklingsprojekt

Insatser i projektform:

- Hälsokommunikatör
- 90+ träning
- Öppen mötesplats för seniorer

Kommunikation

- Utveckling av webbsidor med ett förebyggande perspektiv
- Nyhetsbrev – Nytt inom folkhälsa



Yrkande i ärende nr

Sammanträde den

Ingivet av

YRKANDE

□



Yrkande i ärende nr

Sammanträde den

Ingivet av

YRKANDE

Äldrenämnden

Tertialbokslut I 2015

Förslag till beslut

Äldrenämnden fastställer tertialbokslut nr 1 2015.

Ärendet

Verksamhetsresultat BRA

Äldrenämnden har under våren presenterat Social- och äldrenämndens nionde kvalitetsredovisning
Utifrån Social- och äldrenämndens fem väsentliga utvecklingsområden har vi genomfört flera förbättringar. Det handlar bl.a. om förebyggande insatser riktade mot brukarna, ökad kontakt med våra målgrupper, förbättrade rutiner och utbildningsinsatser för medarbetare.

Arbetet med e-hemtjänst och att erbjuda teknikstöd i hemmet har startat

Hösten 2014 beslutade dåvarande Social- och äldrenämnden för att börja en långsiktig satsning på teknikstöd med början 2015. Nacka kommun har valt att profilera sig som en e-hemtjänstkommun. Införandet av teknikstöd för äldre ska bidra till en förbättrad livskvalitet genom ökad trygghet och säkerhet, teknikstödet ska ses som ett komplement till traditionell äldreomsorg. Tekniska produkter har testats och utvärderats under en längre tid och Nacka har fått en stor erfarenhetsbank för att nu kunna erbjuda teknikstöd i hemmet som en insats för kunder. En projektledare i välfärdsteknologi finns nu på plats för att implementera e-hemtjänst i Nacka. Det är en viktig del för att bidra till uppfyllelsen av det strategiska målet att kunderna ska få *rätt insats* med bästa möjliga resultat.

Digital larmkedja

En upphandling gällande digital larmmottagning för de ca 1300 trygghetslarmskunder i ordinärt boende är i sitt sluske. Det innebär att Nacka kommer ha infört en helt genom digital larmkedja senast vid årsskiftet. Därmed uppfyller Nacka de standarder och krav som SKL ställer för att kommunerna ska kunna leverera en trygg och säker larmkedja. Men även en *hög service* av tjänster som är ett viktigt västenligt område.



Förnya, förenkla och förädla – kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

Under 2012-2013 har en utredning pågått i syfte att förnya, förenkla och förädla kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Detta resulterade i enhetlig check för respektive ovan insats. Den förändrade ersättningen medförde en beräknad ökad kostnad på 2,5 miljoner kronor pga. ökat utbildningskrav. Ersättningen har även anpassas till en digital återrapportering som ännu inte har implementerats i verksamhetssystemet Combine.

Stort behov av korttid och avlastningsplatser

Idag har äldreomsorgen 40 abonnementsplatser avseende korttid och avlastningsplatser inom kommunen. Utöver dessa köper äldreomsorgen f.n. sex platser utanför kommunen för att tillgodose behovet. Viktigt att det finns *rätt stöd* utifrån kundens behov för att säkerställa en trygg och säker äldreomsorg samt en budget med *volym och kostnadskontroll*. Därutav pågår en tilläggsupphandling för närvarande för att säkerställa behovet. Konsekvensen av att behovet av korttidsplatser är större än abonnerade platser innebär att kunder ibland får ligga kvar på sjukhus när de är färdigbehandlade i avvaktan på en ledig korttidsplats. När tilläggsupphandlingen är klar kommer det förhoppningsvis bli ett bättre flöde i vårdkedjan.

Insatta resurser BRA

Måluppföljning

Myndighetsorganisation (MH)

Ärenden är mer komplexa inom äldreomsorgen jämfört med tidigare vilket medför att handläggningen tar avsevärt längre tid. Enheten fick inför 2015 fler tjänster för att säkerställa att alla väsentliga områdena, d.v.s. *Rättssäker handläggning, service, förebyggande insatser samt volym och kostnadskontroll* uppfylls. De personella resurserna behöver vara tillräckliga för att uppnå målen inom dessa områden och få en effektiv resursanvändning med en hög kundnytta. Rekryteringarna är klara men i avvaktan på att tjänsterna tillträds så är till en viss del vikarier på plats för att säkerställa de väsentliga områdena. Det nya verksamhetssystem Combine som inte är fullt funktionellt och "Nackaanpassat" innebär att mycket personella resurser avsätts till att hantera systemet.



Utfall och prognos april

	Årsbudget 2015	Årsprognos 2015	Avvikelse jmf med budget
Verksamhet (Mnkr)			
Hemtjänst inkl. ledsagning o avlösning	-182,5	-182,5	0,0
Trygghetslarm	-13,8	-15,9	-2,1
Dagverksamhet	-7,4	-7,4	0,0
Anhörigbidrag	-5,5	-4,3	1,2
Korttidsvård	-29,7	-26,0	3,7
Bostadsanpassning	-7,0	-8,0	-1,0
Särskilt boende	-372,9	-378,2	-5,3
Personlig assistans 65 år och äldre (LSS)	-8,0	-7,5	0,5
Turbundna resor	-4,3	-4,0	0,3
Övriga verksamheter	-4,9	-2,2	2,7
<i>Delsumma Verksamheter</i>	<i>-636,0</i>	<i>-636,0</i>	<i>0,0</i>
Nämnd och myndighet och huvudmannaskap	-26,7	-26,7	0,0
Totalt Äldrenämnden	-662,7	-662,7	0,0

Årskostnadsutfallet (maj 2014- april 2015) är 647,5 mnkr. Antalet boende inom särskilt boende har ökat under våren och prognosen bygger på att ökningen kommer att fortsätta öka.

Investeringar

Verksamhetsystemet Combine

Redovisningen gäller för investeringsprojektet som helhet och kostnaderna delas lika mellan socialnämnden och äldrenämnden. Upparbetad kostnad t.o.m. april månad är cirka 38,0 mnkr med prognos för 2015 på cirka 45,8 mnkr. Det innebär att projektet kommer att överskrida tilldelad investeringsram med cirka 5 mnkr för 2015. Projektet kommer inte att vara slutfört till december 2015.

Vitala delar återstår att utveckla/införa innan verksamhetssystemet är i full drift. Även de processer som har gått i drift (funktionsnedsättning, IFO vuxna och familjerätten och äldreprocessen) saknar bl.a. de delar som stödjer kunden, t.ex. ”min sida” och som stödjer anordnare, t.ex. digital rapportering. Tills vidare innebär det att projektet har kostnader t.ex. för manuell inrapportering av anordnares uppgifter. När verksamhetssystemet är i drift och fullt ut infört ska det leda till högre rättssäkerhet, ökad tillgänglighet och t.ex. effektivare rapportering och uppföljning. För att kunna uppnå detta krävs hårt styrda processer som det är svårt att göra avsteg från.



Systemets uppbyggnad, kopplad till den höga ärendemängden och en eftersläpning i uppföljning av insatserna för delar av myndighetsutövningen, gör att användarna ofta upplever processerna som är i drift som komplicerade och användarovänliga. Åtgärder pågår för att förbättra bl.a. användargränssnittet. Just nu är bedömningen att det inte är möjligt att släppa in kunder och anordnare i systemet förrän delar av detta är åtgärdade.

Genomlysning av projektet pågår, med bl.a. nytt projektdirektiv och kalkylbudget. Kapitaltjänstkostnader redovisas from januari 2015 med ekonomisk livslängd 5 år. Diagram över projektets kostnadsutveckling visas i bilaga.

Bilagor

1. Måluppföljning strategiska mål, verksamhet och insatta resurser och enhetens operativa mål
2. Bokslut- Tertialbokslut: 2015 (i siffror)

Birgitta Wallin
controller
sociala kvalitetsenheten

Äldrenämnden

Bilaga nr I Måluppföljning strategiska och operativa mål, tertialbokslut I 2015

Verksamhetsresultat		
Övergripande mål	Strategiskt mål	Läge
God kommunal service	Kunderna ska få rätt insats med bästa möjliga resultat	■
	Kunderna ska vara nöjda med den insats som de har fått.	■
	Myndighetsutövningen skall vara effektiv och rättssäker med kunderna i fokus	■
	Myndighetens utredningar och beslut ska vara välgrundade, korrekta samt lätta att förstå för kunden	■
	Medborgarna ska ha en hög tillgänglighet och service.	■
Stor valfrihet	Ökad möjligheterna för kunden att göra val	■
God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling	Säkra behovet av adekvat boende för socialtjänstens olika målgrupper.	■
	Medborgarna ska ha kännedom och tillgång till ett brett utbud av tidiga och förebyggande insatser	■

Insatta resurser		
Övergripande mål	Strategiskt mål	Läge
Kommunal ekonomi i balans	Socialtjänsten ska verka för effektiv användning av kommunens skattemedel	■
Kommunal ekonomi i balans	Hålla budgetram	■

Väsentligt område	Operativt mål	T1 2015
Rättssäker handläggning	Alla intyg som inkommer till äldreheten som inte sökanden har bifogat till sin ansökan ska kommuniceras med sökande	Utmärkt
Rättssäker handläggning	Alla sökande ska erhålla ett skriftligt beslut innan anpassningens genomförande	Utmärkt
Rättssäker handläggning	Handläggning av reparationer ska ske via formell ansökan om reparationsbidrag	i.u
Rättssäker handläggning	Alla sökande får ett beslut alternativt bekräftelsebrev som innehåller information om vilka åtgärder som ansökan avser. Bekräftelsebrev ska skickas inom två arbetsdagar efter registrerat ärende	Utmärkt
Rättssäker handläggning	Dokumentationen ska vara lätt att förstå för kunden	Brist
Rättssäker handläggning	Handläggningen från ansökan till beslut avseende särskilt boende ska ske inom fyra veckor, resterande insatser ska handläggas inom tre veckor	Bra
Rättssäker handläggning	Säkerställa att kunden får en rättssäker handläggning och att bedömningen inte skiljer sig mellan könen	Bra
Rättssäker handläggning	Kunden ska vara delaktig vid utformningen av målsättning i beslutet	Brist
Rätt stöd	Genomförande planen ska användas vid uppföljningen och vidare planering vid korttidsboende	Brist
Rätt stöd	Medborgare över 65 år som har behov av hemtjänst ska så långt som möjligt erbjudas det i ordinärt boende	Utmärkt
Rättssäker handläggning	Beslut som berör omfattande eller föränderliga behov ska följas upp inom två månader	Brist
Rättssäker handläggning	Beslut om särskilt boende ska verkställas inom tre månader	Bra
Rättssäker handläggning	Säkerställa att rätt avgift debiteras kunden	i.u
Rättssäker handläggning	Besök bokas inom två veckor från att läkarintyg inkommer till kommunen	Bra
Service	Säkerställa att Nacka kommuns tillgänglighetspolicy efterlevs	Bra
Rättssäker handläggning	Kunder som har valt äldreboende ska få sitt första val tillgodosett så långt som möjligt	Utmärkt
Rättssäker handläggning	Påbörja en kartläggning utifrån genusperspektivet som ska leda till en mer jämställd äldreomsorg	i.u
Rättssäker handläggning	Säkerställa att rätt nivå utbetalas och följa den ekonomiska utvecklingen gällande omvårdnadsbidragsregler	Bra
Volym - och kostnadskontroll	Säkerställa att de operativa målen som berör medarbetarna uppfylls samt att enheten har en hög volym och kostnadskontroll	Bra
Volym - och kostnadskontroll	Hålla budgetram	Bra

ÄLDRENÄMNDEN

BOKSLUT: TI (APRIL) 2015

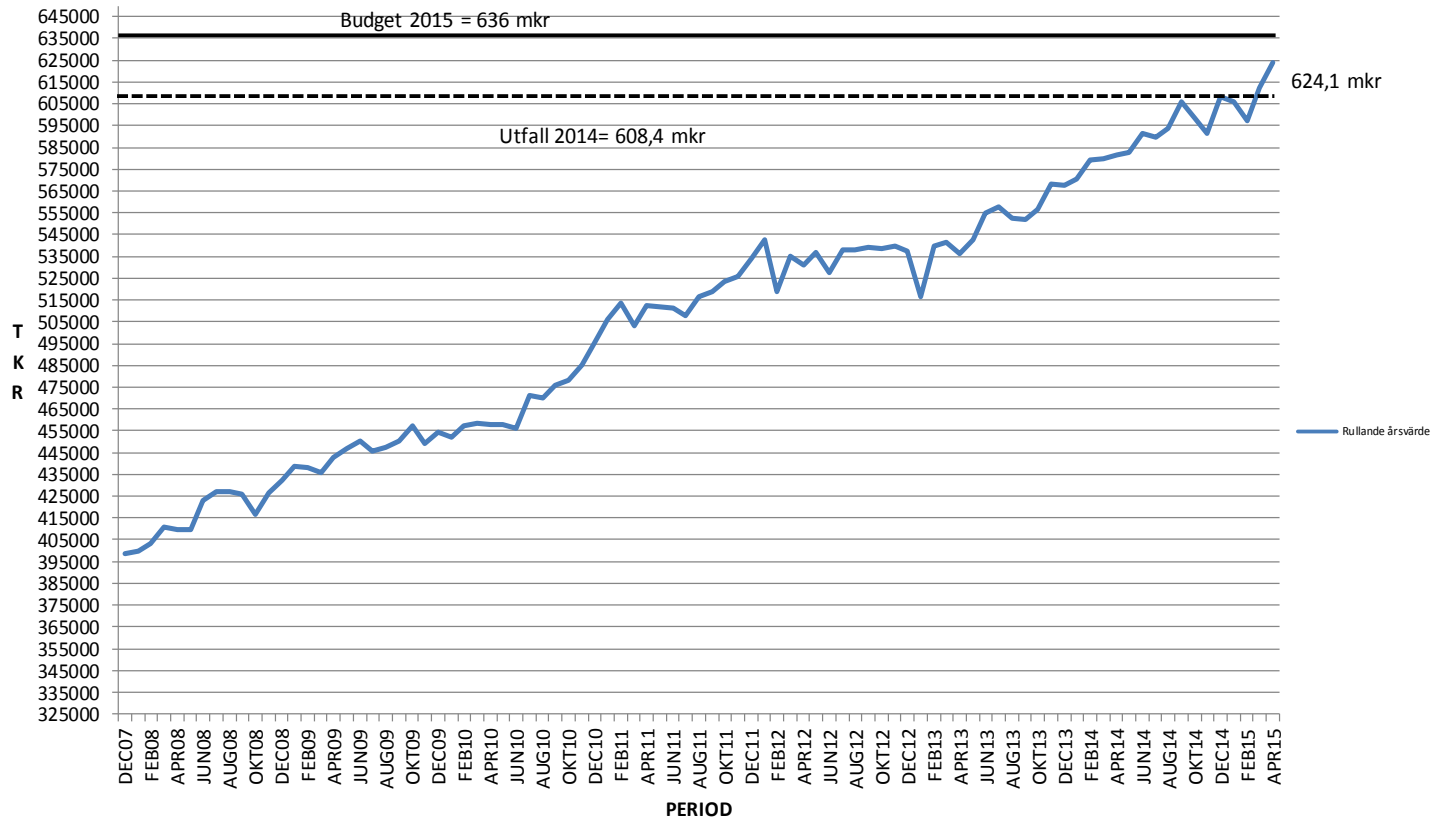
(i siffror)



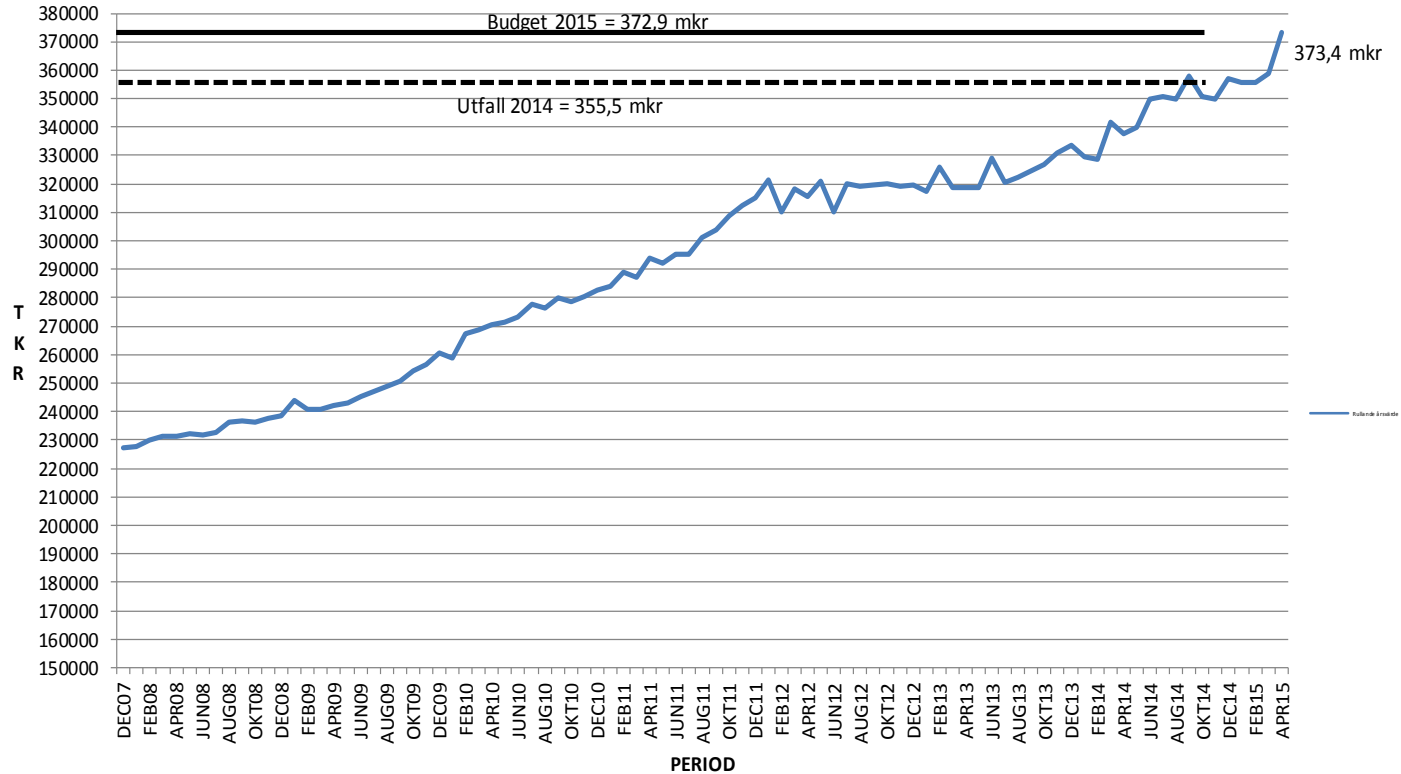
ÄLDRENÄMNDEN - JÄMFÖRELSE BUDGET - UTFALL PER VERKSAMHET (mnkr) - APRILBOKSLUT 2015

VERKSAMHET	ÅRSKOSTNADSUTFALL (maj 2014 - april 2015)	ÅRSBUDGET 2015	AVVIKELSE	
Hemtjänst/Ledsagning/Avlösning	180,4	182,5	2,1	enligt diagram
Trygghetslarm	15,9	13,8	-2,1	
Dagverksamhet	7,0	7,4	0,4	
Anhörigbidrag	4,3	5,5	1,2	
Korttidsväxelvård	23,0	29,7	6,7	
Bostadsanpassning	7,7	7,0	-0,7	
SÄBO	373,4	372,9	-0,5	enligt diagram
Personlig assistans > 65 år	7,0	8,0	1	
Turbudna resor	3,4	4,3	0,9	
Övrigt	2,0	4,9	2,9	
TOTALT - VERKSAMHET	624,1	636,0	11,9	enligt diagram
Nämnd (inkl Myndighetsorganisation)	23,4	26,7	3,3	
TOTALT - ÄLDRENÄMNDEN	647,5	662,7	15,2	

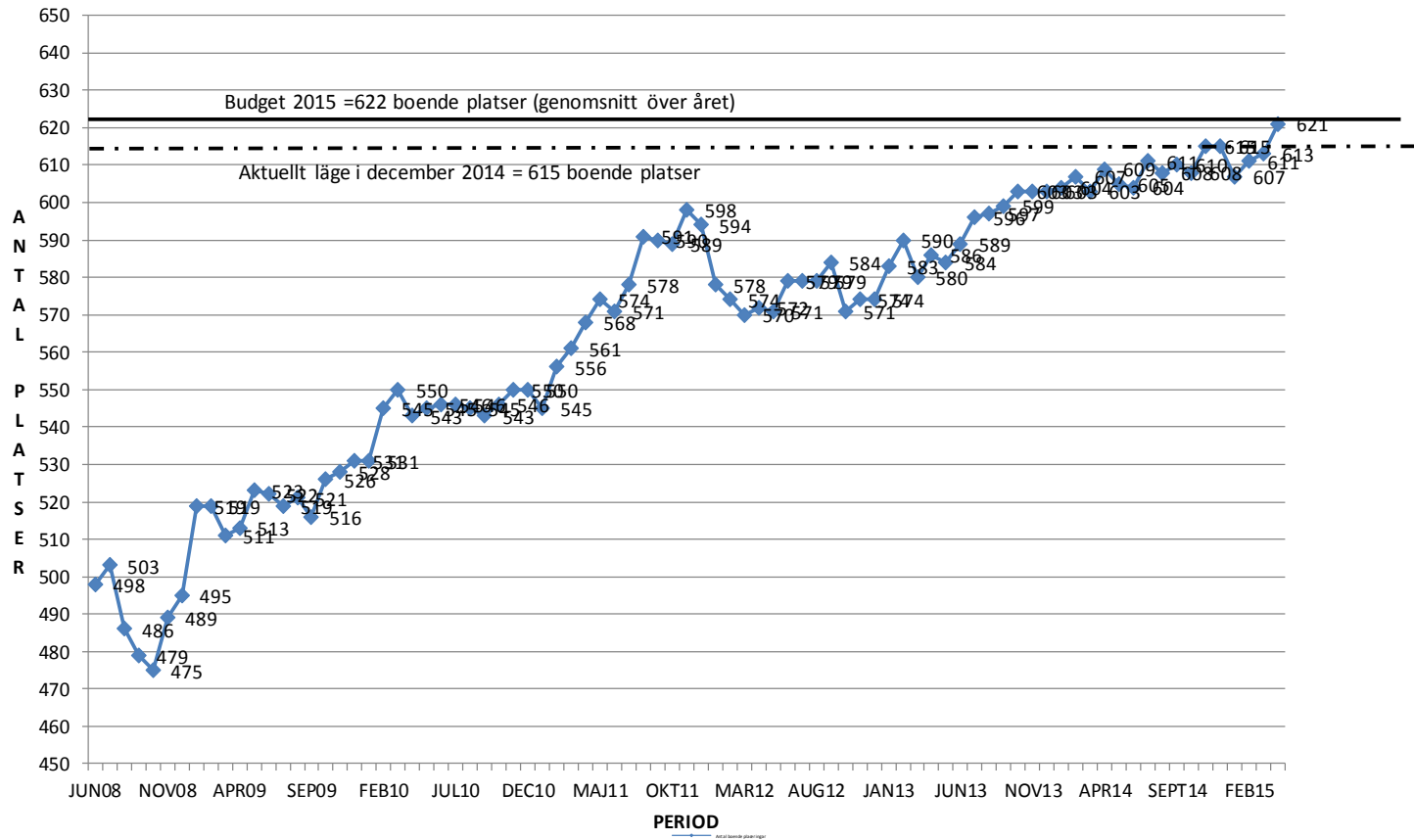
ÄLDRE - ÄLDRENÄMNDEN
PERIOD: DECEMBER 2007 - APRIL 2015
RULLANDE ÅRSMEDELVÄRDE - NETTOKOSTNAD INSATS (tkr)



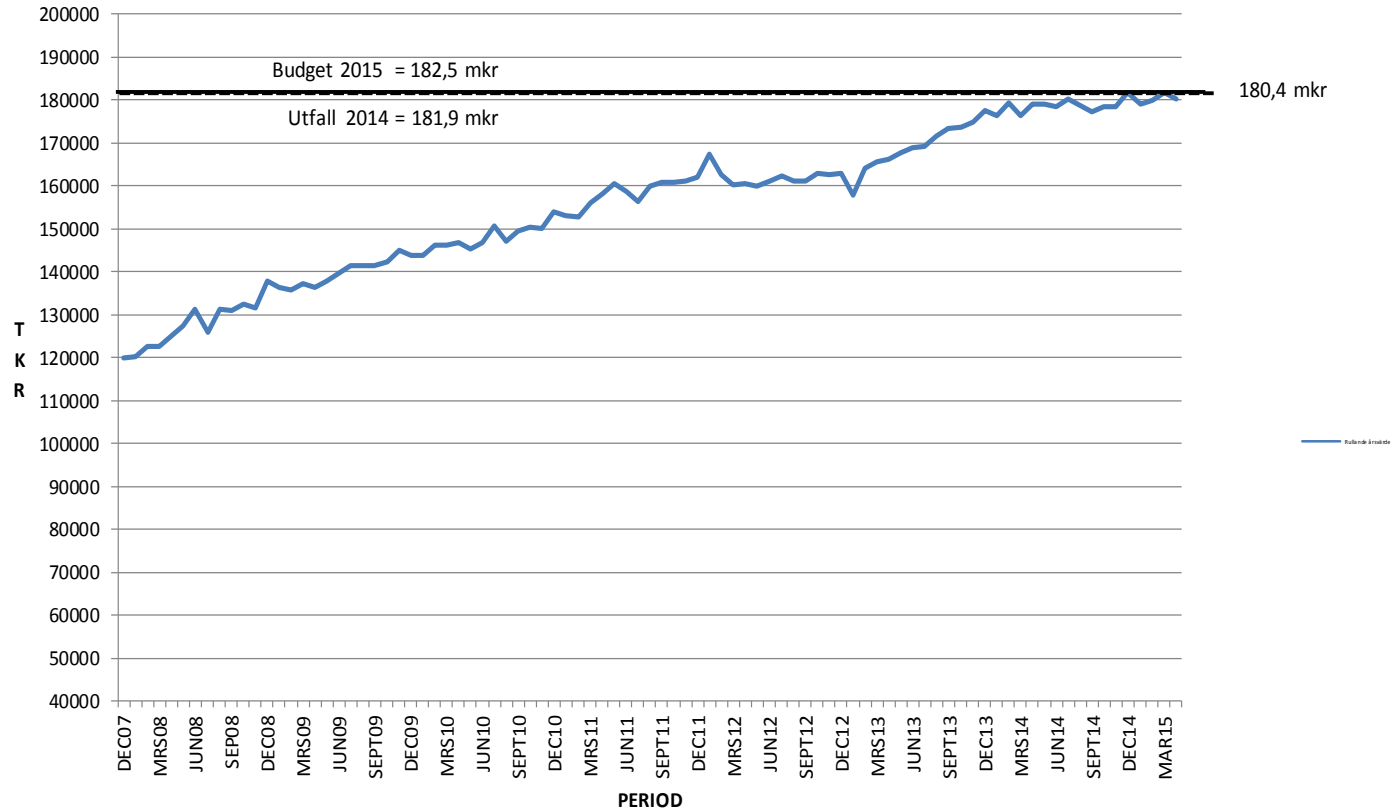
ÄLDRE - SÄBO - ÄLDRENÄMNDEN (tkr)
PERIOD: DECEMBER 2007 - APRIL 2015
RULLANDE ÅRSVÄRDE - NETTOKOSTNAD (tkr)



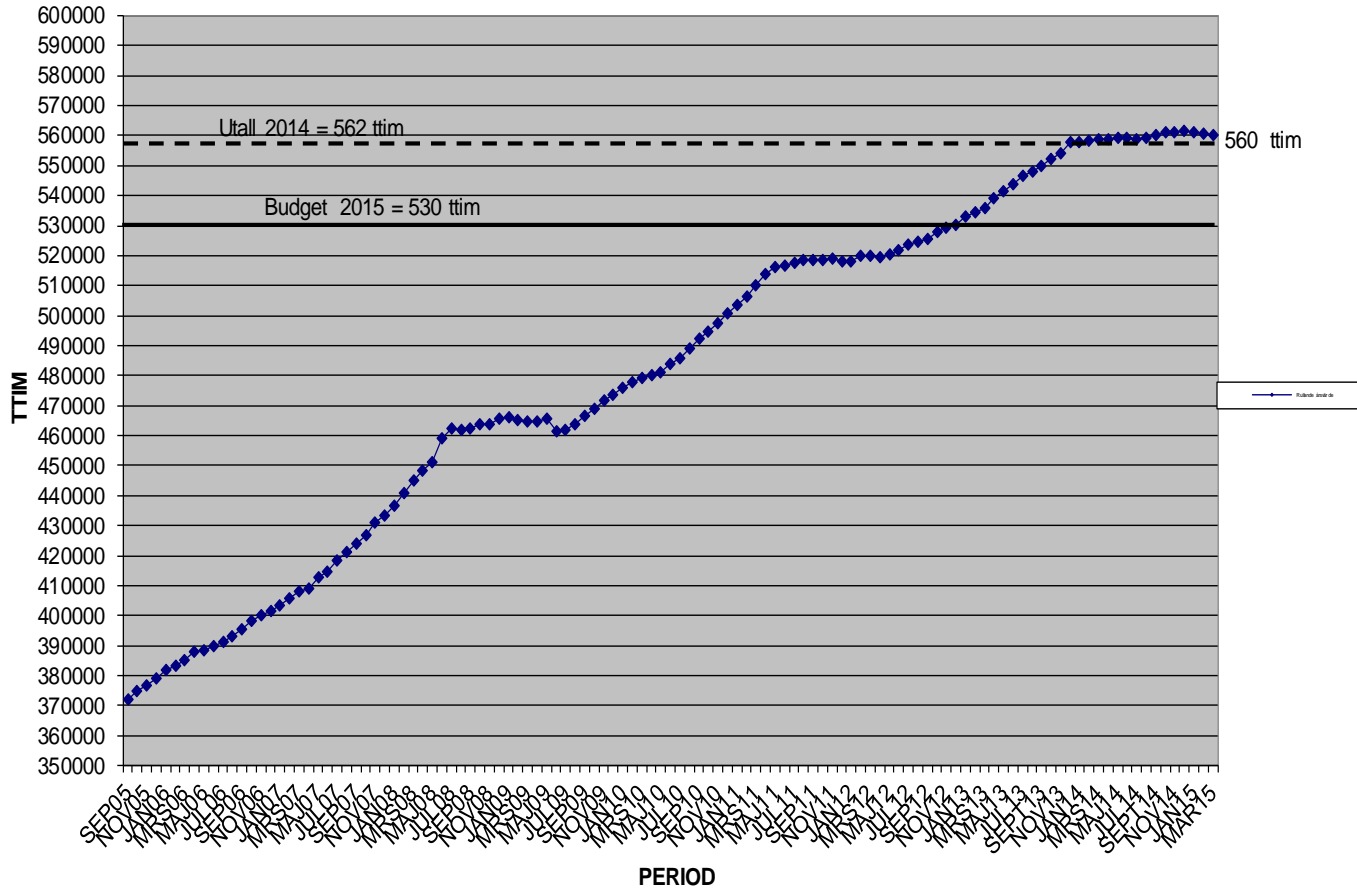
ÄLDRE - ANTAL PLATSER SÄRSKILT BOENDE PERIOD: JUNI 2008 - APRIL 2015



ÄLDRE - HEMTJÄNST - ÄLDRENÄMNDEN(tkr)
PERIOD : DECEMBER 2007 - APRIL 2015
RULLANDE ÅRSVÄRDE - NETTOKOSTNAD (tkr)

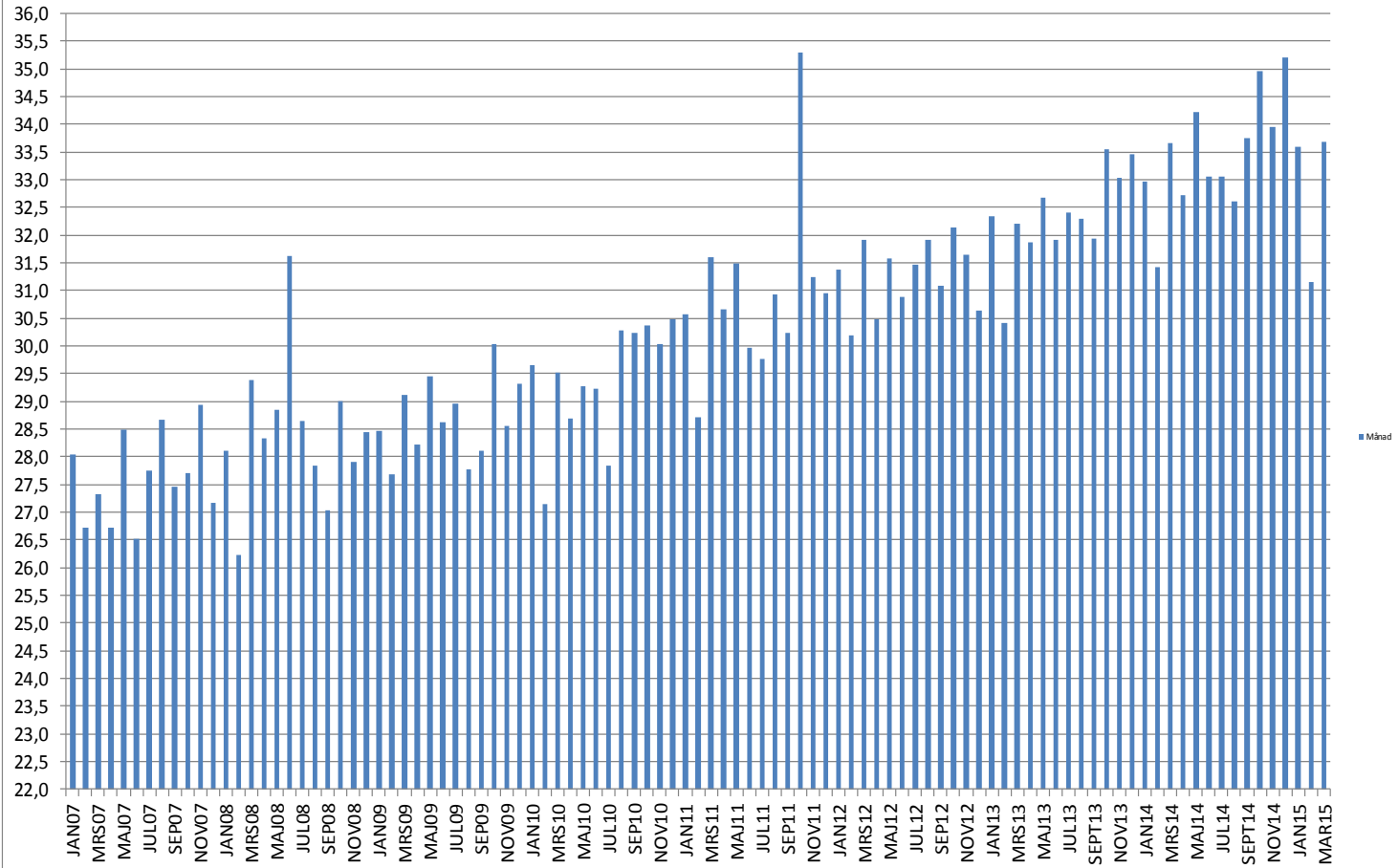


ÄLDRE - HEMTJÄNST- UTFÖRDA TIMMAR
 RULLANDE ÅRSVÄRDE
 PERIOD : SEPTEMBER 2005 - MARS 2015



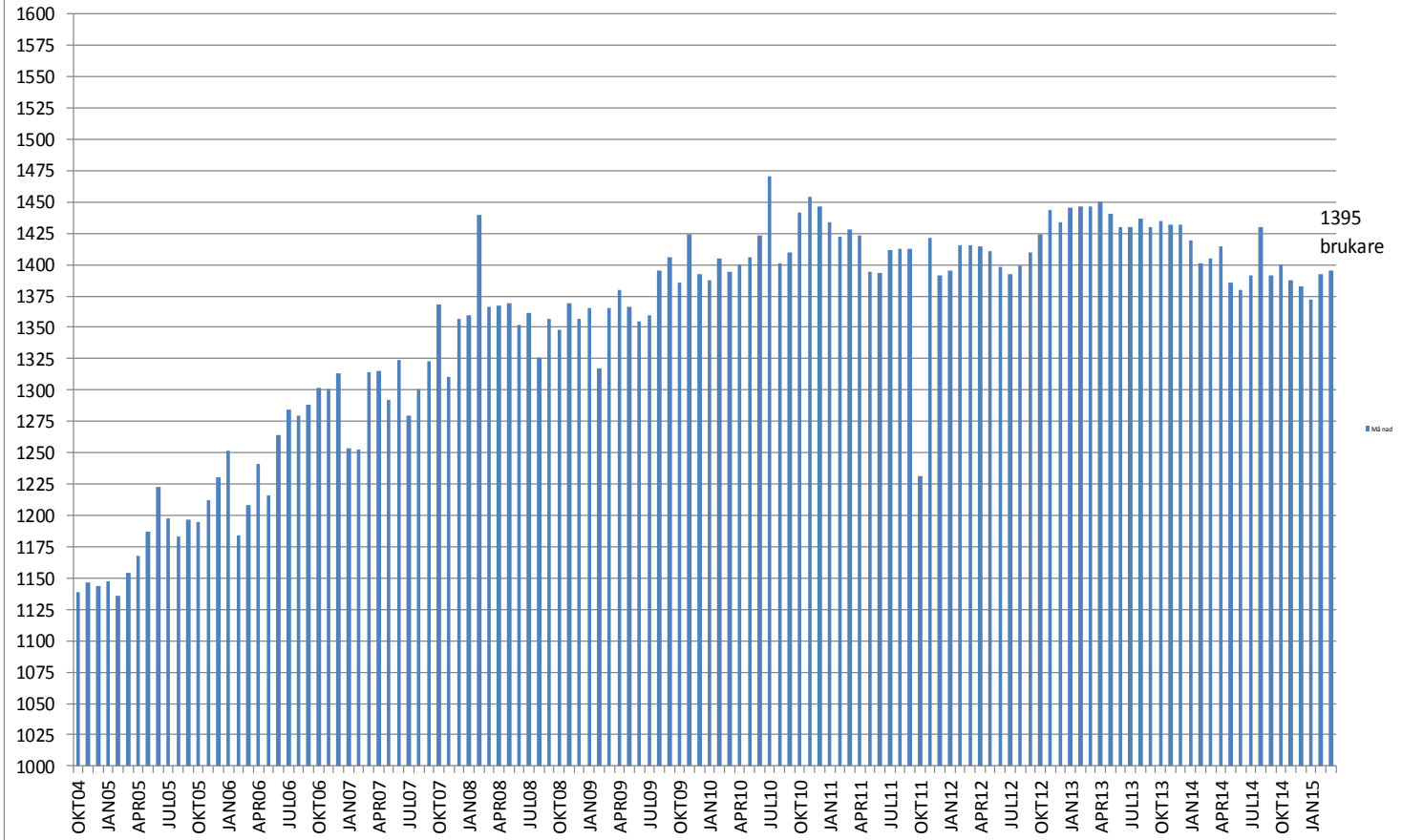
ÄLDRE HEMTJÄNST - GENOMSNITTLIG UTFÖRD TID PER BRUKARE OCH MÅNAD

PERIOD: JANUARI 2007 - MARS 2015

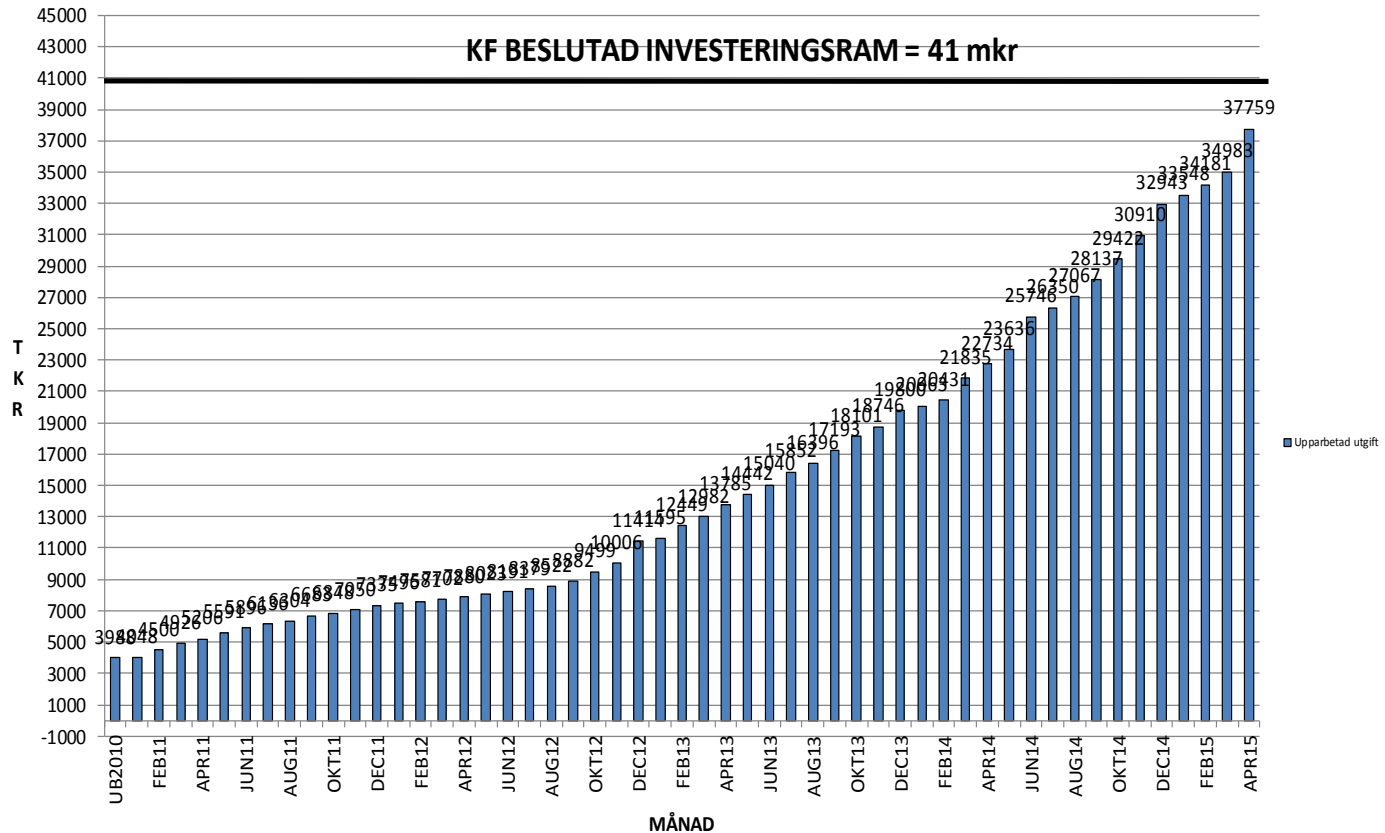


ÄLDRE - HEMTJÄNST - ANTAL BRUKARE PER MÅNAD

PERIOD: OKTOBER 2004 - MARS 2015



INVESTERINGSPROJEKT - INFÖRANDE PULSEN COMBINE
ACK. UPPARBETAD KOSTNAD (tkr)
PERIOD : DECEMBER 2010 - APRIL 2015





2015-04-23

TJÄNSTESKRIVELSE
ÄLN 2015/149-739

Äldrenämnden

Riktlinjer för beslut gällande sociala hyreskontrakt

Förslag till beslut

Äldrenämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

På uppdrag av social- och äldredirektören har ett utvecklingsarbete genomförts för att motverka och förebygga hemlöshet. Inom uppdraget har förslag till riktlinjer för beslut gällande biståndet sociala hyreskontrakt tagits fram. Flera förbättringsområden har identifierats inom handläggningen som riktlinjerna tillsammans med nyupprättade rutiner syftar till att åtgärda. Vidare innebär riktlinjerna ett mer strategiskt och konsekvent arbete, för att enskilda som beviljats sociala hyreskontrakt ska få bättre möjligheter till ett inträde på den ordinarie bostadsmarknaden.

Ytterst få äldre personer berörs och det är socialnämnden som ansvarar för riktlinjerna och eventuella kostnader.

Ärendet

Sedan januari 2014 har ett utvecklingsarbete pågått inom socialtjänsten för att motverka och förebygga hemlöshet på uppdrag av social- och äldredirektören. Inom uppdraget har en översyn gjorts gällande rutiner och handläggning av biståndet sociala hyreskontrakt, och ett förslag till riktlinjer för beslut har arbetats fram (bil. 1).

Sociala hyreskontrakt är kommunens boendelösning i särskilda fall för personer som av olika skäl inte blir godkända på den ordinarie bostadsmarknaden. Ytterst få äldre personer kommer i fråga för biståndsformen. Denna så kallade sekundära bostadsmarknad har blivit allt vanligare inom kommuner på grund av rådande bostadsbrist. Biståndet som beviljas är antingen ett tidsbegränsat hyreskontrakt för en kommunalt ägd lägenhet, eller ett tidsbegränsat andrahandskontrakt där kommunen hyr lägenhet av ett privat fastighetsbolag. Det senare kontraktet har personen möjlighet att ta över om krav enligt fastighetsägaren är uppfyllda efter en period. Generellt är detta mycket svårt då kraven är höga – hyresgästen ska ha en årslön på 3-4 gånger hyreskostnaden, fast anställning, inga skulder de två senaste åren samt bost i lägenheten i minst två år.

Nacka kommun har idag strax över 200 bostadssociala kontrakt. Av dessa är ca tre fjärdedelar andrahandskontrakt hos privata värdar. De övriga är kommunalt ägda villor, radhus, bostadsrätter, lokaler och blockhyrda lägenheter.



Flera förbättringsområden har identifierats inom handläggningen av sociala hyreskontrakt som riktlinjerna tillsammans med nyupprättade rutiner syftar till att åtgärda. De viktigaste handlar om att göra handläggning och beslut rättssäkert, motverka skuldsättning, och att tillgodose behov av stödjande insatser för att den enskilde på sikt ska kunna få ett eget kontrakt på den ordinarie bostadsmarknaden. Riktlinjerna ska även ge lättillgänglig information till den enskilde medborgaren som söker kunskap om biståndet.

Det har tidigare inte funnits riktlinjer i detta format för sociala hyreskontrakt, utan enbart ett rutindokument. I detta finns ett antal ”förturskriterier” som före detta social- och äldre nämnden fattade beslut om 2011 (bil. 2). Dessa kriterier är nu omarbetade.

Ekonomiska konsekvenser

Socialnämnden ansvarar för riktlinjerna och eventuella kostnader påverkar inte äldre nämnden finansiellt. Riktlinjerna tillsammans med nyupprättade rutiner förväntas ha en positiv konsekvens för individ- och familjeomsorgens (IFO) budget samtidigt som nya insatser kommer att kräva ökade resurser. Hyresskulden inom de sociala hyreskontrakten har hittills varit omfattande och en belastning för budgeten. Med omedelbara åtgärder vid uppkomna hyresskulder, enligt riktlinjerna, förväntas belastningen minska betydligt. Samtidigt kommer de nya stödinsatserna kräva ökade resurser. Detta gäller både budget- och skuldrådgivningen och det så kallade vardagsstödet (hjälp till den enskilde att klara vardagsekonomi samt praktiskt stöd för att undvika materiella skador i bostaden). Budget- och skuldrådgivningen kommer inte att belasta IFO:s budget men däremot vardagsstödet. IFO kommer därför ha en tät och regelbunden uppföljning av kostnadsutvecklingen för denna insats.

Konsekvenser för barn

I riktlinjerna lyfts barnperspektivet fram. Särskild hänsyn ska alltid tas till barnfamiljers situation och prioriteringar ska göras till förmån för barnets bästa. Utredningen ska särskilt uppmärksamma barnets/-ns situation och ansvarig handläggare ska säkerställa att stöd erbjuds vid behov. Vidare ska en analys göras när beslut fattas om vilka följder beslutet kan få för enskilda barn. Riktlinjerna och de nya rutinerna innebär att myndigheten kommer att få en tätare och mer regelbunden kontakt med enskilda, inklusive barnfamiljer. Detta innebär att berörda barns situation och behov lättare kan uppmärksammas och bemötas.

Bilagor

1. Riktlinjer för beslut gällande sociala hyreskontrakt
2. Riktlinjer över ”förturskriterier” till sociala bostäder inom Individ och familj, dnr SÄN 2011/21

Stefan Heinebäck
Enhetschef
Vuxenenheten IFO

Lisette Wahlroth
Planerare/utvecklare
Sociala kvalitetsenheten

Riktlinjer för beslut gällande sociala hyreskontrakt

Ett socialt hyreskontrakt är ett bistånd och kommunens boendelösning i särskilda fall för personer som av olika skäl inte blir godkända på den ordinarie bostadsmarknaden. En kommun har inte någon allmän lagstadgad skyldighet att ordna bostad åt alla invånare men det finns en skyldighet att tillförsäkra kommuninvånarna en skälig levnadsnivå.

Det sociala hyreskontraktet som beviljas är antingen ett tidsbegränsat hyreskontrakt för en kommunalt ägd lägenhet, eller ett tidsbegränsat andrahandskontrakt där kommunen hyr lägenhet av ett privat fastighetsbolag. Det senare kontraktet har personen möjlighet att ta över om krav enligt fastighetsägaren är uppfyllda efter en period. Nacka kommun äger inget bostadsbolag och har ingen bostadskö.

Biståndet är av långsiktig karaktär och förenat med särskilda villkor. Målet är att den enskilde ska kunna få ett eget, fast boende. Ett boende med socialt hyreskontrakt ska inte förväxlas med stödboende, träningslägenhet, genomgångsboende eller annan särskilt anpassad bostad enligt LSS.

Riktlinjerna innehåller följande avsnitt:

1. Ansökan, utredning och bedömning
2. Beslut
 - 2.1 Barnperspektiv
 - 2.2 Handlingplan
 - 2.3 Överenskommelse om avstående från besittningsskyddet
 - 2.4 Vardagsstöd
3. Allmänna förutsättningar samt prioriteringar för ett beviljande enligt 4 kap. 2 § socialtjänstlagen (SoL)
 - 3.2 Allmänna förutsättningar
 - 3.3 Prioriterade målgrupper
4. Omprövning av biståndsbeslut
5. Dokumentation

Bilaga I. Beslutsformuleringar

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN 2015/313	2015-05-19	Socialnämnden	Socialnämnden	Social- och äldredirektören

1. Ansökan och utredning

Ansökan sker muntligen eller skriftligen, ställd till socialnämnden. En handläggare utreder ansökan enligt 11 kap. 1 § socialtjänstlagen (SoL), och gör en bedömning med hjälp av nedan beskrivna kriterier och prioriteringar.

Insatsen syftar till att den enskilde på sikt ska kunna ta över hyreskontraktet med hjälp av en handlingsplan, alternativt finna annat fast boende på den ordinarie bostadsmarknaden. I utredningen ska uppgifter framgå om orsak till att sökanden inte har tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden samt personens förutsättningar för ett inträde, nuvarande och tidigare boendesituation, ekonomi och eventuella skulder, familjebild, samt övriga uppgifter om den sociala situationen som kan påvisa eventuellt behov av stöd.

2. Beslut

Med underlag av handläggarens utredning och bedömning fattas beslut av behörig tjänsteman med beslutanderätt enligt socialnämndens delegationsordning.

En ansökan om socialt kontrakt ska alltid först prövas enligt 4 kap. 1 § SoL. Det innebär att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå (se rättspraxis)¹. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

En kommun har inte någon allmän skyldighet att ordna bostad åt invånarna men det finns en skyldighet att tillförsäkra kommuninvånarna en skälig levnadsnivå. I prövningen enligt 4 kap. 1 § SoL utreds om insatsen socialt hyreskontrakt krävs för att uppnå en skälig levnadsnivå för den enskilde. Beslutet ska motiveras och kan överklagas genom förvaltningsbesvär.

Om ett beslut om socialt kontrakt fattas enligt 4 kap 1 § SoL, och inte verkställs inom 3 månader, ska detta rapporteras till Inspektionen för vård och omsorg samt kommunens revisor enligt 16 kap. SoL.

Om bedömningen är att den enskilde inte har rätt till bistånd för socialt kontrakt enligt 4 kap.1 § SoL finns det möjlighet för socialnämnden att istället pröva och bevilja ansökan enligt 4 kap. 2 § SoL. Detta kan göras i samma utredning och vid samma beslutstillfälle. Enligt 4 kap. 2 § SoL kan socialnämnden ge bistånd utöver vad som följer av 1 §, om det finns skäl för det. Bistånd enligt denna paragraf är

¹ Se RÅ 1990 ref. 119, RÅ 1994 not 575 och RÅ 2004 ref. 130

inte en rättighet för den enskilde utan en möjlighet för kommunen att ge stöd utöver vad som anses utgöra en skälig levnadsnivå. När bistånd beviljas till socialt kontrakt görs detta nästan uteslutande enligt 4 kap. 2 § SoL.

Beslut fattade enligt 4 kap 2 § SoL kan enbart överklagas genom laglighetsprövning enligt 10 kap. kommunallagen, d.v.s. prövningen gäller om beslutet tillkommit i laga ordning.

På grund av bostadsbristen innebär en beviljad ansökan alltid en väntetid innan beslutet kan verkställas, det vill säga innan ett hyreskontrakt kan erbjudas. Väntetiden varierar och tillgången till lämplig bostad samt individuella situationer avgör turordningen. Matchning av lämplig lägenhet görs av ansvarig handläggare.

Beslut om att bevilja socialt hyreskontrakt tidsbegränsas alltid till högst två år. Hyresavtalet löper på en månad i taget och förlängs per automatik om uppsägning inte sker minst en vecka innan månadskiftet.

För att kommunen ska fatta rättssäkra beslut gällande sociala hyreskontrakt används standardformuleringar som är bifogade till riktlinjerna (Bil. 1).

2.1 Barnperspektiv

Särskild hänsyn ska tas till barnfamiljers situation. Att ha ett barnperspektiv i utredningen och beslutsfattandet innebär att noga analysera vilka följder ett beslut kan få för enskilda barn. En av de grundläggande principerna i FN:s barnkonvention, som Sverige förbundit sig att följa, är att barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn.

Om minderåriga barn bor stadigvarande eller vistas tillfälligt hos föräldrar/er som ansöker om socialt kontrakt, ska utredaren särskilt uppmärksamma barnets/ns situation och säkerställa att stöd erbjuds vid behov.

2.2 Handlingsplan

Ett villkor för att få ett socialt hyreskontrakt beviljat enligt 4 kap. 2 § SoL är att den enskilde förbinder sig att följa en handlingsplan. Detta ska framgå av beslutet. Handlingsplanen upprättas tillsammans med den enskilde och innehåller mål, aktiviteter och stödjande insatser som syftar till att underlätta inträdet på den ordinarie bostadsmarknaden.

Obligatoriska aktiviteter för samtliga som beviljas socialt hyreskontrakt, enligt 4 kap. 2 § SoL, är att genomgå en individanpassad skuld- och budgetrådgivning samt planering av vardagsekonomin.

Handlingsplanen ska även gälla under väntetiden för verkställandet av beslutet och revideras om och när en bostad erbjuds. Handlingsplanen revideras därefter vid omprövningar och vid behov.

Om den enskilde vid upprepade tillfällen inte följer handlingsplanen är detta ett skäl till omprövning av beslutet följt av en uppsägning av hyreskontraktet.

2.3 Överenskommelse om avstående från besittningsskyddet

Ett villkor för att få teckna ett socialt hyreskontrakt är att den enskilde samtidigt tecknar ett avståendeavtal från besittningsskyddet. Detta gäller även för en eventuell sammanboende. Avtalet är gällande i fyra år och kan därefter förlängas en gång med maximalt ett till två år. Hyresnämnden är den instans som fattar beslut om avtalets giltighet.

2.4 Vardagsstöd

Personer som beviljats socialt hyreskontrakt kan vid behov beviljas insatsen vardagsstöd. Vardagsstöd omfattar två olika insatser och kan ges oberoende av varandra.

1. Stöd till skuldsatta personer som behöver hjälp för att självständigt klara av sin vardagsekonomi:
En budget- och skuldrådgivare utreder privatekonomin tillsammans med den enskilde samt upprättar en överenskommelse och arbetsplan. Målet är att personen självständigt ska klara av att hantera sin vardagsekonomi. En stödperson hjälper sedan den enskilde att löpande arbeta med privatekonomin efter den plan som lagts upp. På så vis stärks möjligheterna till ett självständigt liv, och det underlättar ett inträde på den ordinarie bostadsmarknaden.
2. Stöd till personer som behöver råd om hur en lägenhet praktiskt ska skötas:
Detta stöd innebär praktiska råd och förevisningar i hemmet av en stödperson om hur en lägenhet ska skötas. Genom stödet kan onaturligt slitage och materiella skador undvikas. Stödet ersätter inte insatsen boendestöd utan ska ges som en eller ett par punktinsatser.

Ansökan om vardagsstöd ställs till socialnämnden. Behovsprövning görs och beslut fattas enligt 4 kap. 1 § SoL.

Att den enskilde ska ta emot vardagsstöd kan ställas som villkor för ett beviljande av socialt hyreskontrakt enligt 4 kap. 2 § SoL.

3. Förutsättningar och prioriteringar för ett beviljande enligt 4 kap. 2 § SoL

Om bedömningen är att den enskilde inte har rätt till bistånd till ett socialt hyreskontrakt enligt 4 kap. 1 § SoL, kan som ovan nämnts en prövning göras enligt 4 kap. 2 § SoL. Detta är ett stöd utöver vad som anses utgöra en skälig levnadsnivå. I dessa fall gäller vissa allmänna förutsättningar. Därutöver görs bedömningar utifrån prioriterade målgrupper.

3.1 Allmänna förutsättningar

Ett socialt hyreskontrakt kan beviljas till en vuxen person som inte kan bli godkänd som hyresgäst på den ordinarie bostadsmarknaden, eller som inte kan beviljas särskild boendeform enligt SoL eller LSS. Vidare ska personen:

- ha uttömt alla andra vägar till att själv ordna en egen bostad
- vid ansökningstillfället varit folkbokförd i Nacka kommun i minst 18 månader
- sakna egna ekonomiska medel som kan användas för köpa eget boende
- i socialtjänstens utredning bedömts ha omfattande och allvarliga sociala problem, som utgör hinder för att bli godkänd hyresgäst på den ordinarie marknaden
- vara motiverad att ta emot relevant stöd för att i förlängningen kunna bli godkänd som hyresgäst inom den ordinarie bostadsmarknaden

3.2 Prioriterade målgrupper

Särskild hänsyn ska alltid tas till barnfamiljers situation och prioriteringar ska göras till förmån för barnets bästa. Särskild hänsyn ska även tas till äldres situation. I övrigt ska bistånd till socialt hyreskontrakt främst beviljas till enskilda som tillhör nedanstående grupper, som socialtjänsten har ett särskilt ansvar för enligt 5 kap. SoL.

- Personer utsatta för våld i nära relation
- Unga och unga vuxna i behov av fortsatt stöd efter avslutad placering i familjehem eller hem för vård eller boende
- Personer med missbruksproblem
- Personer med allvarliga psykiska och/eller fysiska problem

4. Omprövning av biståndsbeslut

En omprövning av beslutet ska alltid genomföras när ett socialt hyreskontrakt kan erbjudas för att utreda om behov fortfarande föreligger.

Efter att den enskilde flyttat in ska beslutet omprövas i god tid innan beslutet upphör. Utgångspunkten är att det ska finnas tid att utreda och fatta beslut om en eventuell förlängning, innan beslutet upphör.

Den enskilde är ålagd att följa hyreslagens bestämmelser enligt 12 kap. jordabalken (1970:994). Om situationer uppstår som kan leda till uppsägning av hyresavtalet enligt hyreslagen ska en omprövning av biståndsbeslutet genomföras.

Omprövning ska alltid ske om den enskilde:

- uteblir med hyresinbetalning och inte åtgärdar skulden, alt. upprättar plan enligt överenskommelse med socialtjänsten, inom 9 dagar efter betalningspåminnelsen sänts. Hyresavtalet sägs då alltid upp.
- ofta och systematiskt betalar hyran för sent (men innan uppsägning sker)
- orsakar allvarliga störningar i bostaden, eller om dessa är orsakade av sammanboende
- orsakar onormalt slitage och materiella skador på bostaden, eller om dessa är orsakade av sammanboende
- överlåter lägenheten till annan eller hyr ut den i andra hand

I övrigt ska omprövning genomföras:

- senast fyra månader innan avståendeavtalet från besittningsskyddet upphör att gälla. Avtalet löper på fyra år, med en möjlig förlängning med ett till två år.
- om den enskilde vid upprepade tillfällen inte följer överenskommen handlingsplan
- om ytterligare en vuxen ansöker om att flytta in i bostaden

5. Dokumentation

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser ska dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Regler om dokumentation inom socialtjänsten finns i SoL och i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5. Även handläggning och insatser som beviljas med stöd av 4 kap. 2 § SoL omfattas av dokumentationsplikten enligt lag och föreskrifter.

Bilaga I

Beslutsformuleringar

Bifall enligt 4 kap. 1 §:

”Namn Namns (pnr) ansökan om bistånd till socialt kontrakt beviljas enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, för att uppnå en skälig levnadsnivå. Behovet bedöms inte kunna tillgodoses på annat sätt.

Avslag enligt 4 kap. 1 § SoL:

”Namn Namns (pnr) ansökan om bistånd till socialt kontrakt avslås enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, då biståndet bedöms gå utöver det som anses utgöra en skälig levnadsnivå. Behovet bedöms kunna tillgodoses på annat sätt, genom...”

(i motiveringen ska framgå på vilket annat sätt behovet är tillgodosett utifrån möjlighet till skälig levnadsnivå.)

Bifall enligt 4 kap. 2 § SoL:

”Namn Namns (pnr) ansökan om bistånd till socialt kontrakt beviljas under perioden 20xx-xx-xx t.o.m. 20xx-xx-xx enligt 4 kap. 2 § socialtjänstlagen. Beslutet kan verkställas först när kommunen kan erbjuda Namn Namn en ledig lägenhet. Beslutet gäller endast under förutsättning att Namn Namn vid tidpunkten för verkställandet, dvs. när socialnämnden erbjuder en ledig lägenhet, fortfarande har behov av ett socialt kontrakt, samt att (namn) följer överenskommen handlingsplan med socialnämnden.”

2011-01-27

Dnr SÄN 2011-21

Social- och äldrenämnden

Riktlinjer över "förturskriterier" till sociala bostäder inom Individ och familj

Förslag till beslut

1. Social- och äldrenämnden antar "förturskriterier för sociala bostäder" enligt bilaga.
2. Social- och äldrenämnden beslutar införa en ny punkt i delegationsordningen med lydelsen:

6. Ekonomiskt bistånd

Nr	Ärendegrupp	Lagar m m	Delegat
22	Beslut om tilldelning av social bostad inom IFO	SoL Kap 4 §2	Chef för IFO

Sammanfattning

En översyn av handläggningsrutiner vad gäller sociala bostäder inom IFO har visat på behovet av tydliga kriterier och regler för sociala bostäder. Därför har socialtjänsten arbetat fram ett förslag på riktlinjer för förturskriterier för sociala bostäder.

Bakgrund

Nacka kommun har ca 210 sociala bostäder som socialtjänsten hyr ut i andrahand. Dessa bostäder består av sociala kontrakt (kommunen hyr av de privata värdarna och hyr sedan ut i andra hand) kommunen äger bostadsrätter och hus för uthyrning samt blockuthyr ett litet större antal av samma ägare. En översyn av handläggningsrutiner vad gäller sociala bostäder samt arbetet med att förebygga vräkningar har gjorts inom IFO. Detta arbete har resulterat i ett delvis förändrat och tydligare arbetssätt.

Vid genomgången av arbetsrutinerna av arbetet med sociala bostäder framkom bland annat följande: Att det inte fattades något formellt beslut när en person erhåller en socialbostad

Planering och utvecklingsenheten

Postadress
Nacka kommun
131 81 Nacka

Besöksadress

Telefon
Växel
Direkt
Mobil
Fax

E-post

www.nacka.se
Organisationsnummer
212000-0167

Ärendet

Boende med socialbostad kan beviljas person som inte själv blir godkänd som andrahands eller förstahandshyresgäst på grund av olika omständigheter. Att man inte klarar av att själv ordna bostad är oflast någon eller några av följande orsaker:

- personen har så höga skulder att personen inte kan erhålla eget kontrakt
- personen har betalningsanmärkningar sedan tidigare
- förälder med barn som varit utsatta för våld och inte kan flytta hem igen
- flyktingar med särskilda behov
- ungdomar i eftervård som inte kan flytta hem till föräldrarna igen

Utredning

Socialekreterare gör en utredning enligt Sol. kap 11:1 § om personen/hushållet uppfyller kriterierna för socialbostad. I handläggningsrutiner för sociala kontrakt samt övriga sociala bostäder framgår vad en utredning bör innehålla.

Beviljande av socialbostad

Ett positivt besked om boende i socialbostad är en insats enligt Sol. 4:2 och beslutet skrivs först då en lägenhet har erhållits och hushållet som kommer att få hyra lägenhet i andra hand är bestämt. Beslutet fattas av chefen för IFO – vuxen och kan inte överklagas genom förvaltningsbesvär utan bara genom laglighetsprövning/kommunalbevär.

Beslutet begränsas i tiden till högst ett år och omprövas. Om inte detta sker gäller beslutet tills vidare. Beslutet fattas med villkor d v s med förbehållet att personen fullföljer upprättad handlingsplan för boende samt de villkor som följer med hyresavtalet. Ansvarig socialekreterare för insatsen socialkontrakt behåller ärendet även om alla andra insatser avslutas och är då ansvarig för uppföljningen av personens handlingsplan avseende boendet och i samarbete med boendehandläggaren.

“Kösystemet”

Ingen egentlig kö finns. Alla som anses ha fullgoda behov av social bostad har samma siffra i kön. När en socialbostad blir ledig sker en individuell bedömning.

Beslutande

Beslutande är chefen för IFO – vuxen och i frånvaro av denne chef för IFO – barn och unga. Till sin hjälp har IFO - chefen en bedömningsgrupp. Utredande socialekreterare skall delge utredningen till alla i bedömningsgruppen skriftligt i förväg och eventuellt muntligt vid inbokat möte.

Stefan Heinebäck
Chef IFO vuxen

Margaret Nystedt Hackman
Planerare och utvecklare

Bilaga

Riktlinjer över förturskriterier till sociala bostäder inom IFO

Riktlinjer över "förturskriterier" till sociala bostäder inom IFO

Boende med social bostad kan beviljas person som inte själv blir godkänd som andrahands eller förstahandshyresgäst på grund av olika omständigheter.

Personen/hushållet

- ska vara skriven i Nacka kommun sedan 18 månader eller alternativt varit familjehemsplacerad av Nacka kommun i annan kommun
- bedöms inte ha några andra möjligheter att själv/själva ordna bostad, d v s alla andra möjligheter till eget boende bedöms som uttömda

Äldrenämnden

Anmälningssärenden

2. Delegationsbeslut från enheterna	<ul style="list-style-type: none">- Lista över delegationsbeslut fattade av handläggare på äldreheten under perioden 2015-04-22 – 2015-05-19 (xxx... beslut)-
3. Ordförandebeslut	<ul style="list-style-type: none">- Delegationsbeslut 2015-05-13 av ordförande Monica Brohede Tellström: överklagande till Kammarrätten av Förvaltningsrättens dom 2015-04-28 målnummer 29813-14.
4. Pressmeddelanden	
5. Nämndnyheter	
6. Kurser och konferenser	<ul style="list-style-type: none">- Inbjudan till kurs 2015-09-15 i Stockholm om ”Rapportering och tillämpning av lex Sarah – praktisk vägledning och lämpliga rutiner”- Inbjudan till workshop 2015-06-04 om ” Hur möjliggör vi med gemensamma krafter en hållbar tillväxt i Nacka fram till 2030?”- Inbjudan till nätverksträff 2015-06-10 kring integrering av nyanlända- Inbjudan till Anhörigdag i Nacka, 2015-06-03, 13.00 – 15.00 i Nackasalen
7. Rapporter från kurser och konferenser	



8.	Brev, ansökningar m.m. till nämnden
9.	Lex Sarah- och Mariaanmälningar <ul style="list-style-type: none"> - Beslut från IVO 2015-03-23 i dnr 8.1.2-23532/2014 avseende lex Sarah anmälan om allvarligt missförhållande inom verksamhetsområde äldreomsorg vid vårdverksamhet Stiftelsen Danviks hospital, Nacka kommun. - Rapport 2015-04-01 enligt lex Sarah, avser missförhållande vid NSC Älta (oklart datum) ÄLN 2015/127-738 - Rapport 2015-04-07 enligt lex Sarah, avser missförhållande vid NSC Sjötäppan (oklart datum) ÄLN 2015/128-738 - Rapport 2015-04-17 enligt lex Sarah, avser missförhållande vid NSC Talliden, Natt- och larmpatrullen 2015-04-12 och 2015-04-14 ÄLN 2015/139-738 - Rapport 2015-04-21 enligt lex Sarah, avser missförhållande 2015-04-16 vid NSC Ektorp, ÄLN 2015/140-738 - Utredning 2015-04-22 enligt lex Sarah, avser missförhållande 2015-04-16 vid NSC Ektorp, ÄLN 2015/140-738 - Utredning enligt lex Sarah 2015-04-24, avser flera missförhållanden i samband med verksamhetssystemet Combine.
10.	Kvalitetsrapporter från verksamhetsbesök
11.	Övrigt <ul style="list-style-type: none"> - Dom 2015-04-21 från Kammarrätten i Göteborg, målnummer 4806-14: Nacka kommuns överklagande av förvaltningsrättens beslut bifalls. - Information om ändrad tid för nästa Seniorrådsmöte 2015-06-04: mötet hålls 14.00 -16.00 för att inte krocka med workshop om ” Hur möjliggör vi med gemensamma krafter en hållbar tillväxt i Nacka fram till 2030?” - Dom 2015-04-28 från Förvaltningsrätten i Stockholm, målnummer 29813-14. Rätten upphäver Nacka kommuns beslut daterat 2014-11-07 och förklarar att kunden har rätt till bistånd i form av särskilt boende på Josephinahemmet.