



**ÅRSBOKSLUT 2023**  
ÄLDRENÄMNDEN

## Innehållsförteckning

1	Verksamhetens uppdrag.....	3
2	Hänt i verksamheten 2023 .....	3
3	Framåtblick.....	4
4	Nämndens köp av verksamhet.....	5
5	Jämförelse med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva.....	6
6	Verksamhetsresultat.....	10
6.1	Maximalt värde för skattepengarna.....	10
6.2	Bästa utveckling för alla .....	14
6.3	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka .....	18
6.4	Stark balanserad tillväxt.....	21
7	Agenda 2030.....	24
8	Ekonomiskt resultat 2023.....	27
9	Redovisning riktade statsbidrag årsbokslut .....	31
10	Uppföljning av medel ur framtidsfonder .....	32
11	Sjukfrånvaro.....	32

## **I Verksamhetens uppdrag**

Äldrenämnden är huvudman för kommunal vård och omsorg och fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten (exklusive ekonomiskt bistånd) och de uppgifter som enligt annan lag eller författning ankommer på socialnämnd/kommunal nämnd avseende personer över 65 år.

## **2 Hänt i verksamheten 2023**

### **Goda kundresultat men ökade kostnader för Nackas äldreomsorg**

Kundinflödet till äldreheten fortsätter att öka. År 2023 registrerades 799 helt nya kunder på äldreheten jämfört med 706 år 2022, vilket motsvarar en ökning på 13%. De ökade volymerna har både för 2022 och 2023 haft stor påverkan på det ekonomiska resultatet. Majoriteten av Nackas äldre är nöjda med sin hemtjänst och sitt äldreboende, även om en liten försämring syns i jämförelse med föregående års resultat i Socialstyrelsens undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?". Nacka ligger kvar på plats 18 av 290 kommuner i Hemtjänstindex. Jämfört med de andra kommunerna i Storstockholm har Nacka goda resultat inom området kontinuitet.

### **Fortsatta satsningar på hälsofrämjande insatser**

Utredningarna kring ny socialtjänstlag betonar förebyggande arbete. Hemtjänsten är en viktig resurs för att främja äldre personers hälsa. I projektet Hälsofrämjande hemtjänst som FoU-enheten Nestor genomför med en hemtjänstanordnare på uppdrag av äldreheten utvecklas arbetssätt som tydliggör och stärker kompetens och yrkesidentitet bland medarbetare i hemtjänsten. Projektet syftar till att utveckla och stödja arbetssätt i hemtjänsten som kan främja äldre personers hälsa och att äldre personer som har hemtjänst ska uppleva en ökad subjektiv hälsa i sin vardag. Under året har Nestor tillsammans med hemtjänstanordnaren genomfört workshops och intervjuer samt infört reflekterande team.

Det ska vara enkelt att få hjälp när man behöver. Sedan i slutet av året kan

Nackaborna ansöka om stöd för äldre genom äldre enhetens två e-tjänster.

### **Konkreta steg i omställningen mot en Nära vård i samverkan - Seniormottagning tillsammans med Boo vårdcentral**

Äldrenämnden rustar sig tillsammans med övriga kommuner och regioner i Sverige för omställningen mot Nära vård. Äldre enheten startade under hösten tillsammans med Boo vårdcentral, som har regionens samordningsuppdrag, en Seniormottagning i projektform. Målsättningen är att nå Nackabor 75+ och erbjuda en god och sömlös samt personcentrerad vård och omsorg oavsett vilken huvudman som ansvarar för insatserna. Projektet följs och utvärderas av FoU-enheten Nestor.

## **3 Framåtblick**

Utvecklingen av äldreomsorgen är en av kommunens största utmaningar de närmaste åren. Att andelen äldre ökar, liksom de som kommer leva längre med ohälsa av olika slag är ett faktum, vilket kommer att generera ökade kostnader. Här finns starka och komplexa kopplingar till den nationella omställningen till en nära vård, hur snabbt digitaliseringen går, samt hur e-hälsa och välfärdsteknik kan nå ut till äldre i behov av äldreomsorg. Vi behöver utveckla smarta arbetssätt och nya lösningar med hjälp av digitalisering och tät samverkan med regionen för att möta ökande behov utan att tappa kvalitet.

Trygg- och säkerhetsfrågor har snabbt fått ökad betydelse inom äldreområdet liksom arbetet för att minska risken för förekomst av välfärdsbrott.

Betydelsen av satsningar på hälsofrämjande och förebyggande insatser är stor. För att de äldre ska ha en så god livskvalitet som möjligt är det viktigt med förebyggande och hälsofrämjande insatser, vilket också innefattar ökad kunskap om psykisk ohälsa. I dessa insatser är samverkan med civilsamhället av största vikt.

Syftet med betänkandet Hållbar socialtjänst - ny socialtjänstlag SOU2020:47 är att

utforma en hållbar socialtjänst som främjar ett förebyggande arbete och minskar behovet av biståndsbedömda individuella insatser. Översynen ska resultera i en lagstiftning som främjar effektiva och kunskapsbaserade insatser av god kvalitet inom befintliga ramar. Nacka har ett välutvecklat utbud av tidiga insatser som ligger i linje med den föreslagna socialtjänstlagen. Lagen föreslås träda i kraft 2025.

Den kanske viktigaste faktorn för att säkra insatser av god kvalitet är kompetensförsörjningen. Detta är en stor utmaning som gäller vård och omsorg i hela landet, vilket fastställts av såväl Coronakommissionen som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Konkurrensen om tillgänglig arbetskraft med adekvat utbildning är stor. Långsiktiga insatser och satsningar från staten behövs för att stimulera fler att utbilda sig till undersköterska och sjuksköterska.

Genom digitalisering skapas mervärde och smarta lösningar för de Nackabor som kommer i kontakt med socialtjänsten. Enheterna inom det sociala området kommer att fortsätta arbetet med utvecklingen av digitala processer genom ytterligare e-tjänster, se över möjligheterna till automatisering av handläggning samt tillsammans med vår leverantör av verksamhetssystem undersöka möjligheterna att använda Artificiell intelligens inom socialtjänsten.

## 4 Nämndens köp av verksamhet

*Tabell 1 Nämndens köpta verksamhet av privata anordnare*

Område/verksamhet	Köpt verksamhet av privata anordnare (mnkr)	Andel köpt verksamhet av privata anordnare (%)
Särskilt boende kundval	331 724 858	63%
Särskilt boende profilplatser	32 850 217	100%
Hemtjänst kundval	252 416 625	100%
Dagverksamhet kundval	2 208 035	21%
Korttidsplatser	45 711 975	100%
<b>Summa</b>	<b>664 911 710</b>	<b>77%</b>



## 5 Jämförelse med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva

### Jämförelser av nyckeltal i äldreomsorgen

Ekonomiska nyckeltal för 2022 redovisas i Tabell 2. Resultaten för 2023 års ekonomiska nyckeltal finns inte tillgängliga förrän senare.

Tabell 2. Ekonomiska nyckeltal äldreomsorg mätår 2022.

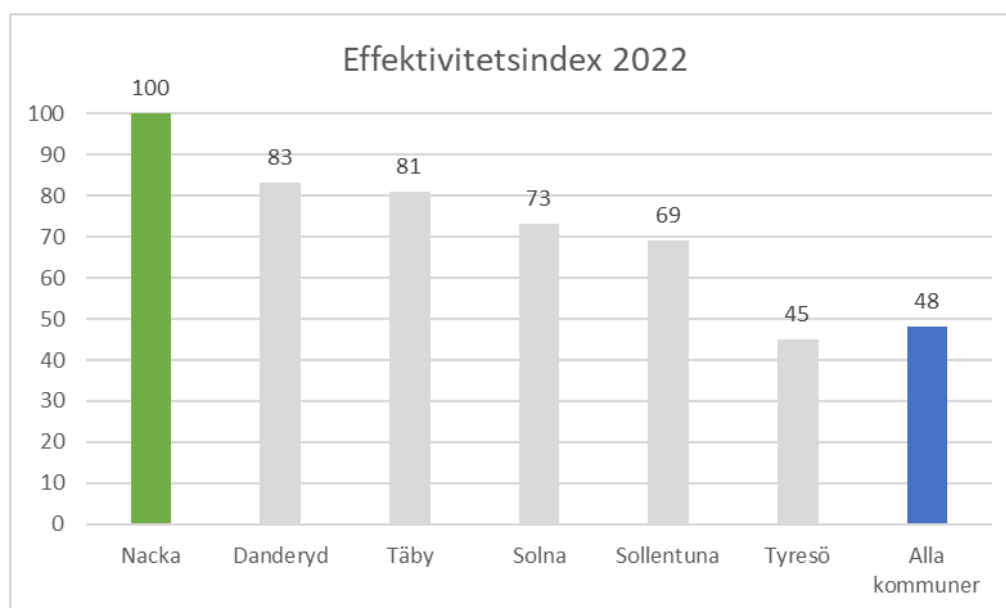
Mätår 2022	Nacka	Danderyd	Sollentuna	Solna	Tyresö	Täby
Kostnad äldreomsorg, kr/inv 65+	59 712	75 124	57 447	56 746	60 373	56 148
Kostnad äldreomsorg, kr/inv 80+	224 727	222 028	202 316	213 923	196 915	180 514
Nettokostnadsavvikelse äldreomsorg %	-14,5	-9,6	-18,3	-28,6	-15,8	-21,9
Invånare 65+ i särskilda boendeformer, andel (%)	3,9	5,0	4,0	4,1	3,6	4,3
Invånare 80+ i särskilda boendeformer, andel (%)	11,3	12,7	10,6	11,6	8,9	11,1
Invånare 65+ med hemtjänst i ordinärt boende, andel (%) [Ny hemtjänstdefinition]	7,1	6,5	7,0	6,4	6,8	6,0
Kostnad hemtjänst äldreomsorg, kr/hemtjänsttagare [Ny hemtjänstdefinition]	255 830	250 420	202 741	270 838	311 091	222 861
Kostnad per särskilt boende äldre (kr)	955 636	1 066 353	998 944	899 734	925 987	934 730

Kostnaden för äldreomsorg i Nacka ökade med 1500 kronor eller 3 procent till 59 712 kronor per invånare över 65 år 2022. Bland jämförelsekommunerna ligger Nacka i det övre skiktet där Sollentuna hamnar i topp med en ökning om 9,7 procent. Kostnaden har ökat i alla jämförelsekommunerna.

Nettokostnadsavvikelsen är ett effektivitetsmått på hur nettokostnaden står sig mot förväntad referenskostnad baserad på flera demografiska variabler. Nacka kommuns nettokostnadsavvikelse förbättras med 2,2 procent från -12,3 procent till -14,5 procent. Den kommunen bland jämförelsekommunerna som ligger bäst

till är Solna med en förbättring om 4,3 procent. Skillnaden i nettokostnadsavvikelse varierar mellan -9,6 procent för Danderyd och -28,6 procent för Solna.

I Kolada redovisas kommuners effektivitetsindex inom äldreomsorg, vilket är en sammanvägning av kvalitetsindex och resursindex för äldreomsorg. Resultatet för 2023 kommer att presenteras senare under året. Nacka fick 2022 ett maximalt resultat på 100, se Figur 1.



Figur 1 Effektivitetsindex 2022, Nacka med jämförelsekommuner.

### Särskilt boende

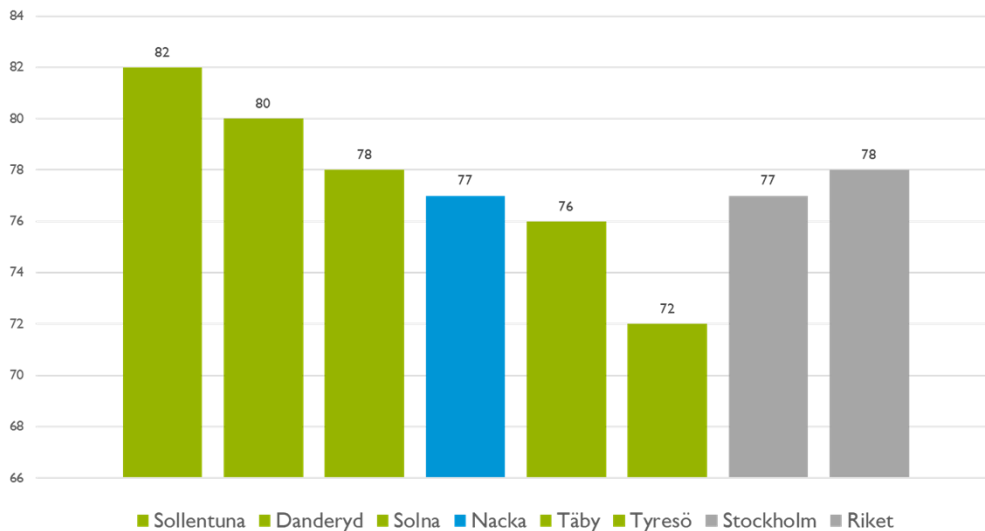
För 2022 minskade kostnaden för särskilt boende per kund med 43 611 kronor eller 5 procent. Kostnaden har minskat för samtliga jämförelsekommuner. Den kommun som står för störst minskning är Täby med 8 procent.

Nacka tillsammans med Solna och Danderyd är de jämförelsekommuner som har högst andel invånare 80 plus i särskilt boende och Tyresö lägst. Under 2022 ser Nacka den största andelsminskningen med 0,9 procentenheter, medan Sollentuna ökar sin andel med 0,6 procentenheter.

I Socialstyrelsens nationella kundundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2023 - särskilt boende?" placerar sig Nacka på fjärde plats bland

jämförelsekommunerna med 77% av kunderna som var ganska eller mycket nöjda, se Figur 2. Det är en försämring med 4 procentenheter sedan förra året. Stockholms län ligger på 77% och riket på 78%.

### SÄRSKILT BOENDE - SAMMANTAGEN NÖJDHET 2023



Figur 2 Socialstyrelsens kundundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2023 - särskilt boende". Nacka med jämförelsekommuner och riket.

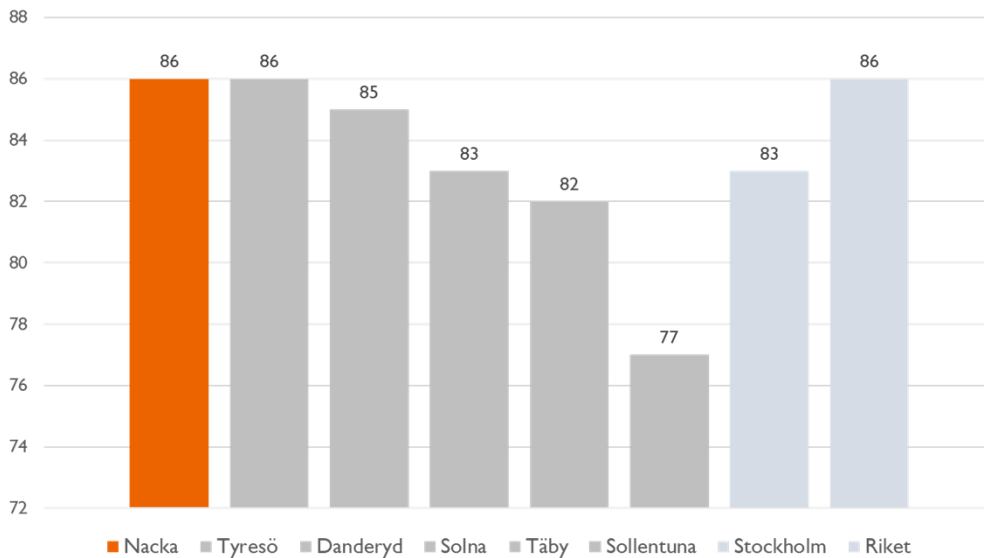
### Hemtjänst

För 2022 ökade hemtjänstkostnaden per kund med 11 870 kronor eller 5 procent vilket beror på att kunder med få timmar och enklare insatser har minskat under pandemin. Därför har timmar per kund ökat.

Bland jämförelsekommunerna ligger Nacka högst av andel invånare 65+ med hemtjänst och ökar från 6,9 procent 2021 till 7,1 procent 2022.

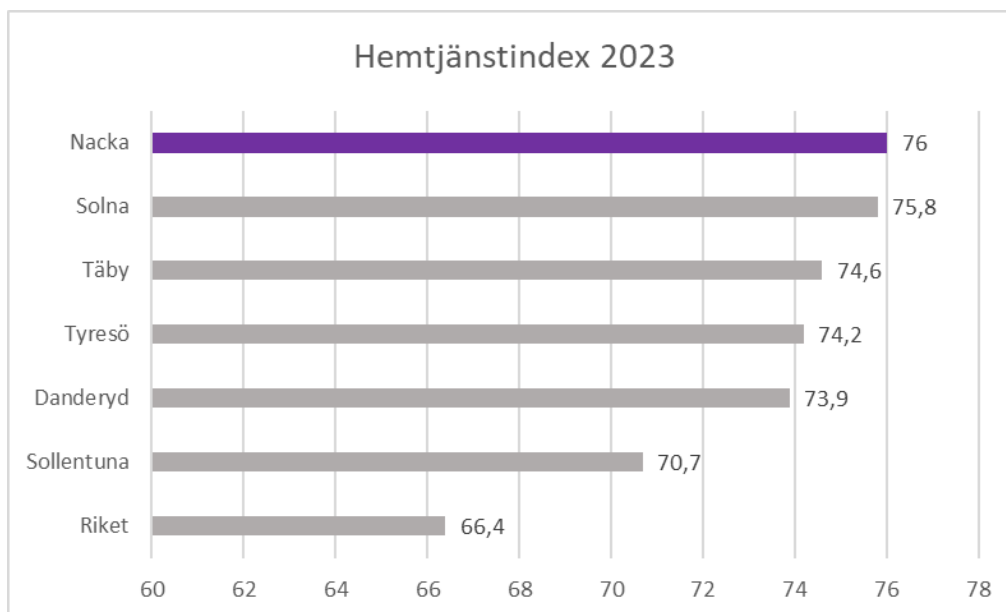
I Socialstyrelsens nationella kundundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2023 - hemtjänst?" placerar sig Nacka tillsammans med Tyresö på första plats bland jämförelsekommunerna med 86% av kunderna som var ganska eller mycket nöjda, se Figur 3. Det är en försämring med två procentenheter från förra året. Stockholms län ligger på 83% och riket på 86%.





Figur 3. Socialstyrelsens kundundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2023 - hemtjänst". Nacka med jämförelsekommuner och riket.

I **Hemtjänstindex**, som ska göra det enkelt att jämföra hemtjänstens kvalitet i olika kommuner, fick Nacka ett indextal på 76 vilket innebär en placering på plats 18 av landets 290 kommuner och på plats fyra av de sju kommuner i Stockholms län som hamnade på topp 30. Genomsnittligt index för Sveriges alla kommuner är 66,4, där max är 100, se Figur 4.



Figur 4. Hemtjänstindex 2023, Nacka med jämförelsekommuner och riket.

## 6 Verksamhetsresultat

### 6.1 Maximalt värde för skattepengarna

#### Arbete för att nå målet

Den 23 mars genomfördes en **organisationsjustering** på äldreheten i syfte att skapa ökad rättssäkerhet i handläggningen, smidigare flöden och jämnare ärendefördelning. Det nära ledarskapet stärktes med två gruppleddartjänster, en per biståndshandläggarteam. Med organisationsjusteringen har även kvalitetsarbetet kunnat utvecklas, bland annat genom förbättrat systematiskt kvalitetsarbete.

När det gäller **digitalisering** lanserades i slutet av året två e-tjänster. Den ena e-tjänsten har som mål att seniorer i Nacka på ett enkelt sätt ska kunna få serviceinsatser beviljade utan behovsprövning. Genom den andra e-tjänsten kan Nackabor ansöka om alla typer av biståndsbedömt stöd för äldre. I ett annat projekt har handläggningsmetodik utifrån individens behov i centrum utvecklats och kunder kan nu enklare få hjälp vid förändrade behov. Tillsammans med de andra enheterna inom den sociala omsorgen har vi varit först ut att få hela eller delar av sina fakturor hanterade av robot via vår nya robotprocess. Cirka 1000 fakturor varje månad kan nu på ett ögonblick komma till rätt mottagare för attest direkt inne i verksamhetssystemet. Vi håller även på att digitalisera samtliga personakter. Arbetet fortsätter med att undersöka möjligheterna till mer verksamhetsutveckling genom automatisering.

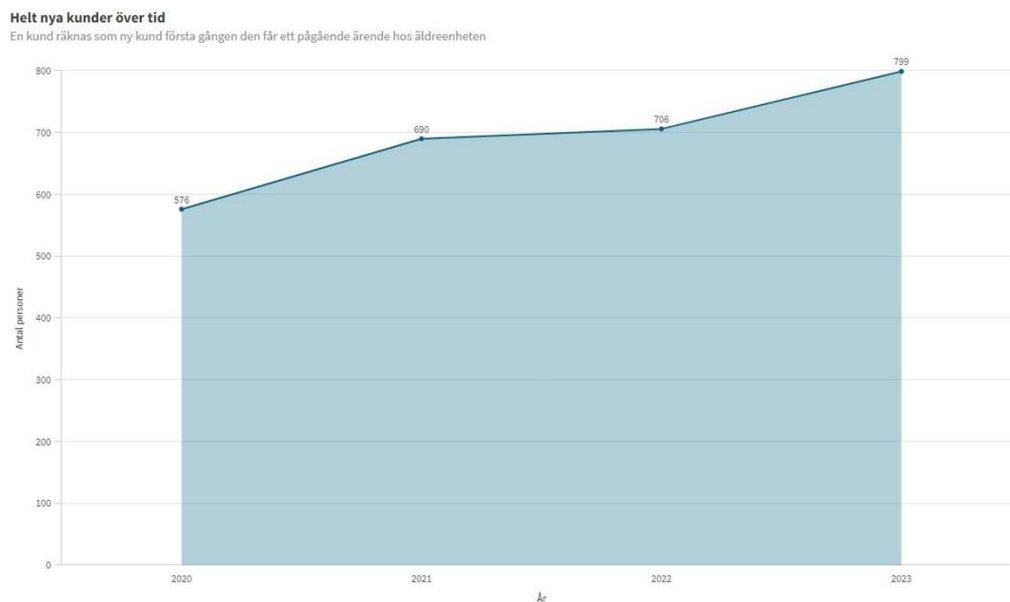
För att förbättra **tillgängligheten** för kunder infördes individuella dagliga telefontider till alla biståndshandläggare och nya rutiner samt FAQ togs fram för smidigare skriftlig kommunikation med hemtjänstanordnarna.

**6.1.1 Fokusområde: Nackas äldreomsorg är i kvalitetstoppen jämfört med andra kommuner. Vår handläggning är effektiv och anpassas utifrån kundens behov. Insatserna är av god kvalitet och följs upp regelbundet.**

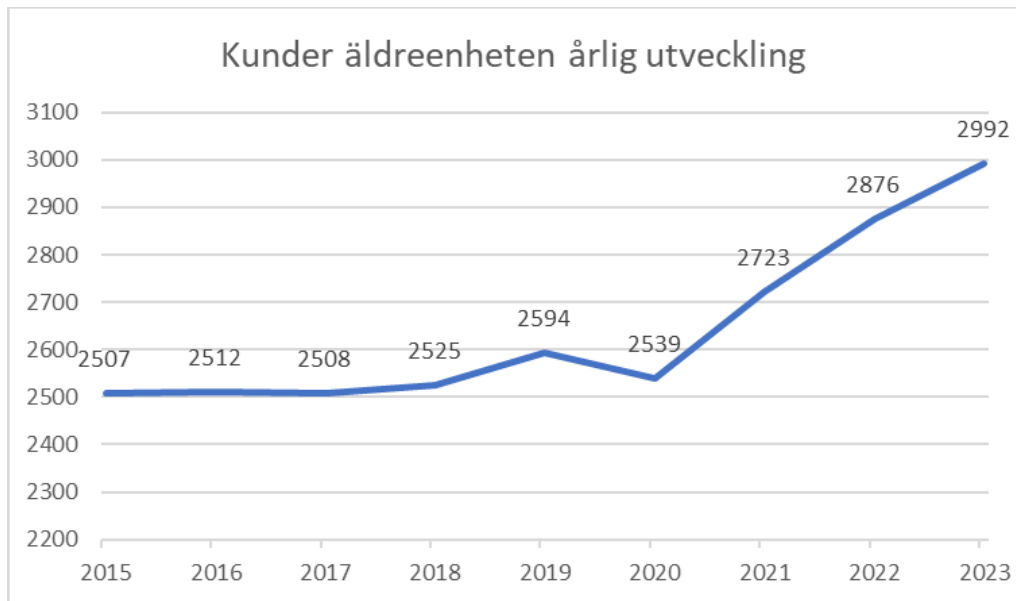
### Ökat antal kunder på äldreheten

Kundinflödet till äldreheten fortsätter att öka, se Figur 5. År 2023 registrerades 799 helt nya kunder på äldreheten jämfört med 706 år 2022, vilket motsvarar en ökning på 13%.

Jämför man det totala antalet kunder med beviljade insatser i form av stickprov den 30 december varje år, syns ett trendbrott från efter pandemin. De tre senaste åren har totala antalet kunder ökat med i genomsnitt 151 per år. De ökade volymerna har både för 2022 och 2023 varit större än budgeterat och därmed bidragit till ett ekonomiskt underskott.



Figur 5. Inflödet av nya kunder till äldreheten 2023.



Figur 6. Utveckling av totalt antal kunder med biståndsbedömda insatser på äldreheten, åren 2015–2023.

Äldreheten har under en tid inte haft resurser som motsvarar hela det uppföljningsbehov av hemtjänstanordnare som finns i uppföljningsplanen. Prioriteringar har gjorts utifrån löpande riskanalyser. Nämnden har under året fattat beslut om att avauktorisera två hemtjänstanordnare till följd av allvarliga brister inom ett flertal områden, där fusk med tidsregistreringen och andra sätt att manipulera systemet är exempel på välfärdsfusk. Kunderna har tagits om hand och fått hjälp att välja nya hemtjänstanordnare. Nämnden kommer fortsatt att agera skyndsamt och konsekvent vid allvarliga brister och fusk inom hemtjänsten för att säkerställa kvaliteten och tryggheten för Nackas äldre invånare.

### **Goda resultat men ökade kostnader för Nackas äldreomsorg 2023**

Majoriteten av Nackas äldre är nöjda med sin hemtjänst och sitt äldreboende. Koladas effektivitetsindex, som är en sammanvägning av kvalitetsresultat och kostnader, presenterades under hösten. Nackas resultat motsvarande index 100 överstiger med råge resultatet såväl i Stockholms län (index 64) som i hela riket (index 48). Resultaten avser 2022 då det alltid finns en viss eftersläpning i siffrorna.

I de nationella kundundersökningarna för hemtjänst respektive särskilt boende

får Nacka för 2023 goda resultat, även om en försämring syns i jämförelse med föregående år. I Hemtjänstindex ligger Nacka kvar på plats 18 av landets 290 kommuner. Resultaten presenteras mer utförligt i stycke 6.2 respektive 6.3.

SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning som görs på uppdrag av kommuner för att mäta hur invånarna ser på sin kommun. Vad är de nöjda med och vad kan förbättras? Några av de områden som undersöks är skola och omsorg, boende och boendemiljö, trygghet i samhället, jämlikhet och integration samt förtroende. I jämförelse med föregående år har Nacka ökat från 56,2 till 64,9 på nöjt medborgarindex för äldreomsorgen. Detta är en förbättring med 8,7 procentenheter i jämförelse med föregående år och 3,6 procentenheter bättre än medel för övriga kommuner i Stockholms län.

Tabell 3. Äldrenämndens indikatorer 2023 för området Maximalt värde för skattepengarna.

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Nackas äldreomsorg är bland de 10 % bästa kommunerna i landet avseende kvalitet och effektivitet	—	●	●	Uppfyllt
<b>Kommentar</b>	<p>Tidigare har en särskild rankning räknats ut av Simpler på uppdrag av äldrenämnden. Detta görs inte längre, då det numera finns särskilda indikatorer i Kolada för detta. I effektivitetsindex för äldreomsorg vägs kvalitet och resursåtgång samman och Nackas resultat 2023 (vilket har en eftersläpning och avser 2022) är 100, där 0 är sämst och 100 bäst. Alla kommuner ovägda medel ligger på 48.</p> <p>Rankning kan således inte rapporteras, däremot är resultatet för Nacka inom 10/25. Senaste rankning i årsbokslut 2021 byggde på 2020 års siffror, och då var Nacka på plats 18 och uppfyllde 10/25.</p> <p>Nästa årsbokslut rapporteras istället äldreomsorgsindex.</p>			
Medborgarundersökning äldreomsorg (källa SCB medborgarundersökningar, införd 2021, ändrad metod från 22)	◆ 56,2	64,9	68	95 %

## 6.2 Bästa utveckling för alla

### Arbete för att nå målet

Näringslivsdirektör respektive ordförande för äldrenämnden har tillsammans med äldreheten genomfört **branschbesök** hos ett antal hemtjänstanordnare för dialog kring verksamhetens villkor och förutsättningar. Besöken har givit värdefullt underlag till det fortsatta kvalitetsarbetet.

Sociala omsorgsprocessen arrangerade även tillsammans med inköpsenheten en företagarfrukost för anordnare och utförare för ökad kunskap om upphandling samt kundval och därmed möjligheter till ökad kvalitet för Nackaborna.

Utredningarna kring ny socialtjänstlag betonar förebyggande arbete. Hemtjänsten är en viktig resurs för att främja äldre personers hälsa. I **projektet Hälsöfrämjande hemtjänst** som FoU-enheten Nestor genomför med en hemtjänstanordnare på uppdrag av äldreheten utvecklas arbetssätt som tydliggör och stärker kompetens och yrkesidentitet bland medarbetare i hemtjänsten. Projektet syftar till att utveckla och stödja arbetssätt i hemtjänsten som kan främja äldre personers hälsa och att äldre personer som har hemtjänst ska uppleva en ökad subjektiv hälsa i sin vardag. Under året har man hos hemtjänstanordnaren genomfört workshops och intervjuer samt infört reflekterande team.

Äldreheten deltar även som intressent och har lämnat en avsiktsförklaring i **EU-projektet "ACE – Accelerate the Home Care Innovation Ecosystem of the Future in the North Sea Region"**. Projektet drivs i Sverige av RISE, Research Institutes of Sweden. Projektet syftar till att accelerera utvecklingen av välfärdsteknik för att möjliggöra att äldre ska kunna bo kvar hemma med en hög grad av självständighet.

Under 2023 genomfördes på uppdrag av kommunfullmäktige en utredning om **anhörigstödet** som presenterades i samband med rapporten för tertial 2. Slutsatsen var att det finns behov av att utveckla insatsen samt möjligheter att införa ett kundval avseende anhörigstöd. Utredningen visar att det också finns vissa utmaningar som behöver utredas vidare inför ett eventuellt införande av



kundval.

Parallellt med att äldreheten genomförde ovan nämnda utredning arbetade utföraren anhängcenter med interna utvärderingar och utvecklingsarbete utifrån uppdragsbeskrivningen. Anhängcenter har under året och framför allt under hösten effektiviserat sina insatser och når nu ut till fler Nackabor på flera platser i kommunen.

### **6.2.1 Seniorer och deras anhöriga är trygga, delaktiga och nöjda med det stöd de får samt har stora möjligheter vid val av insatser.**

#### **Hemtjänstindex och kvalitet inom hemtjänsten**

Hösten 2022 lanserades det nationella Hemtjänstindex som ska göra det enkelt att jämföra hemtjänstens kvalitet i olika kommuner. Nacka fick då en placering på plats 18 av landets 290 kommuner. I hemtjänstindex 2023 behåller Nacka kommun sin höga placering på artonde plats och får 76 i index. Genomsnittligt index för Sveriges alla kommuner är i år 66,4, där max är 100.

I Socialstyrelsens nationella undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" blev Nackas sammantagna resultat för sammantagen nöjdhet i hemtjänsten 86%, vilket är en liten försämring med 2 procentenheter i jämförelse med 2022. För båda dessa resultat finns diagram i kapitel 6.

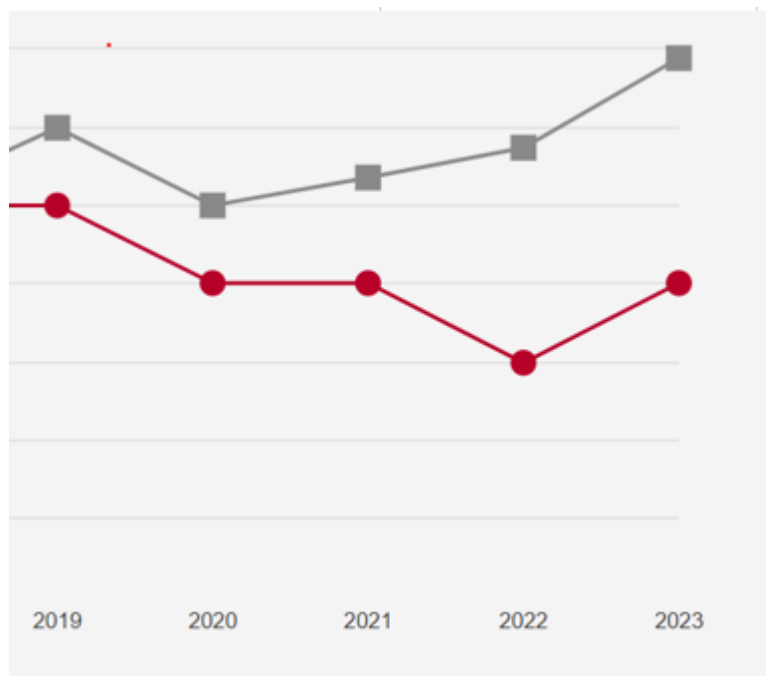
Den utvecklade analysmetodiken när det gäller välfärdsfusk ledde i årets uppföljningar av hemtjänstanordnare till att två anordnare i Nackas kundval för hemtjänst avauktorerades.

#### **Kontinuitetsbonus i hemtjänsten**

Personalkontinuitet är en viktig faktor för ökad trygghet och hög kvalitet.

Personalkontinuitet är antal unika personer som besöker kunder som är 65 år eller äldre och som har minst två besök per dag mellan 07:00 och 22:00 under en 14-dagarsperiod. Insatser som larm och matdistribution ingår inte. De anordnare som har 9,5 eller lägre i kontinuitet fick under 2023 en kontinuitetsbonus på 13 kronor per timme.

Utfallet för helåret 2023 (rapporteras årligen under hösten till Socialstyrelsen) är 11. För tertial 3 är det 11,3. Detta är en försämring med +0,2 i jämförelse med föregående period och en försämring med +1 jämfört med 2022. Nacka har dock fortsatt goda resultat i jämförelse med övriga kommuner i Storstockholm, där övriga kommuner får ett genomsnittligt resultat på 14. Ovägt medel för riket är 16. Diagrammet nedan visar en liknande trend för utvecklingen av kontinuitet från 2019 och framåt. Den röda linjen är Nacka, och den grå visar genomsnitt för kommunerna i Storstockholm, som 2023 hade 14 i kontinuitet.



### **Kompetensutveckling genom inom hemtjänst och särskilt boende**

Det statliga stimulansbidraget Äldreomsorgslyftet som delfinansieras med EU-medel har ökat möjligheten för kompetensutveckling under betald arbetstid för personal inom vård och omsorg av äldre personer. Totalt har 375 anställda hos anordnare inom kundval hemtjänst och kundval särskilt boende för äldre studerat med stöd av Äldreomsorgslyftet under 2023.

Äldreenheten har även fått tilldelning för olika former av projekt inom statsbidraget för att främja ett hållbart arbetsliv inom vård och omsorg. Anordnare har under perioden fått medel för bland annat hälsofrämjande

schemaläggning, att förebygga arbetsrelaterad ohälsa/öka antalet stressreducerande åtgärder och en hållbar start genom en vidareutvecklad och delvis digital introduktion av nyanställd vårdpersonal.

## Anhörigstödet

Anhörigcenter har under året effektiviserat och utökat sina insatser och når nu ut till fler Nackabor på flera platser i kommunen, bland annat genom ökad samverkan med seniorföreningar, regionen och andra berörda aktörer.

Anhörigmöten på Träffpunkt Smedjan har lett till ökat intresse i jämförelse med tidigare möteslokal. De anhöriga som deltar i gruppsamtal är nöjda med anhörigstödet, och det gäller även de som har behov av mer individuellt samtalsstöd. Samtalen och föreläsningarna som demenssjuksköterska håller leder till ökad förståelse för demenssjukdom, vilket underlättar anhörigas bemötande av sina närstående samt minskar känslan av ensamhet. Kännedomen om anhörigcenter har ökat och därmed även efterfrågan. Arbetet med att ytterligare öka kännedomen om anhörigstödet fortsätter under 2024.

*Tabell 4. Äldrenämndens indikatorer 2023 för området Bästa utveckling för alla.*

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Kontinuitet (infördes jan 2021)	10,5	11,6	9,5	77,9 %
Andel kunder som sammantaget är nöjda med sin hemtjänst	88 %	86 %	89 %	97 %
Andel hemtjänstanordnare som har minst 85% nöjda kunder	67 %	54 %	81 %	67 %

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Andel anhöriga som sammantaget är nöjda med anhörigstödet (rapporteras första gången T3 2022)	92 %	90 %	82 %	110 %

### 6.3 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

#### Arbete för att nå målet

Äldrenämndens arbete med att göra Nacka till en mer äldrevänlig kommun bedrivs med utgångspunkt i **Strategin för hälsosamt åldrande - Nacka äldrevänlig kommun.**

I juni presenterades den nya **boendeprognosen**. Antalet seniorer kommer att öka med 43% fram till år 2040. Nacka kommer till exempel att ha 1400 fler invånare över 90 år, och i den åldersgruppen är andelen som behöver särskilt boende den högsta. För att fullt ut uppnå en stabil och balanserad tillgång till platser behöver en högre andel av platser på särskilda boenden i kundvalet erbjudas Nacka kommun. I nuläget fortsätter Nacka kommun påverkas av att anordnare i kundval förmedlar platser till andra kommuner, vilket äldreheten har pågående åtgärder kring.

Under våren **öppnande det nya särskilda boendet** Ednahemmet i Hästhagen. Det drivs av Erstadiaconi och under året har successivt 60 platser öppnats. Bygget av två nya särskilda boenden inleddes under året. I Fisksätra byggs Fisksätra Entré, som bland annat ska bli Blomsterfondens nya äldreboende med preliminär inflyttning hösten 2024. I Hasseludden byggs Poesin, som kommer att drivas av Stockholms sjukhem med preliminär inflyttning våren 2025. Utöver detta kommer två befintliga boenden att inom de närmaste åren att utöka sina platser.

**Seniorrådet** är en viktig kanal för samverkan inom alla frågor som rör Nacka - äldrevänlig kommun. I seniorrådet finns representanter från de olika seniorföreningarna som är verksamma i Nacka. Under 2023 har representanter

från Seniorrådet, äldreheten och enheten för strategisk stadsutveckling genomfört studiebesök på bostadsföretag, även kallade mellanboenden, i Stockholm och Uppsala.

### **6.3.1 Nacka är en äldrevänlig kommun som ger goda förutsättningar för hälsosamt åldrande. Seniorer har möjlighet att välja mellan attraktiva särskilda boenden.**

#### **Ökad väntetid från beslut om säbo till första erbjudande om plats**

Väntetiden i antal dagar från beslut om säbo till ett första erbjudande om plats har väsentligt försämrats under året från 22 dagar 2022 till 73 dagar 2023. Orsakerna till den kraftigt försämrade väntetiden är dels ökade volymer till följd av demografin, men det handlar också om en tillfällig obalans i tillgången till platser på säbo eftersom renovering pågår samt en långsammare öppningstakt av platserna på det nya Ednahemmet i Hästhagen. Utöver detta är efterfrågan på säboplatser i Nacka från andra kommuner hög. Vi ser också att medianväntetiden på säbo är längre i Nacka i jämförelse med de andra kommunerna i Storstockholm. Äldreheten har ansökt om medel från kommunens framtidsfond för att förenkla handlägningsprocessen genom digitalisering under 2024.

#### **Kundnöjdheten med säbo 77%**






I den nationella undersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen - säbo?" sjunker andelen kunder som sammantaget är nöjda med sitt äldreboende med 4 procentenheter. Samtidigt är Nackas resultat två procentenheter över snittet för Storstockholms kommuner. Av andelen äldreboenden i Nackas kundval har 5 av 12 boenden minst 80% nöjda kunder, vilket motsvarar 42%. Två av boendena saknade resultat i Socialstyrelsens undersökning. I jämförelse med förra året har Nacka samma eller bättre resultat på 10 delfrågor, ett tapp på max 5% på 9 delfrågor och ett tapp på mer än 5% på två delfrågor. En av delfrågorna som får ett bättre resultat är andelen under som är nöjda med de aktiviteter som erbjuds, med resultat 70% jämfört med 64% för 2022.

2023 höjdes kraven i kundvals villkoren på helgbemanning av sjuksköterskor. I enkäten syns en förbättring på 4% på frågan om man har lätt att träffa sjuksköterska vid behov.

I slutet av 2023 är 12 av 14 sårbon demenscertifierade. Det motsvarar 86% och är en förbättring med 24% i jämförelse med 2022.

Andel personer som får god omsorg i livets slutskede på särskilt boende utifrån sju områden i palliativa registret ligger kvar på 87%, vilket är samma resultat som förra året.

Tabell 5. Äldrenämndens indikatorer 2023 för området Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka.

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Andel kunder som sammantaget är nöjda med sitt äldreboende	 81 %	77 %	88 %	88 %
Andel kunder i särskilt boende som uppger att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds.	 64 %	70 %	72 %	97 %
Andel äldreboenden som har minst 80% nöjda kunder	 62 %	42 %	72 %	58 %
<b>Kommentar</b> Av 14 särskilda boenden har 12 ett registrerat resultat i Socialstyrelsens undersökning.				
Andel demenscertifierade särskilda boenden	 62 %	86 %	100 %	86 %
Andel personer som får god omsorg i livets slutskede på särskilt boende utifrån sju områden i palliativa registret	 87 %	87 %	88 %	99 %



## 6.4 Stark balanserad tillväxt

### Arbete för att nå målet

**Smarta lås** innebär att kundernas dörrar och även portar i flerfamiljshus kommer kunna öppnas med en app i hemtjänstpersonalens tjänstemobiler. Den smarta nyckelhanteringen är snabbare och säkrare än hanteringen av fysiska nycklar.

Under perioden har installationen av smarta lås fortsatt hos Nackas hemtjänstkunder, med fokus på de kunder som inte själva öppnar dörren. Vid årets slut var 372 smarta lås installerade samt 254 portlås. Införandet kommer att övergå till förvaltning sommaren 2024.

De nya avtalen, avropade från SKR:s inköpscentral Adda, med nya leverantörer för stationära respektive mobila **trygghetslarm** har implementerats under året.

Äldrenämnden rustar sig tillsammans med övriga kommuner och regioner i Sverige för **omställningen mot Nära vård**. Äldreheten startade under hösten tillsammans med Boo vårdcentral, som har regionens samordningsuppdrag, en Seniorsmottagning i projektform. Ett mål är att nå Nackabor 75+ och erbjuda en god och sömlös samt personcentrerad vård och omsorg oavsett vilken huvudman som ansvarar för insatserna. Projektet följs och utvärderas av FoU-enheten Nestor.

**6.4.1 Det är attraktivt för anordnare att verka i Nacka. Valfärden för Nackas seniorer utvecklas i nära samarbete mellan kunder, anordnare, hälso- och sjukvård samt civilsamhället. Det finns välutvecklade digitala verktyg och tjänster som förenklar för våra kunder.**

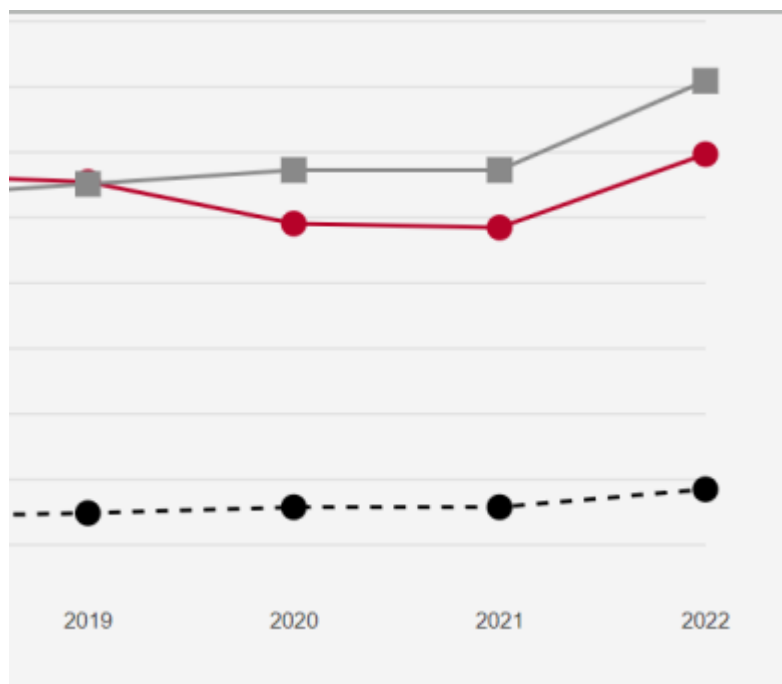
### Attraktivt att vara anordnare i Nacka

Äldrenämnden får toppresultat i den årliga enkäten riktad till anordnare där 100% är ganska eller mycket nöjda med att verka i Nacka. Detta är en förbättring mot föregående år med 3 procentenheter.

### Fallförebyggande och hälsofrämjande verksamhet

Antal personer 65+ per hundra tusen invånare med fallskador är 4392. Talet gäller 2022 utifrån att det finns en eftersläpning i den nationella statistiken. I

Storstockholm ligger Nacka på plats 7 av 26, där Ekerö har bäst resultat med 3545. Snittet för Storsthlm är 4617. I diagrammet syns Nacka med röd linje och den ljusgrå linjen ovanför är Storstockholm. Den svarta linjen är ovägt medel för riket. Nackas ökning från föregående rapportering följer samma trend som Storsthlm och riket.



Figur 7. Antal personer 65+ per hundra tusen invånare med fallskador åren 2019–2022. Nacka representeras av röd linje, kommunerna i Storstockholm av grå linje och ovägt medel för riket syns i svart.

Fallförebyggande/hälsöfrämjande hembesök med en arbetsterapeut har erbjudits till alla seniorer som fyller 80 år under 2023 genom brevutskick samt uppföljande telefonsamtal. Kontakten har varit uppskattad, och ungefär 5% har velat ha ett hembesök. Vanligtvis leder hembesök till ansökan om stöd från äldreheten eller vårdkontakt med regionen. Under nästa år kommer arbetet utökas till att omfatta fler målgrupper.

Såväl äldrekoordinator som syn- och hörselinstruktör är viktiga förebyggande insatser som bidrar till att minska fallolyckor och minska ofrivillig ensamhet bland äldre. På EKEN ("Egen Kraft och Energi") genomförs löpande kostnadsfria träningsgrupper.



Syn- och hörselinstruktör når ut till seniorer genom hembesök och genom möten på öppen mötesplats och träffpunkter. De sistnämnda mötena har fått bra bedömningar inte bara ur ett informativt perspektiv utan även i ett socialt där deltagare stöttat varandra.





Tryggve är en fall- och skadeförebyggande tjänst där Nackabor som är 70+ kan få hjälp med att till exempel lyfta tunga eller skrymmande föremål. Tryggve utförs sedan 2022 av volontärer i Röda Korsets Nacka-krets. Under 2023 har 138 uppdrag kommit in, varav 114 har utförts. Anledningen till att 24 av uppdragen inte har utförts beror oftast på att en granne eller anhörig hinner före, eller på att förfrågan gäller ärenden som fönsterputs, städ, el- eller våtrumsarbeten som inte ingår i Tryggve.

### Välfärdsteknik

Antal kunder som använder välfärdstekniska lösningar i form av trygghetskameror och mobila GPS-larm är totalt 222 och har ökat med 20 under året. Den 23 mars drabbades Nacka som en av 150 kommuner av en cyberattack som drabbade de kunder som har stationära trygghetslarm. Systemet var utslaget ett knappt dygn och påverkade ca 1600 kunder. En krisgrupp sattes samman med chefer och medarbetare från myndigheten och Välfärd samhällsservice. En prioriterad uppgift var att nå ut med information till de larmkunder som inte också hade hemtjänst. Detta gjordes genom personliga telefonsamtal och vid behov även hembesök. Ingen kund for illa under incidenten.

Tabell 6. Äldrenämndens indikatorer 2023 för området Stark och balanserad tillväxt.

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Andel anordnare som är nöjda med att verka i Nacka	 97 %	100 %	85 %	118 %
Antal personer med fallskador 65+ per tusen invånare (KF) Agenda 2030	 4 172	4 392	3 300	67 %

Indikatorer	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål 2023	Måluppfyllelse 2023
Andel säbo som mäter matsvinn mätvärde Agenda 2030		57 %	100 %	57 %
Antal kunder som använder välfärdsteknologi inom hemtjänsten	 202	222	230	97 %
<b>Kommentar</b> Totalt finns 222 beviljade insatser inom välfärdsteknik. 180 trygghetslarm och 42 trygghetskameror.				
Andel kunder som är nöjda med kontakten äldreheten	 87 %		85 %	
<b>Kommentar</b> Indikatorn rapporteras under 2024.				

## 7 Agenda 2030



Agenda 2030 är FN:s 17 globala mål för en hållbar utveckling. Målen antogs av FN:s medlemsländer den 25 september 2015, däribland Sverige.

Kommunfullmäktige tog den 15 juni 2020 (KFKS 2020/53) beslut om implementering av Agenda 2030 i Nacka kommun. Beslutet bygger på att hållbarhet ska ses som en helhet och ingå som en naturlig del i alla nämnder och enheters ordinarie verksamhet. Beslutet innebär också att varje nämnd och verksamhet i kommunen själva identifierar vilka prioriterade mål och områden som just de kan bidra till och påverka mest.




Nedan, i Tabell 7, presenteras prioriterade mål och aktiviteter som på sikt bidrar till de globala målen i Agenda 2030.

Tabell 7. Sammanställning av prioriterade mål och aktiviteter för äldrenämnden inom Agenda 2030.

Globala målen	Status	Uppföljning av aktiviteter
Avslutad	✓ Avslutad	<p><b>Utökad tjänst för syn- och hörselinstruktör i intern ekonomisk överenskommelse med Valfärd samhällsservice. Syftet är ökad livskvalitet för personer med syn- och hörselnedsättning och minskat antal fallolyckor.</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b> Syftet är ökad livskvalitet för personer med syn- och hörselnedsättning och minskat antal fallolyckor.</p> <p><b>Övergripande mål</b> Bästa utveckling för alla</p> <p><b>Kommentar</b> Arbete för att nå målet står under stycke 6.4. I Stark och balanserad tillväxt. Utökad tjänst för syn- och hörselinstruktör är nu implementerad i verksamheten.</p>
	✓ Avslutad	<p><b>Fallförebyggande hembesök - nytt förebyggande/hälsofrämjande uppdrag till Valfärd samhällsservice.</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b> Genom att kontakta alla som fyller 80 varje år och erbjuda ett hembesök eller telefonsamtal för att ge information om fallförebyggande och hälsofrämjande insatser kan risken för fall, ensamhet och isolering samt annan ohälsa minska.</p> <p><b>Övergripande mål</b> Bästa utveckling för alla</p> <p><b>Kommentar</b> Arbete för att nå målet står under stycke 6.4. I Stark och balanserad tillväxt. Fallförebyggande hembesök är nu implementerat i verksamheten.</p>

Globala målen	Status	Uppföljning av aktiviteter
	 Pågående	<p><b>Nytt upplägg balansskola och andra fysiska aktiviteter - lokala aktörer involveras via äldrekoordinator</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b> Äldrekoordinatorn (funktionen finansieras av äldrenämnden/aldreenheten) ska i sitt uppdrag arbeta med samverkan med civilsamhället, med primärvården och med träffpunkterna för seniorer i alla kommundelar. Genom att sprida information om hälsofrämjande och förebyggande aktiviteter och ge råd och stöd är målet att volontärer i föreningar själva anordnar aktiviteter som balansskola, qigong och annan fysisk aktivitet. Detta ska då bidra till bättre hälsa.</p> <p><b>Övergripande mål</b> Bästa utveckling för alla</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p>Arbete för att nå målet står under stycke 6.4. I Stark och balanserad tillväxt. Uppdraget gällande äldrekoordinator har följts upp och kommer att vidareutvecklas under 2024.</p>
	 Avslutad	<p><b>Nytt upplägg EKEN</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b> EKEN står för Egen Kraft och ENergi. Det är ett specialanpassat gym som finns i anslutning till Seniorcenter Ektorps lokaler. Gymmet erbjuder 16-veckorskurser för seniorer som är individuellt utformade och bygger på en bedömning och startmätning. Resultatet följs sedan upp efter ett halvår. Efter avslutad kurs, som leds av äldrekoordinatorn, kan man fortsätta träna på gymmet och få stöd av volontärer.</p> <p><b>Övergripande mål</b> Bästa utveckling för alla</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p>Arbete för att nå målet står under stycke 6.4. I Stark och balanserad tillväxt. Det förändrade uppdraget gällande EKEN ("egen kraft och energi", se <a href="https://www.nacka.se/omsorg-stod/senior/halsa-och-traning/eken-traning-for-dig-over-65-ar/">https://www.nacka.se/omsorg-stod/senior/halsa-och-traning/eken-traning-for-dig-over-65-ar/</a>) har följts upp och fungerar tillfredsställande. Aktiviteten avslutas därmed då den är implementerad i den löpande verksamheten.</p>



Globala målen	Status	Uppföljning av aktiviteter
	 Pågående	<p><b>Strategi för hälsosamt åldrande - Nacka äldrevänlig kommun finns sedan 2018 och följs upp årligen</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b>            Nacka är genom strategin en av världens äldrevänliga kommuner (Age Friendly Cities) vilket är en del av WHO. Strategin om Nacka - äldrevänlig kommun antogs 2018 och består av 6 olika strategiska mål.</p> <p><a href="https://extranet.who.int/agefriendlyworld/age-friendly-cities-framework/">https://extranet.who.int/agefriendlyworld/age-friendly-cities-framework/</a> <b>Övergripande mål</b>            Bästa utveckling för alla</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p>Strategin har inte följts upp under 2023.</p>
 <b>12. Hållbar konsumtion och produktion</b>	 Pågående	<p><b>Minska matsvinn på säbo.</b></p> <p><b>Hur bidrar detta till det globala målet?</b>            Genom att mäta sitt matavfall kan man bättre planera för en optimal mängd matvaror i tillagningen så att så lite som möjligt går till spillo. <b>Övergripande mål</b>            Maximalt värde för skattepengarna</p> <p><b>Kommentar</b></p> <p>Resultat för 2023 rapporteras som indikator i kapitel 6.4.1. Utfall för 2023 är att 57% av särskilda boenden i kundvalet mäter sitt matsvinn.</p>

Följ upp det som var tänkt för 2023.

## 8 Ekonomiskt resultat 2023

Tabell med ekonomiskt resultat presenteras i Bilaga 1.

### Sammanfattning

Äldrenämnden redovisar för året 2023 ett underskott på -21,8 miljoner kronor mot budget jämfört med -15,3 miljoner kronor 2022.

Äldrenämnden har ett utfall om 1 006,5 miljoner kronor fördelat på 130,5 miljoner kronor intäkter och 1 137 miljoner kronor kostnader.

Verksamheterna korttidsboende, särskilt boende, myndighets- och huvudmannaenheter samt trygghetslarm redovisar underskott för perioden och

balanseras delvis av överskott på dagverksamhet, verksamhet med beslut enligt LSS, särskilt boende avtal och övrig verksamhet.

Särskilt boende visar det största underskottet på grund av ökad platskostnad både via länsöverenskommelsen samt högre behovsnivåer. Att tillgången på platser på särskilt boende under året har varit lägre driver behovet av korttidsvård, som står för det näst största underskottet.

Kundinflödet till äldreheten fortsätter att öka, vilket återspeglas i en ökad andel hemtjänstkunder med utförd tid.

Äldreheten noterar en successiv minskning i behovet av korttidsplatser under året. Verksamheterna särskilt boende avtal, dagverksamhet, hemtjänst, nämnd & nämndestöd och verksamhet med beslut enligt LSS och HVB visar överskott.

#### **Särskilt boende check/kundval**

Särskilt boende check har ett underskott på -16,3 miljoner kronor, vilket är en försämring med 5,4 miljoner kronor jämfört med underskottet på -10,9 miljoner kronor för år 2022.

Inom särskilt boende har inflyttningen varit på en hög nivå och summerar till 660 kunder i december för särskilt boende check/kundval.

Underskottet beror på volymökning där platserna inom länsöverenskommelsen driver kostnaderna. Volymökningen på länsöverenskommelse ökar under sommaren samtidigt som kundvalsplatserna ligger på mars nivåer.

#### **Särskilt boende avtal**

Särskilt boende avtal med kunder inom profil har ett överskott om 4,1 miljoner kronor jämfört med fjolårets volymrelaterade överskott om 8,7 miljoner kronor.

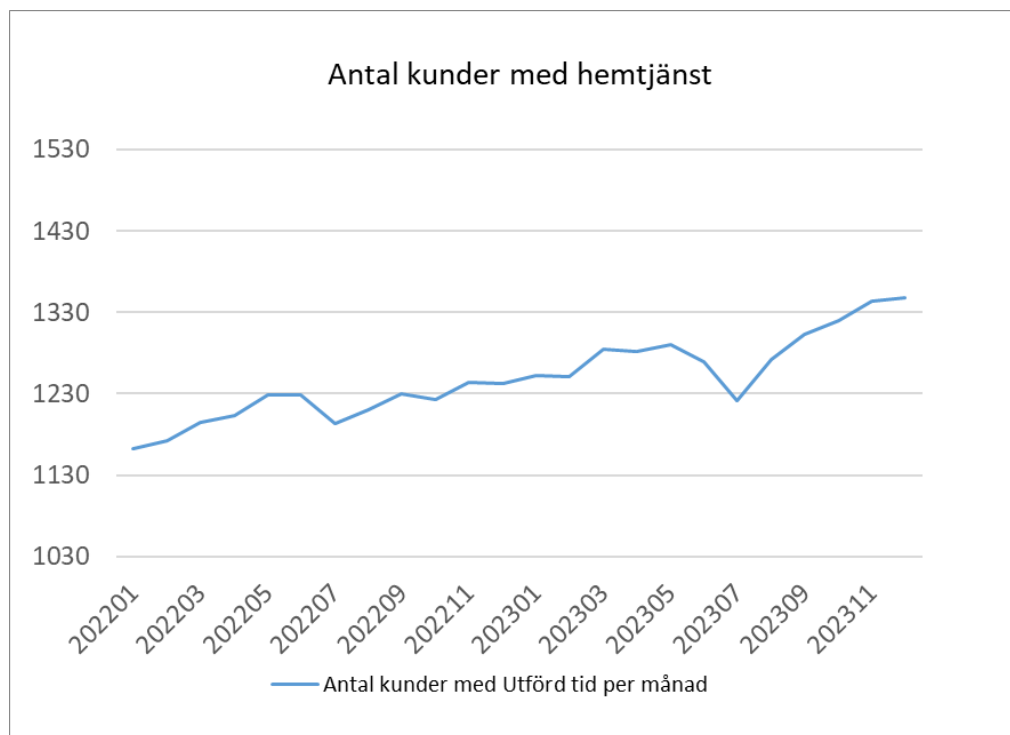
Se nedanstående tabell för volymökningarna månad för månad under årets gång.

Tabell 8. Antal personer på särskilt boende i tre kategorier månadsvis under 2023.

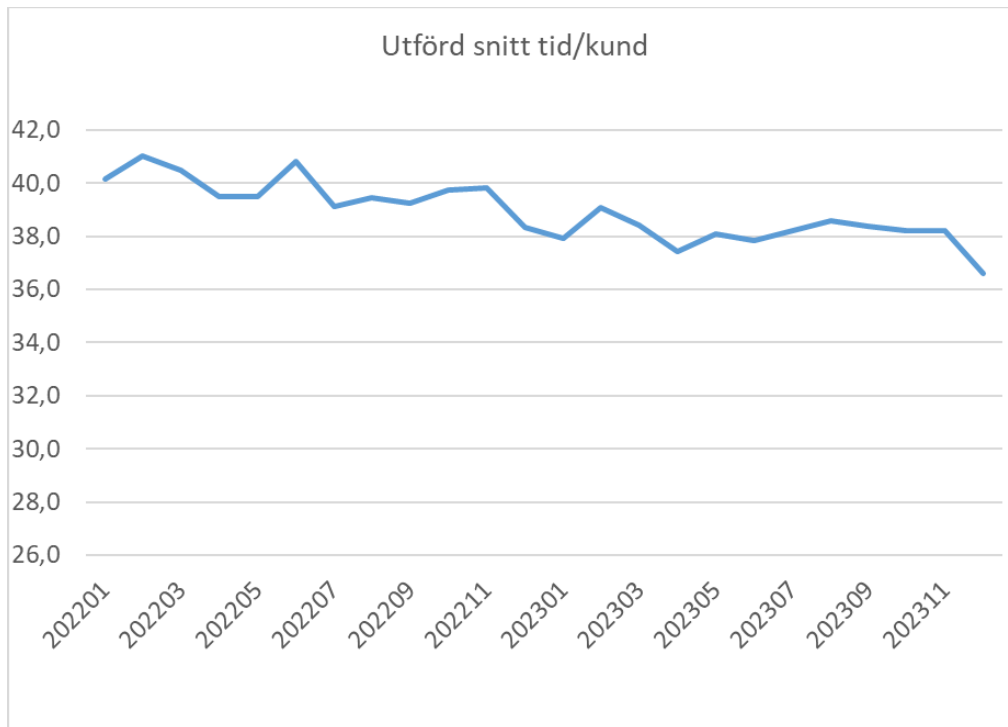
Verksamhet	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Särskilt boende kundval	650	657	653	658	657	658	647	653	662	661	670	660
Särskilt boende länsöverenskommelse	49	50	53	53	55	60	60	63	63	64	64	64
Särskilt boende avtal	31	31	30	30	26	26	28	27	26	28	28	28
Summa	730	738	736	741	738	744	735	743	751	753	762	752

## Hemtjänst

Området hemtjänst noterat ett överskott på +0,1 miljoner kronor. Äldreenheten ser en ökning av antalet kunder samtidigt som den utförda tiden per kund minskar. Det förklaras med att andelen kunder med större beslut minskar.



Figur 8. Graf över antal hemtjänstkunder från jan 2022 till dec 2023.



Figur 9. Graf över genomsnittlig utförd tid per hemtjänstkund jan 2022 till dec 2023.

**Kontinuitetsbonusen** har ett utfall om 1 565 239 miljoner kronor för 2023, kontinuitetsbonusen går ut med ersättning om 13 kronor per timme 2023.

### **Dagverksamhet, korttidsboende, LSS, myndighet & huvudmannaskap och övrig verksamhet**

**Korttidsboende** visar ett underskott på -16,6 miljoner kronor, detta är en förändring med -3,9 miljoner kronor jämfört med 2022 underskott på -12,7 miljoner kronor. Underskottet beror på hög utskrivningstakt från sjukhusen, platsbrist på särskilt boende och att tillräcklig höjd för volym och kostnad för nytt avtal inte togs med i budget.

**Verksamhet med beslut enligt LSS** visar ett överskott på 3,9 miljoner kronor. Överskottet beror på minskade volymer under året.

**Dagverksamhet** visar ett överskott på 4 miljoner kronor.

**Övrig verksamhet** visar ett överskott på 0,4 miljoner kronor. Inom övrig verksamhet visar verksamheter som HVB överskott, det balanseras upp av underskott på bland annat; turbundna resor som fått ett nytt dyrare avtal,

hemtjänst natt som fått ökad volym, omvårdnadsbidrag och verksamhetsbidrag.

**Myndighet och huvudmannaskap** har ett underskott på -1,2 miljoner kronor. Detta på grund av tillfälliga konsultkostnader samt minskade statsbidrag riktade mot myndighet.

## 9 Redovisning riktade statsbidrag årsbokslut

Tabell 9. Sammanställning av statsbidrag för 2023.

Bidrag som beviljats/erhållits 2023 mnkr	Sökt belopp	Erhållet/reserverat belopp	Kostnad	Netto
Statsbidrag säkerställa en god vård och omsorg av äldre personer 2023	33 289 997	33 289 997	33 289 997	0
Statsbidrag Äldreomsorgslyftet 2023	14 141 068	14 141 068	12 011 045	2 130 023
Statsbidrag för att främja ett hållbart arbetsliv inom vård och omsorg (återhämtningsbonusen)	10 404 380	10 404 380	4 634 688	5 769 692
Statsbidrag för arbete med hälsosamtal för äldre 2023	1 441 756	1 441 756	663 447	778 309
Statsbidrag för utökad verksamhetsförlagd utbildning 2023	146 096	146 096	146 096	0
Statsbidrag motverka ensamhet bland äldre 2023	999 986	999 986	999 986	0
God och nära vård 2023	7 560 959	7 560 959	7 560 959	0
<b>Totalt</b>	<b>67 984 242</b>	<b>67 984 242</b>	<b>59 306 218</b>	<b>8 678 024</b>

Statsbidrag för En god och nära vård delas med socialnämnden.

## 10 Uppföljning av medel ur framtidsfonder

Tabell 10. Sammanställning av medel ur framtidsfonden 2023.

Framtidsfond mnkr	Projekt	Startdatum	Slutdatum	Ack utfall	Budget	Prognos
Framtids- och utvecklingsfonden	Digitalisera ansökan för förenklad handläggning äldre	2023-02-01	2023-12-31	0,4	0,8	0,8
<b>Totalt</b>				0,4	0,8	0,8

### Kommentar

#### Projektet Förenklad förfarande och införande av e-tjänster

Kunder kan sedan våren 2023 få tillgång till serviceinsatser inom hemtjänsten utan föregående behovsprövning. Nya handlägningsrutiner togs fram och infördes inom projektet.

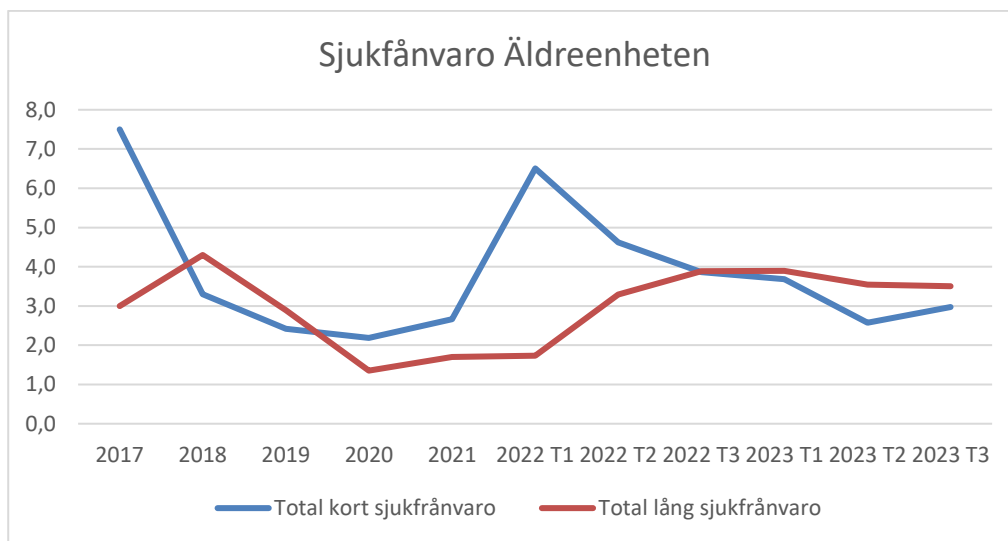
För att minska och effektivisera administrationen ytterligare arbetade projektet vidare med utredning och test av automatisering respektive robotisering av handlägningsstegen i förenklad förfarande. Då automatisering av e-tjänsten med stöd av robot ännu inte fungerade i verksamhetssystemet Pulsen Combine under hösten, så pausades detta.

En annan del av projektet har varit att utveckla en e-tjänst för att kunder ska kunna ansöka digitalt. När automatiseringen pausades fokuserade projektet i stället på att bredda omfattningen så att e-tjänsten inte enbart hanterar serviceinsatser, utan även omfattar ansökningar av andra biståndsbedömda insatser enligt socialtjänstlagen. Båda e-tjänsterna om stöd för äldre infördes i slutet av året efter att ha användartestats av seniorer.

## 11 Sjukfrånvaro

Den korta sjukfrånvaron för äldreheten var 2,97% i tertial 3 av det totala antalet arbetade timmar, vilket är en minskning med 1 procentenhet sedan förra

året. Långtidstidsfrånvaron är 3,50% vilket är en förbättring med 0,4 procentenheter mot 2022. Personalomsättningen för året var 11,4 % vilket är en förbättring med 7,4 procentenheter sedan 2022. Medel för den sociala omsorgsprocessen var 14,4%.



Figur 10. Graf över kort och lång frånvaro på äldreenheten från 2017 till tertial 3 2023. Observera att de första mätpunkterna 2017–2021 rör helår och 2022-2023 redovisas tertialer.

Cheferna på äldreenheten planerar och vidtar åtgärder vid sjukskrivningar med stöd från HR-partner. Täta kontakter hålls med medarbetaren även vid korttidsfrånvaro för att fånga upp indikationer på brister i arbetsmiljön. Personalstöd erbjuds frekvent. Vid långtidssjukskrivning planerar och vidtar chefer rehabiliteringsåtgärder och den som är sjuk bjuds med till aktiviteter och får löpande information för att behålla relationen till sina arbetskamrater. Äldreenheten har ett skyddsombud per team/arbetsgrupp som har regelbundna avstämningar med enhetsledningen.

I mars sjuksattes en organisationsjustering samt tillsättning av två gruppleddartjänster. Syftet var att minska arbetsbelastningen och förbättra den organisatoriska och sociala arbetsmiljön ytterligare. I samband med organisationsjusteringen tillträdde en ny gruppchef och samtliga chefstjänster var då tillsatta. Gruppcheferna har tillsammans med gruppledarna arbetat med ett

anpassat ledarskap tillsammans med skyddsombud och fackliga organisationer. I september gjordes en första utvärdering av verksamheten efter organisationsjusteringen, som visade stora förbättringar i arbetsmiljön. Sammanfattningsvis har arbetsbelastningen blivit jämnare för både medarbetare och chefer och arbetsmiljön har blivit bättre. Vissa av åtgärderna pågår fortfarande då de bedöms vara långsiktiga åtgärder som behöver fullföljas och organisationen och arbetsmiljön kommer att utvärderas löpande.