



ÖSTERSUNDS KOMMUN

Kommunala pensionärsrådets protokoll

2024-06-12

Kl. 13:00 – 16:00

”Framtiden”, Sollidenvägen 64 B

Plats och tid

”Framtiden”, Sollidenvägen 64 B, onsdagen den 12 juni kl 13:00 – 16:00

Paragrafer

§§ 11 – 16

Beslutande

Anton Waara, S, Kommunstyrelsen, ordförande
Margareta Winberg, S, Vård- och omsorgsnämnden, §§ 11-13
Lise Hjemgaard, M, Vård- och omsorgsnämnden, tjänstgörande ersättare §§ 14-16
Magnus Andersson, C, Miljö- och samhällsnämnden
Therese Dahlgren Ekroth, M, Kultur- och fritidsnämnden, tjänstgörande ersättare
Gertrud Nygren, PRO
Katrín Wallin, PRO
Ingela Jönsson, PRO
Margareta Halvarsson, SPF
Hildegun Forslund, SPF
Christina Bondelid, SKPF
Britt Wikman, SKPF
Karin Ivarsson, Visions pensionärssektion

Närvarande ersättare

Lise Hjemgaard, M, Vård- och omsorgsnämnden, §§ 11-13
Christina Hedin, V, Miljö- och samhällsnämnden
Karin Friberg, PRO
Eva-Britt Frånlund, SKPF

Övriga närvarande

Magnus Eriksson, sekreterare
Linda Löwenmark, Socialt ansvarig samordnare, § 11
Christina Jonsson, nämndsekreterare, § 12
Sandra Herman, utvecklingsstrateg, § 13
Emma Unnerby, säkerhetssamordnare, § 14
Sara Bergman, förvaltningsledare, § 14
Börje Hoflin, uppdragschef, § 15
Maria Ahnlund, enhetschef, § 16

Utses att justera

Gertrud Nygren men Magnus Andersson som ersättare

Justering

2024-06-20 kl. 13.00

Underskrifter

Ordförande

Anton Waara

Justerare

Gertrud Nygren

Sekreterare

Magnus Eriksson

Justering av Kommunala pensionärsrådets protokoll från den 12 juni 2024 har tillkännagivits genom publicering på Östersunds kommuns hemsida.

Förvaringsplats: Vård- och omsorgsförvaltningen

Ärendelista

§ 11

Information om avvikelshantering och lex Sarah 5

§ 12

Revidering av "Riktlinje för bidrag inom Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde" 9

§ 13

Uppföljning av Östersunds kommuns "Strategi för ett Östersund för alla 2022 – 2027 (Age-friendly cities and communities) 12

§ 14

Planering inför en eventuell cyberattack 19

§ 15

Diskussion gällande Vård- och omsorgsförvaltningens metoder för medborgarundersökningar 22

§ 16

Övriga frågor 23

§ 11

Information om avvikelshantering och lex Sarah

Socialt ansvarig samordnare Linda Löwenmark kom till Kommunala pensionärsrådet för att berätta om avvikelshantering och hur lex Sarah hanteringen går till.

Avvikelsehanteringen är en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Syftet med avvikelserapporteringen är att identifiera brister för att sedan kunna åtgärda dessa.

Vad gör vi i kvalitetsarbetet? Vad är det överlag?

Avvikelsehanteringen är en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet. Rapporterade avvikelser ger både den aktuella verksamheten, förvaltningsledningen och Vård- och omsorgsnämnden möjlighet att vidta åtgärder för att förebygga nya avvikelser.

Hur kan avvikelser hjälpa oss i kvalitetsarbetet? Vad är syftet med avvikelserapporteringen:

Lyfta upp och tydliggöra, behövs det nya eller uppdatera befintliga rutiner. Det är händelsen som rapporteras inte en person eller en annan enhet som anmäls! Syftet är att se till att händelsen eller risken för det som skett ej kommer att ske igen. Måste vi samarbeta på ett bättre sätt? Kolla upp orsaken till händelsen, vad hände, hur ser vi till att det ej händer igen. Vi måste lära oss av misstagen och utreda vad som gick fel, minimera risken att det händer igen.

Vem ska skriva avvikelse:

Alla. Den person som uppmärksammar att något hänt, oavsett om man är fastanställd eller om man är vikarie, elev, praktikant eller liknande har skyldighet att skriva en avvikelse i DF Respons. Alla nyanställda eller person som kommer in i verksamheten måste få visat för sig och få behörighet att gå in i DF Respons (avvikelsehanteringssystem).

Vad är en avvikelse? Hur vet jag att det är en avvikelse:

Det är inte lätt att svara på men det kan vara mycket. En avvikelse sker när man inte utför något som en person blivit beviljad och som står i

genomförandeplanen och är inplanerat. Att tacka nej till insats är inte en avvikelse. Det ska dokumenteras i personens journal/akt. Om personen dock börjar tacka nej frekvent så ska man ta reda på varför.

Ta exempel promenad.

Ta exempel miss i planering.

Med avvikelse menas en händelse som är ett fel eller misstag av betydelse och som avviker från det regelmässiga. Det kan tex. vara relaterat till rutiner som inte fungerar eller följs, brister av betydelse i samverkan internt eller externt, brister i information, oklar ansvarsfördelning.

En avvikelse har vi redan förklarat, när är det då en risk? En avvikelse kan även vara en risk, dvs. en möjlighet att en negativ händelse ska inträffa. Om man tex. ser något som skulle ha kunnat inträffa men inte gjorde det denna gång som att man tex. ser att medborgarens trygghetslarm ej sitter på hen utan ligger någon annanstans.



När blir det då en lex Sarah?

Det som ska rapporteras som en lex Sarah är missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållande.

Både utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra. Att det ska innebära eller ha inneburit ett hot mot eller ha medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Så här säger socialstyrelsen om vad som kan leda till en lex Sarah-anmälan:

- Fysiska övergrepp
- Sexuella övergrepp
- Psykiska övergrepp
- Brister i bemötande
- Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande
- Brister i utförande av insatser
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Ekonomiska övergrepp

Dessa punkter benämns som missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållande och det är det som rapporteras och utreds enligt lex Sarah.

All personal har skyldighet att rapportera ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande enligt lex Sarah eller en misstanke om missförhållande i DF Respons och till närmaste chef. Chefen utreder, vidtar åtgärder och skriver en lex Sarah rapport, underrättar socialt ansvarig samordnare (SAS) som gör en lex Sarah utredning. När de kommer in så diarieförs alla handlingar och redogörs inför Vård- och omsorgsnämndens presidium. Sedan kan media ta del av lex Sarah-rapporteringen.

När det gäller lex Sarah så är det SAS som avgör om missförhållandet bedöms som mycket allvarlig och skickar då utredningen tillsammans med en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Även anhöriga kan skicka ett klagomål till IVO och då skickar IVO en begäran om handlingar till SAS som då måste inhämta all information som IVO vill ha och skicka tillbaka inom det datum IVO begär in handlingarna på.

SAS ser avvikelserna direkt när händelsen har skapats sedan går avvikelserna till chef som bedömer allvarlighetsgrad, orsak, konsekvenser, åtgärder. Sedan går

det till SAS, legitimerad personal och sedan medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig rehabilitering som bedömer om vidtagna åtgärder är tillräckliga, godkänner och skickar lex Sarah anmälan till IVO eller avslutar avikelseärendet.



§ 12

Revidering av ”Riktlinje för bidrag inom Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde”

Nämndsekreterare Christina Jonsson kom till Kommunala pensionärsrådet för att prata om revidering av ”Riktlinje för bidrag inom Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde”.

Bakgrund

Varje år betalat Vård- och omsorgsnämnden ut bidrag till föreningar inom nämndens verksamhetsområde. Nämnden betalar ut grund-, verksamhets- och jämställdhetsbidrag samt extraordinära bidrag.

I juni varje år ska riktlinjen för föreningsbidrag uppdateras.

Föreslagna förändringar

- Kravet att protokoll från föreningens årsmöte vid innevarande år och verksamhetsberättelse från föregående år ska bifogas ansökan har ändrats till innevarande verksamhetsår och föregående verksamhetsår.
- Ny formulering: ”de medlemmar som föreningen kan ansöka om bidrag för ska vara skrivna i Östersunds kommun” har lagts till.
- Tiden för när ansökan om extraordinärt bidrag ska ha kommit in till kommunen har ändrats från tre till två månader innan aktiviteten/arrangemanget ska äga rum.
- Maxbeloppet för verksamhetsbidraget ”stödsamtal” per telefon till personer som inte kan ta sig till aktiviteter” har ändrats från 2 500 kronor till 5 000 kronor.
- Exempel på extraordinära aktiviteter har tagits bort för att öka nämndens möjlighet att själva bestämma vad som anses vara en extraordinär aktivitet eller inte.

Tidigare förändringar av riktlinje inför innevarande år:

- Kravet på formuleringar om jämställdhet ska finnas i stadgar/verksamhetsidé/värdegrund
- Stödsamtal (föreningar kan få bidrag för stödsamtal via telefon i de fall där fysiska besök är svåra att genomföra eller där medlemmar inte kan ta sig till aktiviteter)
- I de föreningar som har upplägget med huvudmedlemskap och därefter sekundära medlemskap kan medlemmen endast räknas utifrån huvudmedlemskapet.



Synpunkter från pensionärsföreningarna gällande förändringar inför 2025

Föreningarna anser att kravet på formuleringar om jämställdhet ska finnas i stadgar/verksamhetsidé/värdegrund ska tas bort. Detta då de anser sig ha svårt att få till detta då många har stadgar från sina centrala huvudföreningar och att i många fall så behöver det vara två på varandra följande årsmöten för att ändra i lokalföreningens stadgar.



Vård- och omsorgsnämnden kommer att besluta om riktlinjen för
föreningsbidrag under 2025 den 25 juni.

§ 13

Uppföljning av Östersunds kommuns ”Strategi för ett Östersund för alla 2022 – 2027 (Age-friendly cities and communities)

Sandra Herman, utvecklingsstrateg kom till Kommunala pensionärsrådet för att ge en övergripande uppföljning av Östersunds kommuns ”Strategi för ett Östersund för alla 2022-2027”

Rådet fick vid föregående möte en bild av hur det ser ut för Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde. Sandra kom för att ge en övergripande bild för kommunen som helhet.

Strategin har åtta olika huvudområden. Dessa är:

- Utomhusmiljö
- Transporter
- Bostäder
- Social delaktighet
- Respekt och social tillhörighet
- Medborgarinflytande och sysselsättning
- Kommunikation och information
- Samhällsstöd och service

AGE-FRIENDLY CITIES AND COMMUNITIES (AFCC)



UTOMHUSMILJÖ



TRANSPORTER



BOSTÄDER



SOCIAL DELAKTIGHET



RESPEKT OCH SOCIAL
TILLHÖRIGHET



MEDBORGAR-
INFLYTANDE OCH
SYSSELSÄTTNING



KOMMUNIKATION
OCH INFORMATION



SAMHÄLLSSTÖD OCH
SERVICE

Kommunen har påbörjat arbetet för sex av dess områden inom projektet.

Bostäder och Samhällsstöd är båda viktiga för AFCC-arbetet men hanteras och följs på annat sätt.

Bostäder – Strategi för bostadsförsörjning

Samhällsstöd – Riktlinje för äldreomsorg, Riktlinje för funktionshindersomsorg.

Utomhusmiljö

Fokusområde ”Utemiljöer” omfattar bland annat tillgängliga parker och naturområden, vägar och offentliga byggnader. Området ses ur ett tillgänglighetsperspektiv men också ur trygghetssynpunkt.

Ökad kompetens om tillgänglighet – ex. sandning och grusning, vikten av kunskap hur detta påverkar. Arbetet är förenat med kostnader. De uppdrag som tas fram är långsiktiga.

Uppdragen som tillhör området bör ses på lång sikt, och det arbetet som har genomförts under året har möjliggjort vidare arbete i frågorna kommande år. Parkeringsplatser, sittbänkar och toaletter i centrala stan har inte kunnat utökats under 2023 utifrån brist på resurser. Men arbete har gjorts för att utreda frågorna i förberedande arbete och samverkan med externa parter har skett vilket också bör ses som en framgång i pågående arbete med Strategi Ett Östersund för alla.

Kartläggning har gjorts av:

- fysisk tillgänglighet i offentliga miljöer
- röjning av sly och buskage,
- ökad kunskap om tillgänglighet, samt
- tillgång till grönområden.

Parkeringsplatser, offentliga toaletter och parkbänkar är exempel på kostsamma åtgärder.

Transporter

Fokusområde ”Transporter” omfattar i detta sammanhang allmän och särskild kollektivtrafik i form av busstrafik och färdtjänst. Området syftar till att öka tillgänglighet och möjliggörande för ökat socialt deltagande samt ökad självständighet och livskvalitet.

Flertalet uppdrag under området syftar till att i dialog med Regionen driva frågor om ökad tillgänglighet och möjlighet att nyttja lokaltrafiken. Detta berör exempelvis tillgång till busstider, tillgänglighetsanpassning på bussar och utökade busshållplatser. Samtliga av dessa dialoger har skett under året i olika forum, med varierat resultat. Kommunen har drivit frågorna i den mån som varit möjligt, men ägandeskapet för frågorna ligger hos regionen och då även beslutfattandet. Regionen har också på eget initiativ gjort vissa förändringar, ex i biljettpriser och anser att de nya stadsbussarna som kommer i trafik 2024 uppnår de tillgänglighetskrav som ställs på lokaltrafik.

Hållplatsinventering har skett under 2023 och bedömningar har utifrån det gjorts i relation till uppdrag inom detta område, resultatet kommer lyftas till politik för vidare åtgärder.

Information som tillgodoses genom kommunens kanaler har uppdaterats och görs löpandes. Även förbättringsarbete med färdtjänst har skett under året i fråga om tillgänglighet och punktlighet. Kollektivtrafiken är ett arbete som tillhör regionen.

Pågående arbete:

- Löpande dialoger mellan kommunen och regionen.
- Hållplatsinventering
- Busshållplats vid badhusparken.
- Ökad tillgänglighet och punktlighet hos färdtjänst.
- Informationen som tillgodoses genom kommunen har uppdaterats.



Social delaktighet

Fokusområde ”Social gemenskap och delaktighet” omfattar bland annat tillgång till lokala mötesplatser och aktiviteter. Området avser att minska ofrivillig ensamhet och främja möjlighet till deltagande i sociala, kulturella och politiska aktiviteter.

Pågående arbete:

- Informationsspridning
- Mobil mötesplats
- Social aktivitet på recept.
- Kartläggning av tillgängligheten på de kommunala mötesplatserna.
- Arbete som pågår och kommer att fortsätta för att kunna utvärdera.



Respekt och social tillhörighet

Fokusområde ”Respekt och social tillhörighet” innebär att motverka diskriminering i olika former. Det handlar till exempel om hur äldre och personer med funktionsnedsättning framställs i media och att målgruppernas perspektiv bör efterfrågas.

Pågående arbete:

- Skapa möjligheter till delaktighet
- Säkerställa tillgänglighetsperspektiv genom upphandling.
- Fysiskt alternativ till digitala tjänster.
- Ökad digital kompetens
- Välfärdsbiblioteket
- Åldersintegrerande aktiviteter.
- Kompetenshöjande insatser för kommunens personal

Arbete, medborgarinflytande och sysselsättning

Fokusområde ”Arbete, sysselsättning och medborgarinflytande” omfattar bland annat vilka möjligheter äldre och personer med funktionsnedsättning har att arbeta eller göra frivilliginsatser. I detta område ingår också att det ska finnas möjligheter att medverka i beslutande och rådgivande organ.

Pågående arbete:

- Ta tillvara på kompetens vid pension
- Ökad delaktighet på kommunens politiska sammanträden
- Tillgänglighetsinventering vid kommunens sammanträden, fysiska lokaler och protokoll.
- Informationsspridning om frivilliginsatser
- Extern samverkan kring ”silverekonomi” (syftar till all ekonomisk verksamhet som förknippas med äldre åldersgrupper)
- Kompetensutveckling om tillgänglighet och delaktighet.

Kommunikation och information

Område ”Information och kommunikation” avser tillgången till samhällsinformation utifrån olika personers förutsättningar, exempelvis genom klarspråk, tillgängliga talsvarstjänster och att det finns alternativ till digital information. Tillgänglighetsgranskning av hemsidan.

Pågående arbete:

- Tillgång till samhällsinformation
- Klarspråk
- Ökad styrning genom riktlinje för service och tillgänglighet.
- Översyn av kommunens hemsida.
- Analogt nyhetsblad
- Utbildningar för kommunens anställda i klarspråk



Sammanfattning

Ökad medvetenhet och kunskap kring målgruppernas behov. Bra kartläggningar och förutsättningar för vidare åtgärder. Utmaning i långsiktighet, att inte skapa punktinsatser. Utmaning som tillägg i befintlig budget. Mycket arbete har gjorts men inte allt syns.



§ 14

Planering inför en eventuell cyberattack

Säkerhetssamordnare Emma Unnerby och förvaltningsledare Sara Bergman kom till Kommunala pensionärsrådet för att berätta om hur Vård- och omsorgsförvaltningen förbereder sig för en eventuell cyberattack. Hur förbereder förvaltningen sig för en manuell hantering?

Personuppgifter – Vad är det?

All slags information som direkt eller indirekt kan knytas till en person som är i livet. Det kan röra sig om namn, adress och personnummer. Även e-postadresser (inklusive medarbetares).

Känsliga personuppgifter:

- etniskt ursprung
- politiska åsikter
- religiös eller filosofisk övertygelse
- medlemskap i en fackförening
- hälsa
- en persons sexualliv eller sexuella läggning
- genetiska uppgifter
- biometriska uppgifter som används för att entydigt identifiera en person.

Incidenter av betydelse:

Stor inriktning på hälso- och sjukvård. Vården mest utsatta branschen för cyberattacker i Sverige. Stor ökning generellt. Vi är bra på digitalisering men informationssäkerheten har inte följt med. Vi lever i en sårbar värld i och med omvärldsläget och klimatförändringar.

KALIX: 16 dec – 29 dec. Ransomware. Flera kommunala system påverkade. Slog hårt mot hälso- och sjukvård samt lönesystem. Analogt arbete. Övning strax innan.

TRYGGHETSLARM: 1800 larm slutade att fungera. Låg nere från midnatt till ca 20.00 nästkommande dag. 180 kommuner påverkade.

HÄRJEDALEN: Ransomware. 23 dec 2023. Drabbade vård- och omsorgs då de bland annat inte kom åt journal- och planeringssystem

TIETO: Ransomware. 19 januari. Drabbade både privata- och offentliga företag som använde Tietos IT-system. Statens Servicecenter drabbad.

RÄDDNINGSTJÄNSTEN JÄMTLAND: Drabbade deras administrativa delar. 18 januari



Vad finns i nuläget?

- Prioritering av viktiga verksamhetssystem – Liv och hälsa först!
- Riktlinjer, rutiner och checklistor på olika nivåer och för olika verksamheter

- Kontaktlistor
- Övningar
- Utbildningar tex. DISA
- Samverkan med IT

Vad behöver iordningställas?

- Säkerställa tillgång till fristående datorer och skrivare
- Tillgång till utskrivna dokumentmallar
- Öva och utbilda
- Bygga upp en medvetenhet kring säkerhet
- Tydlig information och kommunikationsväg

När det värsta inträffar...



Cyberattack/dataintrång

- Verksamheten blir utelåsta från system →
- Personuppgifter läcks till obehöriga →

Åtgärder

- Kontrollera orsak och omfattning
- Informera verksamheterna om att vidta åtgärder
- Dialog med leverantör & IT - enheten
- Regelbunden kommunikation/information

§ 15

Diskussion gällande Vård- och omsorgsförvaltningens metoder för medborgarundersökningar

Uppdragschef Börje Hoflin kom till Kommunala pensionärsrådet för att diskutera Vård- och omsorgsförvaltningens metoder för medborgarundersökningar.

De metoder som idag används är dels den landsomfattande ”Vad tycker de äldre om vården” och de undersökningar som Vård- och omsorgsförvaltningen gör genom enkäter. I dessa är svarsfrekvensen relativt hög när det gäller hemtjänst och där besvarar ofta medborgaren som har en insats själv. Vad det gäller särskilda boenden så är svarsfrekvensen mycket lägre och det är även i högre grad anhöriga som svarar.

Vilka komplement kan vi hitta för att få medborgarinformation om särskilda boenden?

Föreningarna i Kommunala pensionärsrådet uppmanas att skicka in förslag till sekreterare för rådet om metoder att göra bättre medborgarundersökningar eller andra aktiviteter för att få information åsikterna från de boende på särskilda boenden.

Representant påpekar att boenderåden kan vara en lösning på detta.



§ 16

Övriga frågor

Övriga frågor som lyftes var:

- Uppdatering – bemanning sommaren 2024
Läget ser betydligt bättre ut nu än det gjorde förra gången KPR fick en dragning av läget inför sommaren 2024. Totalt antal aviserat behov är 348 personer. Kvarstående behov är 64 personer, inklusive timvikarier. Rekrytering pågår fortfarande.
- Boenderåd – Kommunala pensionärsrådet önskar lyfta frågan om hur och i vilken form Boenderåd ska genomföras tillbaka till Vård- och omsorgsnämnden.
- Utdrag från belastningsregistret. Frågan kommer att lyftas igen under hösten.
- Sekreterare ska ta fram bruttolista med ärenden som lyfts tidigare men inte helt utredda samt frågor som kommit upp på de öppna beredningsmötena.
- Några frågor vid mötet 19 september:
 - Tillväxtkoordinatorerna kommer att besöka Kommunala pensionärsrådet
 - Representanter från Region Jämtland/Härjedalen kommer till rådet för att diskutera kollektivtrafiken
 - Besök av hemtjänsten
 - Diskussion gällande boulehallar