

# Mål, strategier och budget 2010-2011

samt

## Verksamhetsplan 2010

Äldreomsorgsnämnden



Planeringsförutsättningar  
Ekonomisk ram  
Mål, strategier och uppdrag  
Åtaganden och aktiviteter  
Planer



## Förord

---

Kommunfullmäktige har fastställt MÅL OCH BUDGET för Haninge kommun för åren 2010-2011. Dokumentet kan rekvireras från kommunstyrelseförvaltningen.

Äldreomsorgsnämnden har med utgångspunkt i den kommunövergripande strategiska planen fastställt "Mål och Budget 2010-2011" för äldreomsorgsnämnden. Måldokumentet ska utgöra grunden för planering av verksamheten. Arbetet ska präglas av samverkan.

Innehållet i måldokumentet ska förankras på avdelnings- och enhetsnivå och målen hållas levande i den fortlöpande planeringen och uppföljningen av arbetet.

På förvaltnings-, avdelnings- och enhetsnivå ska mål, strategier och åtaganden omsättas i praktisk handling, formulerat som aktiviteter.

Inom ramen för konkurrensplanen, som antogs i april 2008, utgör också äldreomsorgsnämndens Mål, strategier och budget 2010-2011 vägledning för intresserade leverantörer av hemtjänst, som kan komma att ansöka om att delta i valfrihetssystemet enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem).

Budgeten för äldreomsorgsnämndens verksamhet har under flera år i stort varit i balans mellan behov och resurser, men trots att resultaten de senaste åren till och med visat överskott, finns anledning till försiktighet. Även om rådande konjunktur förefaller ha nått sin botten kan vi inte bortse ifrån att kommunen även framgent kan utsättas för ekonomiska påfrestningar, detta inte minst på grund av eftersläpande arbetslöshet med dess konsekvenser. Med bland annat detta som bakgrund är det av vikt att nämnden även fortsättningsvis kan ge kommunens invånare god omsorg, vård och service utan budgetöverskridanden.

Kjell Bjerrehorn (FP)  
Ordförande  
Äldreomsorgsnämnden

Ewa Kardell  
Förvaltningschef  
Äldreomsorgsförvaltningen

## Innehållsförteckning

---

1.	<b>Inledning</b>	<b>4</b>
2.	<b>Nämndens ansvarsområde</b>	<b>5</b>
3.	<b>Planeringsförutsättningar</b>	<b>6</b>
	3.1 Omvärlds-/invärldsanalys	6
	3.2 Nämndens ekonomi och verksamhet föregående år	10
	3.3 Analys och slutsatser	11
4.	<b>Mål, uppdrag, strategier, åtaganden, mätbara indikatorer och aktiviteter per målområde</b>	<b>12</b>
	4.1 God ekonomisk hushållning	13
	4.2 Hållbar samhällsutveckling	17
	4.3 God kommunal service	28
	Uppdrag	32
5.	<b>Övriga mål och lagstiftning som styr verksamheten</b>	<b>33</b>
6.	<b>Driftbudget</b>	<b>36</b>
7.	<b>Investeringsbudget</b>	<b>37</b>
8.	<b>Plan för personalarbete</b>	<b>38</b>
9.	<b>Plan för kvalitetsarbete</b>	<b>40</b>
10.	<b>IT-plan</b>	<b>42</b>
11.	<b>Styrdokument</b>	<b>43</b>

Frågor kring

**Mål, strategier och budget 2010-2011**

samt

**Verksamhetsplan 2010**

kan ställas till:

*Ewa Kardell*, förvaltningschef tfn 08 – 606 85 14

*Elizabeth Lindholm Habne*, bitr. förvaltningschef tfn 08 – 606 81 87

*Kurt Johansson*, ekonomichef tfn 08 – 606 82 28

*Rolf Ljungström*, utvecklingssekreterare tfn 08 – 606 76 08

## 1. Inledning

---

Allt fler i befolkningen uppnår en hög ålder. Den utvecklingen är särskilt tydlig i Haninge som har en brant utvecklingskurva från 65 år och uppåt.

Den framtida hälsoutvecklingen för äldre är föremål för omfattande studier med omdiskuterade och motstridiga resultat som pekar på både förbättrad och försämrad hälsa. I stort sett alla studier visar dock på en positiv utveckling när det gäller äldres förmåga att klara dagliga sysslor. Tillgången till bättre teknisk utrustning i hemmet, bostadsanpassning, rollatorer osv. som kompenserar fysiska funktionshinder kan vara en förklaring till denna utveckling. Detta ger ytterligare belägg för att de satsningar äldreomsorgen i Haninge gör på tidiga insatser och förebyggande arbete och bostadsanpassning är humant och kostnadseffektivt. Ytterligare analys och nyorientering inför den framtida utvecklingen behövs dock.

Generellt sett har äldre ett tätare nätverk idag än tidigare och många hjälper själva någon utanför det egna hemmet. Ensamhet, som ofta betraktas som en betydande faktor i äldre personers liv, bottnar ofta i fysisk, psykisk funktionsnedsättning och socialt utanförskap. En nödvändig förutsättning för att slippa ensamhet är att det faktiskt existerar människor som man har lust att vara tillsammans med. Olika slags äldreboenden har ofta olika slags mötesplatser men det visar sig inte vara en garanti för att det finns andra människor på dessa mötesplatser, som man har lust att umgås med. Det blir därför svårt att via samhällsinsatser lösa denna existentiella fråga. Vi kan däremot stötta och underlätta för den enskilde att berika sitt eget liv. Här krävs ytterligare en utveckling av arbetssätt och metoder.

En viktig del i den ovan beskrivna nödvändiga utvecklingen av äldreomsorgen är de 32 regionala FoU-centra som finns på äldreområdet. Haninge ingår i Nestor FoU-center som också är geografiskt beläget i Haninge. Verksamheten vid Nestor FoU-center har en klart nyttoorienterad profil; Arbetet inriktas på fenomen som är vanligt förekommande i de äldres tillvaro, i vårdens och omsorgens vardag, som är av allmänt intresse samt sådant som inte tidigare blivit tillräckligt utforskat eller belyst på ett vetenskapligt sätt. Genom praktiktäna forskning och utveckling bidrar samarbetet till en ökad livskvalitet för äldre personer och deras närstående.

Evidens- och kunskapsbaserad vård och omsorg är också en viktig pusselbit i det framtida scenariot kring en kraftigt ökande äldrebefolkning. Att lyckas med *Rätt insats i rätt tid till rätt person med planerat och förväntat resultat* torde vara en av de främsta framgångsfaktorerna.

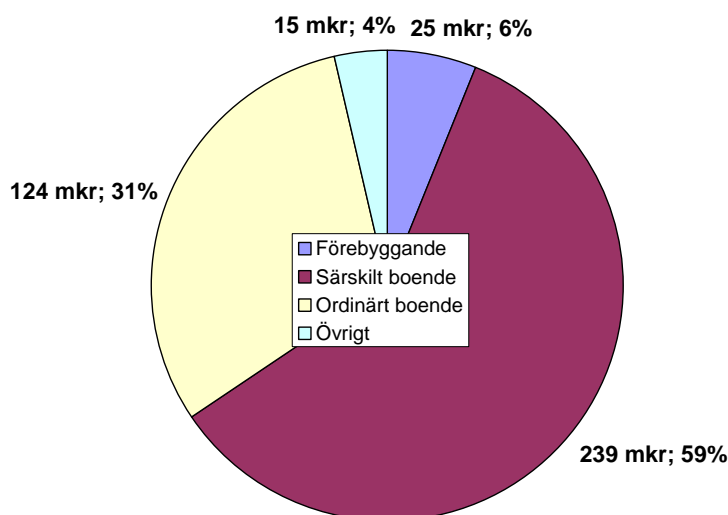
## 2. Nämndens ansvarsområde

Äldreomsorgsnämnden ansvarar för kommunens vård och omsorg till personer över 65 år. Ansvaret innebär att den enskilda människan ska, oavsett etnisk tillhörighet, kön, sexuell läggning:

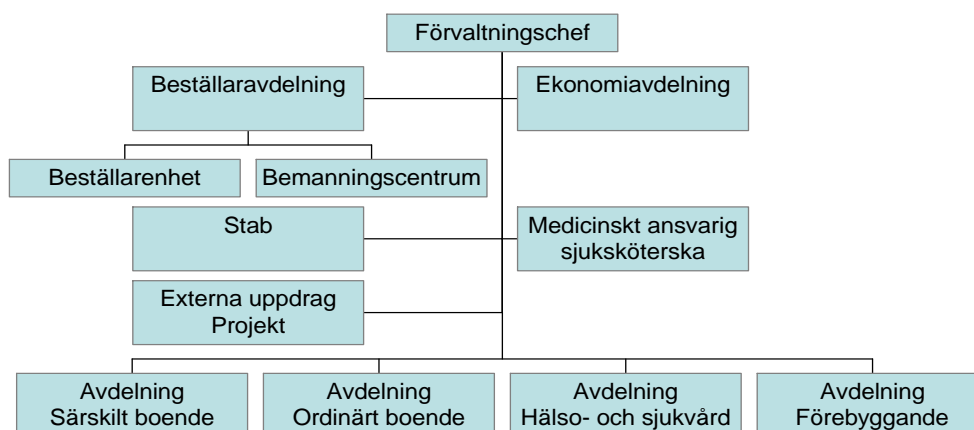
- kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag,
- kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende,
- mötas med respekt och värdighet,
- ha tillgång till god vård och omsorg,
- tillförsäkras en professionell behovsbedömning under rättssäkra former,
- få möjligheter till anhörigs medverkan i vården.

Nämnden ansvarar också för personal och att de tillförsäkras ett gott arbetsgivar-  
skap.

### 2.1 Budgetfördelning 2010 i mkr och procent



### 2.2 Förvaltningsorganisation



### 3. Planeringsförutsättningar

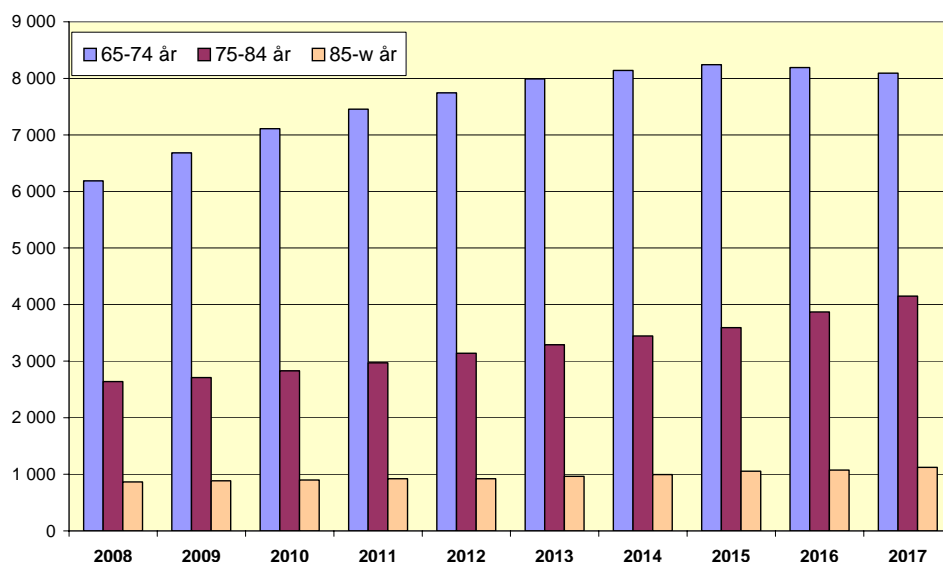
#### 3.1 Omvärlds-/invärldsanalys

##### Behovsutveckling – Inriktning 2010-2011

###### Befolknings- och hälsoutveckling

Den faktor som har störst betydelse för behovsutvecklingen och dess omfattning är den fortsatta ökningen av antalet äldre. Antalet personer 65 år och äldre kommer på två år (2010-2011) att öka med 1070 personer, vilket beräknas medföra ett ökat behov av hemtjänstinsatser med 10 procent samt en beräknad ökning av beslut om särskilt boende med 5 procent utifrån dagens bedömningsgrunder. Det finns stora variationer i ökningstakten mellan olika åldersgrupper, vilket framgår av diagrammet.

Prognostiserad åldersutveckling 2008-2017 grupperat i tre åldersgrupper; 65-74 år, 75-84 år samt 85 år och äldre.



Hela åldersgruppen på 65 år och äldre ökar på 8 år (2009-2017) med 30 %. 65-74 år ökar med 21 %, 75-84 år ökar med 53% samt 85 år och äldre med 27 %.

I ett tvåårsperspektiv (2010-2011) är ökningen följande:

- 65-74 år                   12 %,
- 75-84 år                   10 %,
- 85 år och äldre         4 %.

Andelen 65 år och äldre av Haninges totalbefolkning ökar från 14% år 2009 till 16% år 2017.

Allt fler i befolkningen uppnår också en mycket hög ålder. Det finns skilda uppfattningar om vi lever längre trots sjukdomar och besvär, eller om vi lägger ”friska år” till livet. Äldres förmåga att klara vardagliga sysslor, som städa, handla, laga mat etc. har visserligen förbättrats, men samtidigt rapporterar allt fler äldre hälsoproblem och besvär av olika slag.

Antalet platser på sjukhus har minskat och genomströmningen av äldre patienter har ökat, vilket ställer allt högre krav på äldreomsorgen vad gäller en mer avancerad eftervård. Tendensen är också den att fler äldre väljer att bo kvar hemma. Boendetiderna i särskilt boende har blir kortare.

Ska äldre med stora hjälpbehov, flera sjukdomar, psykiska problem och funktionsnedsättningar kunna bo kvar hemma, krävs det att hjälpinsatserna samordnas mellan kommun och landsting. En samordnad vård- och omsorgsplanering är en av hörnstenarna för att kunna skapa en ordnad och trygg tillvaro i det egna boendet, när hjälpbehovet är stort.

Äldres användning av läkemedel har ökat avsevärt under senare år. Läkemedlen ger stora möjligheter att behandla sjukdomar och besvär, men medför samtidigt en betydande risk för problem. Samtidig användning av flera olika läkemedel har medfört att allt fler personer vårdas i sluten vård på grund av biverkningar. Kvaliteten i äldres läkemedelsbehandling är inte optimal, vare sig i ordinärt eller särskilt boende. Nestor FoU-center och äldreomsorgen i Haninge är engagerade i ett flertal projekt som rör äldre och läkemedel, varför vi bedömer att vi har goda utsikter att nå ytterligare förbättringar inom området.

Socialstyrelsen har gett ut en preliminär version av *Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom*. Socialstyrelsen har två syften med den preliminära versionen. Dels att politiker och ledningspersonal ska få möjlighet att analysera vilka konsekvenser rekommendationerna kommer att innebära för kommuner och landsting. Dels är det en möjlighet för olika intressenter som kommuner och landsting, privata och ideella vårdföretag, profession, patient- och anhörigföreningar, forskare och praktiker att komma med synpunkter på Socialstyrelsens förslag till riktlinjer. Den slutliga versionen beräknas klar våren 2010.

### Boendefrågan

Boendefrågan för äldre är en angelägen fråga idag och ur ett kommunalekonomiskt perspektiv en "måstefråga" där flera aktörer bör samverka i planeringen för äldres boende. Oavsett om det handlar om ordinärt boende, trygghetsboende eller särskilt boende ska vi kunna erbjuda boendemiljöer för äldre med hög tillgänglighet. Här finns utrymme för nytänkande!

Ett möjligt och rimligt planeringsscenario inför ny- och utbyggnad/förnyelse av våra bostadsområden, är att väga in de äldres behov av *olika* former av boende.

Begreppet *Livslångt boende*, där Centrum för Hälsa och Byggnad (CHB) initierar och driver projekt om byggprocess och produktion, hälsa, energi, ljus och miljö, är särskilt intressant. Att i ett tidigt skede i en bostadsplanering skapa förutsättningar för livslångt boende torde vara lönsamt ur livs- och boendemiljöperspektiv samt samhällsekonomiskt.

Äldreboendedelegationen föreslår att kommunerna genom en särskild lag för befogenhet att, utan föregående behovsprövning, tillhandahålla *trygghetsbostäder* för äldre. Den som känner sig orolig, otrygg och/eller socialt isolerad i sitt nuvarande, ordinära boende ska kunna söka sig till en sådan bostad. I trygghetsbostaden ska hon eller han ha tillgång till en gemensamhetslokal, trygghetslarm och personal med uppgift att initiera gemensamma aktiviteter med övriga hyresgäster. Det ska också finnas möjlighet för dem att äta tillsammans.

*Seniorboendet* i Haninge har etablerat sig som en mellanboendeform och svarar till viss del upp mot de krav och förväntningar våra "nya" äldre ställer på ett tillgängligt bo-

ende och liknar i stort ett trygghetsboende. Efterfrågan är stor och vi ser framför oss behov av ytterligare tillskott av seniorboende/trygghetsboende.

Det *särskilda boendet* - för personer med stort omvårdnadsbehov - står för 60 procent av äldreomsorgens kostnader och kommer också i överskådlig tid stå för den största kostnaden. Balansen mellan efterfrågan, behov och tillgång är för närvarande tillfredsställande. På sikt kommer vi att behöva tillgång till ytterligare platser i särskilt boende.

#### Värdighetsgaranti

Värdighetsutredningen har lagt fram förslag på en *Värdighetsgaranti* för vård och omsorg om äldre kvinnor och män. Meningen är att göra det tydligt för alla vad äldreomsorgen ska erbjuda och vad de äldre och deras anhöriga ska kunna förvänta sig när de behöver äldreomsorg. Utredningen lämnar också förslag på:

- En nationell värdegrund
- Utökat inflytande för äldre
- Fokus på resultat av insatser och uppföljning
- Behovsbedömning
- Värdegrundsmärkning
- Ersättning till enskilda personer
- Stöd till implementering
- Synpunkter och klagomål

#### Lagstadgat anhörigstöd

I socialtjänstlagen fanns förut en bestämmelse om att kommunerna genom stöd och avlösning *bör* underlätta för dem som vårdar närstående som är långvarigt sjuka, äldre eller som har funktionsnedsättning. Den 1 juli 2009 infördes en ändring i socialtjänstlagen som förtydligar att socialnämnden *ska* erbjuda stöd.

#### Öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre

I samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ska Socialstyrelsen utveckla ett nationellt system för öppna jämförelser av kvalitet, kostnader och effektivitet inom vården och omsorgen om äldre. På sikt ska kvalitetsjämförelser öka äldre personers valfrihet inom vården och omsorgen.

Öppna jämförelser och redovisningar ska bidra till bättre uppföljning av vård och omsorg på nationell nivå. Kommuner och landsting ska också kunna ta reda på vilka insatser och arbetsmetoder som ger bäst resultat genom att kunna jämföra sin prestation med andras. Några av delprojekten i öppna jämförelser:

##### *- Förslag till nationella kvalitetsindikatorer*

Kommunen ska visa om kommuner kan mäta enligt de kvalitetsindikatorer som Socialstyrelsen föreslår.

##### *- Kommunundersökningen*

En årlig enkätundersökning ska samla in tillgängliga uppgifter om kvalitet inom kommunernas vård och omsorg om äldre och landstingens hemsjukvård.

##### *- Utveckling av statistik*

Produktion av tillförlitlig statistik om kommunernas äldreomsorg utgör en nödvändig förutsättning för arbetet med öppna jämförelser.

- *Nationella brukarundersökningar*

Brukarundersökningar ska vara ett av flera instrument som ska användas för att följa upp vårdens och omsorgens utveckling och kvalitet. Målet är att resultatet av undersökningarna ska vara möjliga att jämföra över tid och mellan olika kommuner.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) leder *Jämförelseprojektet*, där över 100 kommuner deltar. Syftet med jämförelserna är att stimulera kommuner att i samverkan med landstingen utveckla och förbättra vården och omsorgen om äldre. Redovisningen ska ge stöd till att identifiera var förbättringsarbete kan ske och stimulera till analyser och åtgärder för att höja kvaliteten. Regionalt finns ett nätverk i Jämförelseprojektet med 9 deltagande kommuner i Södertörn, varav Haninge är en.

## 3.2 Nämndens ekonomi och verksamhet

### Ekonomiskt utfall 2008 och prognos 2009

Äldreomsorgsnämnden har under perioden 2003-2008 i stort uppvisat balans mellan ekonomiska ramar och nämndens nettokostnader, enda undantaget är 2006 då äldreomsorgsnämnden redovisade ett underskott på 2 847 tkr. Orsak till underskottet 2006 var i första hand merkostnader i samband med renoveringsarbeten på Haga gårdens äldreboende.

2006 års underskott på 2 847 tkr överfördes i enlighet med Haninge kommuns ekonomistyrningsregler till 2007 års verksamhetsår.

Under 2007 intensifierades arbetet med att minska kostnaderna för köpta externa vårdplatser. Huvuddelen av det överförda underskottet (2,2 mkr av 2,9 mkr) kunde därigenom täckas genom minskade kostnader för köpta platser under 2007 års verksamhetsår.

Inför 2008 återstod att hämta hem resterande underskott från 2006 på 699 tkr. Effekterna av det under 2007 genomförda arbetet med att minska kostnaderna för köp av platser fick under 2008 fullt genomslag och antalet utnyttjade externa platser för särskilt boende och korttids boende minskade från i genomsnitt 58 platser 2007 till 55 platser under 2008. Detta tillsammans med effekter av satsningar på det förebyggande arbetet bidrog till att Äldreomsorgsnämnden under 2008 kunde redovisa ett nettoöverskott på 14,7 mkr, varav 0,7 mkr gick till att täcka återstående underskott från 2006.

Återstående överskott 2008 på 14,0 mkr har efter beslut i kommunfullmäktige överförts till kommande budgetår, varav 4 mkr får disponeras av äldreomsorgsnämnden under 2009.

I uppföljningen efter tertial II 2009 redovisar förvaltningen en årsprognos för 2009 på ett överskott på 13,0 mkr, varav 4 mkr är det överförda överskottet från 2008.

Den fortsatt positiva ekonomiska utvecklingen under 2009 kan till stor del förklaras av de satsningar som gjorts vad gäller det förebyggande arbetet som bidrar till att behovet av särskilt boende inte har ökat de senaste åren, trots kraftig ökning av antalet äldre. Även en bättre budgethållning inom utförarverksamheten samt översyn av administrativa tjänster inom förvaltningen bidrar till den positiva prognosen.

Förvaltningens bedömning är att prognosen för 2009 års överskott kan behöva revideras under hösten och då till ett ännu större överskott. Om det ekonomiska utfallet för 2009 blir i nivå med förvaltningens prognos efter tertial II så kommer det att finnas ett återstående överskott från 2008 och 2009 på totalt 23 mkr som kan överföras som en reserv till 2010.

### Verksamhetsförändringar 2009

Satsningen på det förebyggande arbetet har under 2009 fortsatt. En ny träffpunkt invigs på Dalarö under hösten. Ett samverkansavtal slöts under våren med den ideella förening som driver Träffen i Jordbro. Anhörigstödsarbetet har också utvecklats genom att det kopplat till träffpunkten på Tallhöjden skapats ett center för anhörigstödsarbetet.

Planer finns att under hösten utöka öppethållandet på en dagverksamhet med demensinriktning. Genom ett utökat öppethållande kan fler erbjudas plats inom dag-

verksamheten och det skapar också en viss möjlighet att själv få välja om man vill gå på förmiddags- eller eftermiddagstid.

Äldreomsorgsförvaltningen har under 2009 fått över ansvaret för arbetet med tillgänglighetsfrågor i Haninge kommun. Rent organisatoriskt har tillgänglighetsfrågorna kopplats till biståndsenheten som också ansvarar för handläggningen av bostadsanpassningsbidrag.

Haninge kommuns äldreomsorgsnämnd ökade i januari valfriheten inom hemtjänsten genom att öppna upp hemtjänsten för andra utförare enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Jämfört med en vanlig upphandling där priset ofta är den avgörande posten för vem som får ett uppdrag, är priset redan bestämt i förskott och det är den utlovade kvaliteten som avgör om ett företag blir antaget som hemtjänstutförare. Genom det kvalitetsbaserade valfrihetssystemet ges den enskilde brukaren större inflytande över hur de biståndsbedömda insatserna ska utföras och av vem.

Arbetet med kvalitetsfrågorna har under 2009 fortsatt att utvecklas genom exempelvis den Interna KvalitetsGranskningen (IKG) som använts inom äldreomsorgsförvaltningen sedan 2006. Metoden som används vid IKG håller nu på att anpassas för att kunna användas även vid granskning av externa utförare (XKG).

Antalet trygghetslarm i eget boende har under flera år ökat. I februari 2008 gavs alla personer 65 år och äldre möjlighet att ansöka om att få ett trygghetslarm installerat i det egna boendet utan biståndsbedömning. Förvaltningen håller på att se över möjligheterna att organisera insatserna i samband med larm i en egen jourorganisation. Målet är att höja kvaliteten och integrera insatsen med anhörigstödet.

### 3.3 Analys och slutsatser

Genom satsningen på det förebyggande arbetet och utvecklingen av stödet i det ordinarie boendet så kan fler äldre bo kvar längre i det ordinarie boendet än tidigare generationer.

Bedömningarna av behovet av nya platser i äldreboende har under de senaste åren därför reviderats i omgångar.

Förvaltningens bedömning är att det i stort råder en balans mellan behovet av platser och det totalt tillgängliga antalet platser i äldreboende och korttidsboende. Inriktningen på platser behöver dock ständigt ses över för att motsvara det aktuella behovet. Förvaltningen ser också ett behov av mer anpassade lokaler som ersättning för platserna på Västerhaninge korttidsboende. Även lokalerna på Handens äldreboende behöver på sikt ersättas med andra alternativ.

Bristerna på Västerhaninge korttidsboende handlar i första hand om avsaknaden av egna toaletter och hygienutrymmen för de boende. På Handens äldreboende avser bristerna i första hand avsaknad av kök/pentry i den egna bostaden och att lokalerna är av sjukhusliknande karaktär.

Förskjutningen mot en senare inflyttning till ett äldreboende innebär ett ökat behov av hemtjänstinsatser i det ordinarie boendet samt behov av fler platser i dagverksamhet. Förvaltningen arbetar med att inför 2010 utöka antalet platser inom dagverksamheten i kommunen. Målet är att detta så långt det går ska ske inom befintliga lokaler.

Många äldre som inte har ett biståndsbedömt behov av äldreboende efterfrågar andra boendeformer där behovet av trygghet och sociala kontakter kan tillgodoses. Äldreomsorgen arbetar aktivt med att i samverkan med övriga förvaltningar och nämnder samt olika bostadsföretag tillskapa alternativa boendeformer för dessa äldre.

## Mål, uppdrag, strategier, åtaganden, mätbara indikatorer och aktiviteter per målområde

För att skapa tydlighet i styrning och uppföljning samlas kommunfullmäktiges mål i tre målområden.

- God ekonomisk hushållning
- Hållbar samhällsutveckling
- God kommunal service

### Målkedja:

#### 1. Kommunfullmäktiges mål per målområde

Här anges de kf-mål som har en koppling till äldreomsorgens verksamhet. 13 av målen har bärighet på äldreomsorgsnämndens verksamhet, varav två särskilt riktas till äldreomsorgsnämnden.

#### 2. Kommunfullmäktiges uppdrag

Inom det tredje målområdet - God kommunal service - anges tre uppdrag givna av kommunfullmäktige och tre uppdrag givna av äldreomsorgsnämnden.

#### 3. Nämndstrategi

Nämndstrategierna anknyter till kf-målen samt nationella riktlinjer och är framtagna i dialog med politiken. Strategierna syftar till att peka ut riktningen och ange tillvägagångssätt på lite längre sikt - två år eller längre.

#### 4. Åtaganden

Åtagandena anknyter i sin tur till strategierna och målen och anger vad vi vill uppnå för effekt och resultat. Åtagandena gäller för det närmaste året och ska vara uppföljningsbara.

#### 5. Mätbar indikator

För att följa hur strategier och åtaganden bidrar till att nå KF:s mål, anges mätbara indikatorer.

#### 6. Aktiviteter

För varje åtagande finns en eller flera aktiviteter angivna.

I sin helhet utgör **Mål, strategier och budget 2010-2011** samt **Verksamhetsplan 2010** och den av kommunfullmäktige fastställda **Äldreplanen**, en vägledning för verksamheten på alla nivåer utifrån planeringsförutsättningar, mål och strategier som anges, utforma och bedriva en verksamhet som syftar till att nå uppsatta mål samt fullfölja de åtaganden som utlovats.

Chefer på enhetsnivå har i uppdrag att i samråd med sina medarbetare upprätta en lokal verksamhetsplan. En första version ska vara klar till den 31 december 2009 och en slutlig version till den 12 februari 2010, för att kunna delges nämnden på mars-sammanträdet.

## 4.1 God ekonomisk hushållning

### Mål

### Strategi

**4.1.1 Haninge kommuns verksamhet ska präglas av effektiv resursanvändning.**

Genom att systematiskt arbeta med jämförelser mellan kommunala äldreomsorger och äldreomsorg med externa leverantörer avser vi att effektivisera äldreomsorgens tjänster och service

### Åtagande

Tomgångsdygnen mellan avslut och inflytt i särskilt boende ska i genomsnitt uppgå till högst 21 dagar.

### Indikator

Manuell statistik jan-dec 2010.

#### Aktivitet

- Se över andrahandskontrakten i särskilt boende.
- Utredda optimalt riktvärde för tomgångsdygn.

### Åtagande

Besöksgraden i dagverksamhet – allmän - ska lägst vara 90 % vid full beläggning.

### Indikator

Verksamhetsstatistik Dagverksamhet - allmän.

#### Aktivitet

- Pröva olika arbetssätt för att effektivisera beläggningsgraden.
- Införa dubbla öppettider.
- Pröva samordning av dagverksamhet och träffpunkt.
- Fastställa optimal beläggningsgrad

### Åtagande

Besöksgraden i dagverksamhet – demens - ska lägst vara 85 % vid full beläggning.

### Indikator

Verksamhetsstatistik Dagverksamhet – demens.

#### Aktivitet

- Pröva olika arbetssätt för att effektivisera beläggningsgraden.
- Fastställa optimal beläggningsgrad.

**Åtagande**

Vid nyetablering av verksamheter och i befintliga lokaler (som ex äldreboenden och träffpunkter) ska samnyttjande med andra förvaltningar, frivilligorganisationer och föreningsliv värderas och prövas.

**Indikator**

Verksamhetsuppföljning.  
Redovisning samnyttjande.

**Aktivitet**

- Samnyttjande av SPF Handensenioreernas nya lokal.
- Se över samnyttjande av befintliga lokaler i samråd med pensionärsorganisationer.
- Bjuda in föreningsverksamhet som riktar sig till äldre, till dialog om samnyttjande av lokaler.

**Mål**

**4.1.2 Haninge kommun ska nå ett budgeterat resultat, som motsvarar minst två procent av kommunens skatteintäkter och generella statsbidrag.**

**Strategi**

Genom att driva äldreomsorgens verksamhet som resultatenheter med ”tydliga spelregler” skapas incitament för en budget i balans.

**Åtagande**

Äldreomsorgens tre resultatenheter;  
 - Särskilt boende  
 - Ordinärt boende  
 - Hälso- och sjukvård  
 ska var för sig ha budget i balans.

**Indikator**

Budgetuppföljning – månad, tertial och bokslut.

## Aktivitet

- Utvärdera och utveckla resultatenheter.
- Förstärka uppföljningsresurser på enhetsnivå.
- Samordnarnas roll och uppdrag i ordinärt boende ska klargöras.

**Mål****Strategi**

**4.1.3 Haninge kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare.**

Genom att systematiskt arbeta med metodutveckling och kompetensutveckling ska kvaliteten på äldreomsorgens verksamhet och service förbättras.

**Åtagande**

De anställdas sjukfrånvaro ska minska med minst två procentenheter.

**Indikator**

Personalstatistik.

**Aktivitet**

- Upphandla och påbörja projekt med syfte att minska sjukfrånvaron.

**Åtagande**

75 procent av de anställda skulle rekommendera Haninge kommun som arbetsplats, om de fick frågan.

**Indikator**

Resultat Medarbetarundersökning.

**Aktivitet**

- Slutföra arbetet med medarbetarenkäten utifrån upprättad handlingsplan.

**Åtagande**

All personal ska inom första anställningsåret ha påbörjat validering mot yrkeskraven i kravmärkt yrkesroll.

**Indikator**

FileMaker.

**Aktivitet**

- Upprätta en plan för genomförande av valideringar.

## 4.2 Hållbar samhällsutveckling

### Mål

4.2.1 Med 2008 som jämförelseår ska Haninges invånarantal till år 2018 ha ökat med cirka 10 000.

### Strategi

Genom att verka för en trygg bostads- och livsmiljö för äldre (55+) kan vi attrahera till ökad inflyttning.

### Åtagande

Resultat från lokala brukarundersökningar och öppna jämförelser ska marknadsföras i lokala media.

### Indikator

Antal inflyttade 55+.  
Redovisning av mediala aktiviteter.  
Resultat frågeenkät nyinflyttade.

### Aktivitet

- Utveckla och förbättra informationen till medborgarna om äldreomsorgen.
- I samband med information till nyinflyttad bilägga en enkät om orsak till inflyttning.

### Åtagande

Arbeta för en utveckling av tillgängligt, livslångt boende.

### Indikator

Antal inflyttade 55+.  
Redovisning av medverkan i planprocesser.

### Aktivitet

- Aktivt deltagande i Centrum för Hälsa och Byggnad (CHB) fullskallab/lägenheter.
- Doktorandsamarbete med KTH om bostadsanpassning och tillgänglighet.
- Samordna insatser för bostadsanpassning och tillgänglighet i all planering genom BAB-handläggare ≈ tillgänglighetssamordnare.

**Mål****Strategi**

**4.2.2 Barn och ungdomars uppväxtvillkor, lärande och framtidsutsikter ska förbättras.**

Genom att samarbeta och samverka med förskole- och skolverksamheten skapar vi möjligheter för unga till meningsfulla aktiviteter, sysselsättning och arbete.

**Åtagande**

Erbjuda praktikplatser av god kvalitet i den omfattning som efterfrågas av Fredrika Bremergymnasierna och CentrumVux.

**Indikator**

Årsredovisning profilområde.  
Elev&Praktik.

**Aktivitet**

- Utvärdera och utveckla elevplaceringar från Fredrika Bremer och CentrumVux.

**Åtagande**

Erbjuda anställning till elever som fullgjort Omvårdnadsprogrammet med godkända betyg.

**Indikator**

Uppföljning av inkomna ansökningar till undersköterska.

**Aktivitet**

- Säkra en samordnad rekryteringsprocess via Bemanningscentrum.
- Utveckla och förtydliga anställningsbarheten av elever från Omvårdnadsprogrammet, i samråd med socialförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen.

**Åtagande**

Bjuda in förskole- och skolverksamhet till äldreomsorgens verksamheter.

**Indikator**

Verksamhetsuppföljning.

**Aktivitet**

- På varje äldreboende och varje träffpunkt arrangera minst två evenemang där förskola/skola besöker äldre.
- Genomföra ett seminarium med kontakt barn-äldre som tema.

**Mål****Strategi**

**4.2.3 Haninge ska utvecklas mot ett ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbart samhälle.**

Genom att i planering och utförande av verksamhet väga in de fyra miljöpolitiska målen som särskilt berör äldreomsorgen, bidrar vi till ett ekologiskt hållbart samhälle.

Genom att skapa mötesplatser med syfte att förhindra isolering och förbättra folkhälsan, bidrar vi till ett socialt hållbart samhälle.

Genom att förebygga behov av insatser, skapar vi resursutrymme för en ökande äldrebefolkning och bidrar till ett ekonomiskt hållbart samhälle.

**Åtagande**

I samarbete med Tornberget minska energiförbrukningen i äldreboendena med två procent.

**Indikator**

Energiförbrukning i särskilt boende.

**Aktivitet**

- Ta initiativ till ett förvaltningsövergripande samarbetsforum.
- Utarbeta en vägledning med energipartips till enheterna.

**Åtagande**

Minska antalet fordonskilometer per hemtjänststimme med fem procent.

**Indikator**

Antal fordonskilometer per hemtjänststimme.

**Aktivitet**

- Uppdra åt hemtjänsten att ta fram en plan för minskning av fordonskilometer.

**Åtagande**

Ytterligare en träffpunkt för äldre av hälsofrämjande och generationsöverskridande karaktär ska öppnas.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik Förebyggande verksamhet.

**Aktivitet**

- Utredda och fastställa plats för ytterligare träffpunkt.

**Åtagande**

Erbjuda måltider i gemenskap för äldre.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik; måltider i träffpunkter. Statistik skolluncher.

**Aktivitet**

- Tillsätta projektledare med uppdrag att inventera och utveckla all måltidsverksamhet inom äldreomsorgen.

**Åtagande**

Erbjuda 75- och 85-åringar, nyinflyttade 76+ samt nyblivna änkor och änklingar ett förebyggande hembesök.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Marknadsföra erbjudandet.

**Åtagande**

Erbjuda praktisk service i hemmet - så kallad fixarservice - med syfte att förebygga fall och fallskador.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Utarbeta och genomföra en enkätundersökning som riktar sig till de som nyttjat fixarservice.

**Åtagande**

Tillhandahålla trygghetslarm i ordinarie boende och seniorboende, för de som så önskar.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a stå för larmåtgärder dag och kväll.

**Åtagande**

Stödja och samverka med förenings- och frivilligverksamhet i arbetet med äldre.

**Indikator**

Årsredovisning Förebyggande.

**Aktivitet**

- Sprida information om bidragsreglementet för pensionärsverksamhet.
- Samnyttjande av SPF Handensenioreernas nya lokal.
- Se över samnyttjande av befintliga lokaler i samråd med pensionärsorganisationer.
- Bjuda in föreningsverksamhet som riktar sig till äldre, till dialog om samnyttjande av lokaler.

**Mål****Strategi**

**4.2.4 Utsläpp av koldioxid ska i Haninge fram till år 2020 ha minskat med 25 % jämfört med nivån år 2005.**

Genom att i planering och utförande av verksamhet väga in de fyra miljöpolitiska målen som särskilt berör äldreomsorgen, bidrar vi till ett ekologiskt hållbart samhälle.

**Åtagande**

Minska antalet fordonskilometer per hemtjänststimme med fem procent.

**Indikator**

Antal fordonskilometer per hemtjänststimme.

**Aktivitet**

- Uppdra åt hemtjänsten att ta fram en plan för minskning av fordonskilometer.

**Åtagande**

I samarbete med Tornberget minska energiförbrukningen i äldreboendena med två procent.

**Indikator**

Energiförbrukning i särskilt boende.

**Aktivitet**

- Ta initiativ till ett förvaltningsövergripande samarbetsforum.
- Utarbeta en vägledning med energipartips till enheterna.

**Mål****Strategi**

**4.2.5 Kommunens verksamheter ska bidra till att förbättra folkhälsan.**

Genom att vi metodiskt arbetar med hälsofrämjande och förebyggande insatser på individ- och gruppnivå uppnår vi en förhöjd folkhälsa bland de äldre.

**Åtagande**

Ytterligare en träffpunkt för äldre av hälsofrämjande och generationsöverskridande karaktär ska öppnas.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik Förebyggande verksamhet.

**Aktivitet**

- Utreda och fastställa plats för ytterligare träffpunkt.

**Åtagande**

Erbjuda 75- och 85-åringar, nyinflyttade 76+ samt nyblivna änkor och änklingar ett förebyggande hembesök.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Marknadsföra erbjudandet.

**Åtagande**

Erbjuda praktisk service i hemmet - så kallad fixarservice - med syfte att förebygga fall och fallskador.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Utarbeta och genomföra en enkätundersökning som riktar sig till de som nyttjat fixarservice.

**Åtagande**

Tillhandahålla trygghetslarm i ordinarie boende och seniorboende, för de som så önskar.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a stå för larmåtgärder dag och kväll.

**Åtagande**

Erbjuda måltider i gemenskap för äldre

**Indikator**

Verksamhetsstatistik Förebyggande verksamhet. Statistik skolluncher.

**Aktivitet**

- Tillsätta projektledare med uppdrag att inventera och utveckla all måltidsverksamhet inom äldreomsorgen.
- Marknadsföra tjänsten skollunch för äldre.
- I samråd med skola utöka tjänsten skollunch för äldre.

**Åtagande**

Stödja och samverka med förenings- och frivilligverksamhet i arbetet med äldre.

**Indikator**

Årsredovisning Förebyggande.

**Aktivitet**

- Sprida information om bidragsreglementet för pensionärsverksamhet.
- Samnyttjande av SPF Handenseniörernas nya lokal.
- Se över samnyttjande av befintliga lokaler i samråd med pensionärsorganisationer.
- Bjuda in föreningsverksamhet som riktar sig till äldre, till dialog om samnyttjande av lokaler.

**Åtagande**

Bistå med individuellt stöd och råd till anhöriga som vårdar eller stödjer närstående, i den omfattning som efterfrågas.

**Indikator**

Verksamhetsuppföljning.

**Aktivitet**

- Bedriva studiecirklar för anhöriga under temat äldre och läkemedel.
- Bedriva studiecirklar för anhöriga under temat demens.
- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a bistå med anhörigstöd.

**Mål****Strategi**

**4.2.6 Valfriheten i den offentligt finansierade servicen ska öka.**

Genom att erbjuda fritt val av utförare av hemtjänstinsatser, stärker vi brukarnas valfrihet, inflytande och delaktighet.

**Åtagande**

Delaktighet och inflytande över äldreomsorgens insatser ska erbjudas alla, oavsett utförare.

**Indikator**

Synpunkt Haninge.  
Avvikelser.  
Verksamhetsuppföljning; genomförandeplaner.  
Telefonenkät.

**Aktivitet**

- Införa nytt verksamhetssystem - insyn och självservice för bl a brukare och anhöriga.
- Påbörja en utredning av biståndsbeslutens innehåll och struktur.

**Åtagande**

Erbjuda praktisk service i hemmet - så kallad fixarservice - med syfte att förebygga fall och fallskador.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Utarbeta och genomföra en enkätundersökning som riktar sig till de som nyttjat fixarservice.

**Åtagande**

Tillhandahålla trygghetslarm i ordinarie boende och seniorboende, för de som så önskar.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a stå för larmåtgärder dag och kväll.

**Åtagande**

Ge individuell information om utförare, för att stärka brukarnas möjlighet till valfrihet.

**Indikator**

Brukarundersökning.  
Andel aktiva val.

**Aktivitet**

- Införandet av nytt verksamhetssystem = insyn och självservice för bl a brukare och anhöriga.

**Mål****Strategi****4.2.7 Invånarnas delaktighet i samhället ska öka.**

Genom att skapa arenor för samtal med invånarna bidrar vi till delaktighet i samhället.

**Åtagande**

Minst 80 procent av brukarna ska känna sig delaktiga i, och att de har inflytande över, hur vård, omsorg och service ska utföras.

**Indikator**

Brukarundersökning april 2010.  
Genomförandeplaner.

**Aktivitet**

- Införa nytt verksamhetssystem – insyn och självservice för bl a brukare och anhöriga.
- Påbörja en utredning av biståndsbeslutens innehåll och struktur.
- Genomföra utveckling och upphandling av brukarundersökning 2011.

**Åtagande**

Stödja och samverka med förenings- och frivilligverksamhet i arbetet med äldre.

**Indikator**

Årsredovisning Förebyggande.

**Aktivitet**

- Sprida information om bidragsreglementet för pensionärsverksamhet.
- Samnyttjande av SPF Handenseniörernas nya lokal.
- Se över samnyttjande av befintliga lokaler i samråd med pensionärsorganisationer.
- Bjuda in föreningsverksamhet som riktar sig till äldre, till dialog om samnyttjande av lokaler.

**Åtagande**

Genom lokala media och mötesverksamhet efterfråga invånarnas uppfattningar och synpunkter på frågor som rör äldre.

**Indikator**

Synpunkt Haninge.

**Aktivitet**

- Bilda en medborgarpanel med fokus på äldreområdet.
- Marknadsföra synpunktshanteringen.

**Mål****Strategi**

**4.2.8 Invånarnas upplevda trygghet ska öka.**

Genom att vi metodiskt arbetar med hälsofrämjande och förebyggande insatser på individ- och gruppnivå uppnår vi en förhöjd folkhälsa bland de äldre.

**Åtagande**

Ytterligare en träffpunkt för äldre av hälsofrämjande och generationsöverskridande karaktär ska öppnas.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik Förebyggande verksamhet.

**Aktivitet**

- Utreda och fastställa plats för ytterligare träffpunkt.

**Åtagande**

Erbjuda 75- och 85-åringar, nyinflyttade 76+ samt nyblivna änkor och änklingar ett förebyggande hembesök.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Marknadsföra erbjudandet.

**Åtagande**

Erbjuda praktisk service i hemmet - så kallad fixarservice - med syfte att förebygga fall och fallskador.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Utarbeta och genomföra en enkätundersökning som riktar sig till de som nyttjat fixarservice.

**Åtagande**

Tillhandahålla trygghetslarm i ordinarie boende och seniorboende, för de som så önskar.

**Indikator**

Verksamhetsstatistik.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a stå för larmåtgärder dag och kväll.

**Åtagande**

Stödja och samverka med förenings- och frivilligverksamhet i arbetet med äldre.

**Indikator**

Årsredovisning Förebyggande.

**Aktivitet**

- Sprida information om bidragsreglementet för pensionärsverksamhet.
- Samnyttjande av SPF Handenseniörernas nya lokal.
- Se över samnyttjande av befintliga lokaler i samråd med pensionärsorganisationer.
- Bjuda in föreningsverksamhet som riktar sig till äldre, till dialog om samnyttjande av lokaler.

**Åtagande**

Bistå med individuellt stöd och råd till anhöriga som vårdar eller stödjer närstående, i den omfattning som efterfrågas.

**Indikator**

Verksamhetsuppföljning.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a bistå med anhörigstöd.
- Marknadsföra Tallhöjdens träffpunkt som navet i anhörigstödsarbetet.
- Inrätta lotsar i hemtjänsten som stöd för TryggHem-projektet.
- Införa nytt verksamhetssystem – insyn och självservice för bl a brukare och anhöriga

## 4.3 God kommunal service

### Mål

4.3.1 Vård, service och omsorg för äldre ska förbättras.

### Strategi

Genom att kvalitetsdeklarera samtliga tjänster som riktar sig till äldre, skapar vi incitament för kvalitetsförbättringar.

Genom ett respektfullt bemötande av våra äldre och deras anhöriga borgar vi för en god vård och omsorg, med hänsyn tagen till individens bakgrund och speciella behov.

Genom att särskilt uppmärksamma, stödja och avlasta anhöriga i deras medverkan och deltagande i omsorgen om sina närstående, lägger vi grunden för en god vård, service och omsorg.

Genom samverkan med frivillig- och föreningslivet inom ramen för den förebyggande verksamheten, ökar vi kvaliteten och höjer effektiviteten.

Genom att systematiskt arbeta med metodutveckling och kompetensutveckling ska kvaliteten på äldreomsorgens verksamhet och service förbättras.

**Åtagande**

Minst 90 procent av brukarna ska vara nöjda med personalens bemötande.

**Indikator**

Brukarundersökning april 2010.

**Aktivitet**

- Genomföra kompetensutveckling inom ramen för Kravmärkt yrkesroll, vad gäller bemötandetema.

**Åtagande**

95 procent av äldreomsorgens vård- och tjänsteutbud ska vara kvalitetsdeklarerat.

**Indikator**

Bokslut 2010.

**Aktivitet**

- Utarbeta två nya kvalitetsdeklarerade tjänster: Uppsökande verksamhet och träffpunkter.

**Åtagande**

Samtliga åtaganden som anges i de kvalitetsdeklarerade tjänsterna ska uppfyllas.

**Indikator**

Uppföljning och utvärdering av inkomna klagomål Synpunkt Hanninge.  
Verksamhetsuppföljning.  
Avvikelserapporter.  
Intern KvalitetsGranskning

**Aktivitet**

- Utvärdera följande sex kvalitetsdeklarerade tjänster: Att söka hjälp, Särskilt boende, Hemtjänst, Dagverksamhet, Trygghetslarm och Matdistribution.

**Åtagande**

Det sammantagna resultatet för Nöjd Brukar Index ska höjas från 75 till 76.

**Indikator**

NöjdBrukarIndex april 2010.

**Aktivitet**

- Analysera resultat från 2010 års brukarundersökningar och föreslå åtgärder.

**Åtagande**

Bistå med individuellt stöd och råd till anhöriga som vårdar eller stödjer närstående i den omfattning som efterfrågas.

**Indikator**

Verksamhetsuppföljning.

**Aktivitet**

- Inrätta en stödgrupp med uppdrag att bl a bistå med anhörigstöd.
- Inrätta lotsar i hemtjänsten som stöd för TryggHem-projektet.
- Arrangera tematräffar för anhöriga.

**Åtagande**

Socialstyrelsens nationella kvalitetsindikatorer ska vara uppfyllda avseende:  
- Undernäring, Fall, Trycksår, Vård och omsorg i livets slutskede, Läkemedel.

**Indikator**

Enkät årligen.  
Månatligen: statistik avvikelser, Infektionsregistrering, dokumentation i patientjournal, avvikelshantering.

**Aktivitet**

- Genomföra riskbedömningar gällande fall i särskilt boende med åtgärder där risk föreligger.
- Genomföra riskbedömningar gällande undernäring med åtgärder där risk föreligger.
- Genomföra riskbedömningar gällande trycksår i särskilt boende med åtgärder där risk föreligger.
- Upprätta palliativ vårdplan för personer i livets slutskede.
- Genomföra läkemedelsgenomgångar i särskilt boende.

**Mål****Strategi****4.3.2 Individanpassningen inom äldreomsorgen ska förstärkas.**

Genom att kvalitetsdeklarera samtliga tjänster som riktar sig till äldre, skapar vi incitament för kvalitetsförbättringar.

Genom ett respektfullt bemötande av våra äldre och deras anhöriga borgar vi för en god vård och omsorg, med hänsyn tagen till individens bakgrund och speciella behov.

**Åtagande**

Samtliga åtaganden som anges i de kvalitetsdeklarerade tjänsterna ska uppfyllas.

**Indikator**

Uppföljning och utvärdering av inkomna klagomål Synpunkt Händige.

Verksamhetsuppföljning.

Avvikelse rapporter.

Intern KvalitetsGranskning.

**Aktivitet**

- Utvärdera följande sex kvalitetsdeklarerade tjänster: Att söka hjälp, Särskilt boende, Hemtjänst, Dagverksamhet, Trygghetslarm och Matdistribution.

**Åtagande**

Genomförandeplaner ska präglas av brukarnas önskemål och behov, delaktighet och inflytande.

**Indikator**

Intern KvalitetsGranskning.

Aktgranskning.

**Aktivitet**

- Fullgöra projekt tillsammans med Socialstyrelsen och Nestor med benämningar o bedömningsdefinitioner.
- Införa nytt verksamhetssystem – insyn och självservice för bl a brukare och anhöriga.
- Fortsatt utveckling och implementering av levnadsberättelsen som stöd för individanpassning.

**Uppdrag givna av kommunfullmäktige**

- Utred hur en boendegaranti för personer 85 år eller äldre skulle kunna utformas och ekonomiska förutsättningar för införande, när de statliga förutsättningarna är klara.
- Planera för en värdighetsgaranti i enlighet med kommande beslut från riksdagen.
- Genomför en översyn av stödet till anhörigvårdare.

**Uppdrag givna av äldreomsorgsnämnden**

- I samverkan med stadsbyggnadsförvaltningen inventera möjligheterna till markanvisningar för trygghetsboende/mellanboende.
- Undersöka möjligheterna att i samarbete med kultur- och fritidsförvaltningen, inrätta kulturombud.
- Utredda behov av och ekonomiska konsekvenser av att erbjuda samtliga personer, utan biståndsbeslut, ett uppföljande hembesök redan från 80 års ålder.

*Respektive uppdrag kommer att rapporteras och behandlas löpande i äldreomsorgsnämnden.*

## **5. Övriga mål och lagstiftning som styr verksamheten**

---

### **Politikombudets nationella mål, omfattning och inriktning**

#### **Äldrepolitikens mål**

Målet för äldrepolitiken är att äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag, kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende, bemötas med respekt och ha tillgång till god vård och omsorg.

Målet för regeringens insatser är att främja huvudmännens utveckling av god kvalitet i vård och omsorg om äldre kvinnor och män.

#### **Politikens omfattning**

Äldrepolitik omfattar insatser som syftar till att ge äldre kvinnor och män förutsättningar att leva ett självständigt liv med god livskvalitet. Många av dessa insatser utförs inom ramen för en generell politik som riktar sig till fler målgrupper än äldre varför de ofta finansieras och redovisas inom andra politikområden än äldrepolitiken. De insatser som i detta sammanhang redovisas som äldrepolitik är huvudsakligen sådana som kommunerna ansvarar för inom ramen för äldre- och handikappomsorgen enligt socialtjänstlagen och kommunal hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen. Regeringens satsningar innefattar också situationen för de anhöriga.

#### **Politikens inriktning**

Kommunernas och de privata, ideella och kooperativa utförarnas förutsättningar för att åstadkomma insatser med god kvalitet ska stödjas och utvecklas. Ett valfrihetssystem införs för att bidra till utvecklingen av en äldreomsorg som tydligare utgår från individens behov och önskemål. För att kunna göra ett informerat val behöver de äldre och deras anhöriga relevant och lättillgänglig information om hur äldreomsorgens olika verksamheter fungerar. Regeringen satsar på utveckling och uppföljning av kvalitet genom att ta fram nationella öppna jämförelser, bättre statistik samt en effektivare tillsynsorganisation.

Andra viktiga åtgärder är stöd till utveckling av teknik för äldre och olika satsningar på forskning, utveckling och kunskapsspridning som bidrar till att utveckla kvaliteten i äldreomsorgen.

Investeringsstöd till byggande av särskilda boendeformer för äldre stärker också tryggheten och rättssäkerheten för den enskilde.

### **Den lokala politiken**

I kommunfullmäktiges Mål & Budget 2010-2011 anges inriktningen av politiken för Haninge och dess medborgare. Nyckelorden är ansvar, valfrihet, delaktighet och hållbar utveckling.

Äldreplan 2007-2016, som är en vägledning för kommunens planerings- och utvecklingsarbete i frågor som rör äldrearbetet, är under revidering och kommer i inledningen av 2010 behandlas i kommunfullmäktige och därmed ges ut i en ny version för åren 2010-2019.

## Lagstiftning

### Socialtjänstlagen

*Ett urval av styrande paragrafer för äldreomsorgen (socialtjänsten), med väsentlig betydelse för planeringsarbete:*

1 kap 1 § - Socialtjänstens mål

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

2 kap 5 § - Kommunen får sluta avtal med annan om att utföra kommunens uppgifter inom socialtjänsten. Genom ett sådant avtal får en kommun tillhandahålla tjänster åt en annan kommun. Uppgifter som innefattar myndighetsutövning får dock inte med stöd av denna bestämmelse överlämnas till ett bolag, en förening, en samfällighet, en stiftelse eller en enskild individ.

3 kap 1 § - Till socialnämndens uppgifter hör att

- göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen,
- medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen,
- informera om socialtjänsten i kommunen,
- genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsförhållanden,
- svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det.

3 kap 6 § - Socialnämnden bör genom hemtjänst, dagverksamheter eller annan liknande socialtjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och ha kontakt med andra.

5 kap 4 § - Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

5 kap 5 § - Socialnämnden skall verka för att äldre människor får goda bostäder och skall ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. Kommunen skall inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd.

5 kap 6 § Socialnämnden ska göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område.

Kommunen ska planera sina insatser för äldre. I planeringen ska kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer.

Kommunen ska verka för att det finns tillgång till personal med kunskaper i finska, meänkieli eller samiska där detta behövs i omvårdnaden om äldre människor.

5 kap 10 § - Socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder.

### **Hälso- och sjukvårdslagen**

*Ett urval av styrande paragrafer för äldreomsorgen, med väsentlig betydelse för planeringsarbete:*

#### **2 § - Mål för hälso- och sjukvården**

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården skall ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård skall ges företräde till vården.

#### **2 e §**

Där det bedrivs hälso- och sjukvård skall det finnas den personal, de lokaler och den utrustning som behövs för att god vård skall kunna ges.

#### **18 § - Kommunens ansvar**

Varje kommun skall erbjuda en god hälso- och sjukvård åt dem som bor i en sådan boendeform eller bostad som avses i socialtjänstlagen.

18 b § - Kommunen skall erbjuda även habilitering, rehabilitering och hjälpmedel för funktionshindrade.

## 6. Driftbudget

Äldreomsorgsnämndens budgetram ökar med 9,6 mkr, från 393,4 mkr 2009 till 403,0 mkr 2010. Ramökningen motsvarar 2,5 %.

Den tilldelade ramen ska täcka i första hand de volymökningar som är kopplade till det ökade antalet äldre. Kostnadsökningar inom befintlig verksamhet måste klaras genom motsvarande kostnadsminskningar.

Den tilldelade ramen för 2010 medger ingen uppräknig av ersättningsnivåer inom hemtjänst och särskilt boende.

Samtliga utförarenheter inom äldreomsorgsförvaltningen har utifrån förutsättningen av oförändrade ersättningsnivåer 2010 jämfört med 2009 genomfört översyn av sin bemanningsplanering.

Förvaltningen beräknar att intäkterna för avgifter och hyror m m kommer att öka med ca 1% eller 0,5 mkr.

Förvaltningens bedömning är att införandet av resultatenheter från och med 2009 kräver att beslutade ersättningsnivåer för insatser i hemtjänst, dagverksamhet, äldreboende mm kan garanteras under året och att över/underskott efter prövning överförs till kommande verksamhetsår.

De senaste åren har behovsutvecklingen varit mer dämpad än förvaltningens prognoser pekat på. Om detta är en bestående förskjutning eller ej är svårt att bedöma. Utifrån den osäkerhet som finns om behovsutvecklingen kommande år föreslår förvaltningen att 5 mkr av den tilldelade ramen för 2010 reserveras för oförutsedda kostnadsökningar under året.

Förvaltningen föreslår också att det överskott på minst 23 mkr som upparbetats under 2008 och 2009 överförs som en reserv att nyttjas vid en eventuell omstrukturering av platser för korttidsboende och särskilt boende samt för den prognostiserade volymökningen.

### Fördelning av ram 2010

Nettoram	Budget 2009	Budget 2010	Förändring i %
<b>Äldreomsorgsnämnden</b>	1 369	1 415	3,34%
<i>varav föreningsbidrag</i>	750	796	6,13%
Reserv	5 000	5 000	0,00%
<b>Gemensam adm/ej fördelade kostnader</b>			
Kostnader	29 956	29 956	0,00%
Externa intäkter	-36 698	-37 200	1,37%
<b>Förebyggande</b>			
Kostnader	30 535	32 000	4,8%
Externa intäkter	-14 030	-14 200	1,2%
<b>Beställarenhet</b>			
Kostnader	383 265	392 429	2,39%
Externa intäkter	-6 000	-6 400	6,67%
<b>Totalt</b>	<b>393 397</b>	<b>403 000</b>	<b>2,44%</b>

## 7. Investeringsbudget

---

### Investeringsbudget för år 2010

Äldreomsorgsnämnden ska till kommunstyrelsen redovisa fördelningen av tilldelad ram för 2010.

Äldreomsorgsnämnden har för 2010 tilldelats en ram på totalt 1,5 mkr.

Fördelning av tilldelad ram:

- |   |         |
|---|---------|
| - Utbyte av möbler och andra inventarier på olika enheter | 750 tkr |
| - Skadeförebyggande åtgärder utifrån riskanalys           | 750 tkr |

## 8. Plan för personalarbete

---

### Kompetensförsörjning

Mål: Förvaltningen har tillgång till den kompetens som behövs för att bedriva och utveckla verksamheten i enlighet med medborgarnas behov och önskemål.

- Rekrytering av omvårdnadspersonal genomförs och följs upp med hjälp av kriterierna i Kravmärkt yrkesroll.
- Rekryterande chefer kommer att utbildas i metoden kompetensbaserad rekrytering.
- En ökad rörlighet inom förvaltningen fortsätter att uppmuntras.
- Satsningen på höjd kunskapsnivå enligt Plan för Haninge kompetensstege, utvecklas.
- Samarbetet med omvårdnadsprogrammet fortsätter.

### Rekrytering

Hösten 2009 har vi totalt 665 tillsvidareanställda i äldreomsorgen. Prognosen på behovet av nyrekryteringar är osäker, då vi bl a har svårt att bedöma i vilken omfattning brukare väljer extern utförare enligt Lagen om valfrihetssystem. Sammantaget kommer vi under 2010 behöva nyanställa mellan 30 och 50 personer.

Ambitionen är den att nyanställd vårdpersonal ska ha kompetens motsvarande de sex kriterierna i Kravmärkt Yrkesroll alternativt genomgått grundutbildning motsvarande Omvårdnadsprogrammet. Möjligheterna idag att rekrytera utbildad personal är för närvarande goda, vilket bl a visar sig vid annonsering om nya underskötersketjänster. Fredrika Bremergymnasierna och CentrumVux är våra främsta lokala ”producenter” av utbildad personal, varför det är särskilt angeläget att fortsätta samarbetet med dessa.

### Kompetensutveckling

Haninge kompetensstege, inriktar sig på tre huvudaktiviteter;

- Grundläggande kunskaper – enligt Kravmärkt yrkesroll
- Strategisk och behovsanpassad kunskapspåfyllnad
- Spetskompetens

En särskild plan - *Plan för Haninge kompetensstege* - omfattar perioden januari 2009 - december 2010 och avser primärt kompetensutveckling för vårdbiträden och undersköterskor. De modeller som prövats under stimulansperioden 2006-2008 har visat sig framgångsrika och ska vidareutvecklas framöver, men då inom den budget som kommunfullmäktige årligen fastställer för äldreomsorgsnämnden.

## Hälsa

Mål: Förvaltningen arbetar systematiskt på tre nivåer med att främja hälsa, förebygga ohälsa samt öka kvaliteten på rehabilitering av redan sjuka.

### Främjande:

Arbetet med Kravmärkt yrkesroll leder till att all omvårdnadspersonal:

- har kunskaper i åldrandets processer,
- kan skapa en god relation till vårdtagare och anhöriga,
- kan tolka, förstå och bemöta behov och känslotillstånd hos vårdtagare,
- stimulerar till aktivitet och hälsofrämjande åtgärder,
- kan samarbeta med kolleger, ledning och andra,
- har kunskap om de lagar som styr verksamheten,
- är uppdaterad om utvecklingen inom yrkesområdet,

Detta skapar förutsättningar för en arbetssituation som är meningsfull, begriplig och hanterbar.

### Förebyggande:

- Genom att strukturerat arbeta med sjukfrånvarosituationen - på individ- och organisationsnivå - i syfte att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron.
- Yrkeskriterierna i Kravmärkt yrkesroll utvecklas alltmer till en viktig utgångspunkt i arbetet med personalförsörjning vad gäller omvårdnadspersonal: kartläggning av behov, rekrytering och uppföljning.
- Chefers kompetens i att samtala med medarbetare, vid nyanställning såväl som i medarbetarsamtalet, om förhållningssätt till den egna hälsan, kommer att utvecklas.
- Chefer och medarbetare uppfattar tydliga krav och adekvat stöd i sitt arbete från närmast högre nivå.
- Arbetet med att stärka den gemensamma ledningen för äldreomsorgsarbetet och tydliggöra olika yrkesroller fortsätter.

### Rehabiliterande:

- Förvaltningen fortsätter utveckla ett tydligt stöd för chefer i rehabiliteringsarbetet, i enlighet med kommunens gemensamma riktlinjer.
- Chefer ges stöd och förutsättningar för att nyttja kompetensen hos företagshälsovården.

## Lika behandling

*Mål: Våra arbetsplatser är jämlika och jämställda. Chefers och medarbetares olikheter tas tillvara och ses som en tillgång i arbetet.*

- Alla anställda upplever att förvärvsarbete och föräldraskap går bra att förena.
- När kränkande särbehandling förekommer på våra arbetsplatser har många, både chefer och medarbetare, kompetens och mod att ta tag i problemet.
- Chefer får stöd i att utveckla sin kompetens i rekrytering. Vi beaktar särskilt mångfaldsperspektivet.

## 9. Plan för kvalitetsarbete

---

### Kvalitetspolicy

Haninge kommuns kvalitetspolicy och dess avsiktsförklaring har en tydlig medborgar/brukarprofil och vägleder oss i hur vi ska förbättra servicen för kommuninvånarna.

De gemensamma kriterierna för kvalitetsarbetet:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Rättssäkerhet
- Lyhördhet
- Delaktighet och Inflytande
- Trygghet

..... ska anpassas till och tydliggöras i kommunens olika verksamheter. För äldreomsorgens verksamheter gäller för personalen att kontinuerligt föra en diskussion och dialog om innehållet i kriterierna och hur de ska bidra till att skapa tjänster av hög kvalitet. Diskussionen och dialogen bör också utökas till att omfatta en dialog med brukare, anhöriga och medborgare.

Kvalitetspolicyn från 2005 kommer med stor säkerhet att under 2010 omarbetas/uppdateras.

### Kvalitetsdeklarerade tjänster och synpunktshantering

Äldreomsorgsnämndens kvalitetsdeklarerade tjänster omfattar vid årsskiftet 2009/-2010 sju tjänster;

- Särskilt boende
- Hemtjänst
- Att söka hjälp
- Dagverksamhet
- Matdistribution
- Trygghetslarm
- Korttidsboende

Tjänsterna beskrivs kortfattat till sitt innehåll och på vilket sätt de ska utföras. Under 2010 kommer tre tjänster inom Förebyggande avdelningen att kvalitetsdeklareraras; Anhörigstöd, uppsökande verksamhet och träffpunkter.

Att fånga upp och ta till vara medborgarnas/brukarnas uppfattningar om kommunens tjänster är en viktig del i arbetet med kvalitetsförbättringar. De förväntningar och krav man som kommuninvånare/brukare har på kommunens tjänster ska rimligen spegla de åtaganden och utfästelser som kommunen i olika sammanhang kommunicerar med medborgarna/brukarna. En *synpunktshantering* i anslutning till kommunens/äldreomsorgens åtaganden och utfästelser (ex kvalitetsdeklarerad tjänst) gör det tydligt och logiskt för medborgaren/brukaren att kunna tycka till och lämna synpunkter på kvaliteten på kommunens tjänster. Synpunktshanteringen kommer under 2010-2011 även hantera interna synpunkter, som lämnas av personalen, vilket ytterligare stärker arbetet med kvalitetsförbättringar.

### Kund/brukarupplevd kvalitet – professionell kvalitet

Kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen – på såväl central nivå som enhetsnivå - ska i huvudsak grunda sig på:

- kommunfullmäktigemål,
- nämndens strategier och förvaltningens åtaganden
- kvalitetspolicy,
- kvalitetsledningssystem för kommunens hälso- och sjukvård,
- kvalitetsledningssystem för SoL,
- riktlinjer för biståndshandläggning,
- riktlinjer och rutiner för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge.
- en bred projekt- och utredningsverksamhet med god förankring i den politiska beslutsprocessen,
- en aktiv omvärldsbevakning.

och utvärderas genom:

- årlig lokal brukarundersökning,
- nationell brukarundersökning (Socialstyrelsen),
- öppna jämförelser (Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Jämförelsenätverk)
- synpunktshantering – Synpunkt Haninge,
- Lex Maria och andra tillämpningsanvisningar inom kommunal hälso- och sjukvård (HSL),
- Lex Sarah som reglerar anmälningsplikt av brister i omvårdnad enligt Socialtjänstlagen (SoL),
- avvikelshantering läkemedel (HSL),
- avvikelshantering fall (HSL),
- externa granskningar och revisioner,
- kollegiala granskningar,
- Intern kvalitetsgranskning (IKG) och kvalitetsgranskning av externa utförare av hemtjänst (XKG).

Brucarundersökningarna utgör basen för enheternas kvalitetsarbete. Under våren 2010 står resultatet klart från brukarundersökningar riktade till brukare i hemtjänst, särskilt boende och dagverksamheter. Med resultatet följer en vägledning till enhetschefen som har i uppdrag att tillsammans med sin personal utarbeta en handlingsplan.

De krav på kvalitet och uppföljning som ställs på leverantörer som vill delta i valfrihetssystemet (kundval) för hemtjänst, ska även ställas på den egna verksamheten.

## 10. IT-plan

---

I den *nationella IT-strategin för vård och omsorg* kan vi utläsa följande vision:

”Med hjälp av ändamålsenliga IT-stöd får alla patienter god och säker vård och bra service. Vårdpersonalen kan ägna mer tid åt patienterna och anpassa vården till varje patients behov. IT används som ett strategiskt verktyg i alla delar av vården och de samlade vårdresurserna utnyttjas på ett mer effektivt sätt:

- Medborgare, patienter och anhöriga har tillgång till lättillgänglig allsidig information om vård och hälsa samt om sin egen hälsosituation. De erbjuds en bra service och är delaktiga i vården utifrån individuella förutsättningar.
- Personal inom vård och omsorg har tillgång till välfungerande och samverkande IT-stöd som garanterar patientsäkerheten och underlättar deras dagliga arbete.
- Ansvariga för vård och omsorg har ändamålsenliga IT-stöd för att följa upp patientsäkerheten och vårdens kvalitet samt för verksamhetsstyrning och resursfördelning.”

Sveriges Kommuner och Landsting har i uppdrag att verka för att alla kommuner och landsting antar och tillämpar den nationella IT-strategin.

Äldreomsorgsförvaltningens två huvudaktiviteter inom IT-området inför de kommande åren är ett nytt verksamhetssystem (Combine) och Vårdguiden (Mina Vårdkontakter):

### Nytt verksamhetssystem

Under 2010 kommer äldreomsorgsförvaltningen att stegvis införa ett nytt verksamhetssystem med produktnamnet Combine. Genom Combine får äldreomsorgsförvaltningen (och socialförvaltningen) ett verksamhetssystem som har stöd av moderna IT-lösningar vilket möjliggör ökad tillgänglighet, högre effektivitet, bättre uppföljning och utvecklade arbetsmetoder. Systemet är webbaserat med hög tillgänglighet för brukare och anhöriga.

### Vårdguiden

IT-forum, det regionala samverkansorganet för IT-frågor, har tagit initiativ som syftar till en gemensam regional webbplats för vård och omsorg. Äldreomsorgsförvaltningen i Haninge kommun är en av de pilotkommuner som medverkar i en regional projektgrupp med syfte att konkretisera och visualisera detta. Syftet är att tillgängliggöra information och tjänster för medborgarna/brukarna oberoende av vem som är huvudman för tjänsten. I Vårdguiden - under Mina Vårdkontakter - finns nu en funktion som ger medborgaren möjlighet till kommunikation med kommunen.

Sammantaget svarar dessa två huvudaktiviteter väl upp mot visionerna i den nationella IT-strategin.

## 11. Styrdokument

---

### Personal

- Arbetsmiljöplan år 2006 inom äldreomsorgsnämnden (ÄON 2006-02-23)
- Kränkande särbehandling p g a funktionshinder, etnisk tillhörighet eller sexuell läggning (ÄON 2003-02-27)
- Plan för likabehandling (ÄON 2005-12-20)
- Niopunktsprogram mot hot och våld (ÄON 1999-08-19)
- Personaldelegation (ÄON 2009-03-26)
- Riktlinjer för parkeringsplatser vid Äldreomsorgsförvaltningens verksamheter (ÄON 2008-05-29)
- Riktlinjer om anställningsförmåner vid klämdag, 12- och 15-dagar (ÄON 2008-03-27)

### Ekonomi

- Internkontrollplan (ÄON 2008-12-16)
- Ekonomiska föreskrifter för resultatenheter inom äldreomsorgen (ÄON 2008-12-16)
- Hantering av den enskildes privata medel (ÄON 2002-06-17)

### Verksamhet

- Mål, strategier och budget 2009-2010 samt Verksamhetsplan 2009 (2008-12-16)
- Verksamhetsdelegation (ÄON 2009-06-17)
- Riktlinjer och rutiner för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge (ÄON 2008-03-27)
- Riktlinjer för äldreomsorgens anvisningsrätt till bostäder för äldre (KF 2004-06-07)
- Förändrad beräkning av kostavgift (KF 2004-11-22)
- Handlingsplan missförhållanden (ÄON 2003-02-27)
- Systematiskt brandskyddsarbete inom äldreomsorgen (2002-03-26)
- Äldreplan 2007-2016 (KF 2007-09-10)
- Riktlinjer: Delaktighet i måltid (ÄON 2008-03-27)
- Samverkansavtal Nestor FoU-center (ÄON 2008-03-27)
- Besiktningensbestämmelser vid avflyttning från lägenhet (ÄON 2008-03-27)
- Beslutsattesteranter 2009 (ÄON 2008-11-24)
- Instruktion för behandling av personuppgifter (ÄON 2003-06-17)
- Anvisningar för dokumenthantering (2008-12-16)
- Revidering av rutiner för boråd (ÄON 2009-08-31)
- Kvalitetsledningssystem för kommunens hälso- och sjukvård ( ÄON 2008-10-23)
- Rutiner och riktlinjer för kommunal hälso- och sjukvård i Haninge kommun (ÄON 2006-02-23)
- Direktiv vid läkemedelshanteringens signering (ÄON 2004-06-17)
- Anmälan om missförhållanden i omsorgen om äldre inom kommunens äldreomsorg samt den därtill knutna hälso- och sjukvården (ÄON 2003-02-27)

## Handläggning

- Riktlinjer för biståndshandläggning inom äldreomsorgen i Haninge kommun (ÄON 2009-10-22)
- Riktlinjer för riksfärdtjänst i Haninge kommun (ÄON 2004-11-18)

## Nämnd

- Bidragsreglemente för pensionärsverksamhet (KF 2005-02-07)
  - Ändringar i bidragsreglemente för pensionärsföreningar (KF 2008-09-08)
  - Instruktion för kontaktpolitikeruppdraget inom äldreomsorgen (ÄON 2007-04-26)
-