

Delårsrapport 2024

Vård- och omsorgsnämnden

Uppföljningsrapport

Antagen av vård- och omsorgsnämnden 2024-09-26, § 88

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Inledning | 3 |
| Ansvarsområde och organisation | 4 |
| Ansvarsområde..... | 4 |
| Väsentliga organisationsförändringar | 4 |
| Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning | 5 |
| Verksamhetsrapport | 5 |
| Volymutveckling..... | 7 |
| God ekonomisk hushållning och måluppfyllelse | 9 |
| Samlad bedömning | 9 |
| Verksamhetsmål | 9 |
| Ekonomisk ställning och prognos | 11 |
| Driftredovisning | 11 |
| Investeringsredovisning..... | 12 |
| Väsentliga personalförhållanden | 13 |
| Personalkostnader och personalstyrka..... | 13 |
| Medarbetarskap och ledarskap..... | 14 |
| Kompetensförsörjning och kompetensutveckling..... | 14 |
| Hållbart arbetsliv och arbetsmiljö | 15 |
| Förväntad utveckling | 16 |
| Åtgärdsplan | 16 |
| Särskilda uppdrag | 17 |
| Bilagor | 18 |
| Förväntad måluppfyllelse 2024 | 18 |

Inledning

Delårsrapporten innehåller en översiktlig och sammanfattande redogörelse för perioden 1 januari till och med 31 augusti 2024. Det är vad som beslutats i Kommunplan 2023-2026 och Övergripande plan med budget 2024-2026 som delårsrapporten ska svara upp gentemot. I delårsrapporten redovisas och analyseras läge och förväntad utveckling gällande kommunens och de kommunala bolagens verksamhet och ekonomi, i förhållande till de beslutade målen och ekonomiska ramarna. Syftet med delårsrapporten är att ge underlag för att kunna vidta åtgärder om utvecklingen inte följer det som planerats.

Nämnder och bolag lämnar underlag för kommunens övergripande delårsrapport som fastställs av kommunfullmäktige i oktober 2024. På nämnds-/bolagsnivå innehåller delårsrapporten bland annat en uppföljning av verksamhetsvolym, förväntad måluppfyllelse, personal, ekonomi samt särskilda uppdrag under 2024.

Ansvarsområde och organisation

Ansvarsområde

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för att fullgöra kommunens uppgifter enligt socialtjänstlagen (2001:453) beträffande omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning, samt insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387). Till vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde hör även ansvar för hälso- och sjukvård i ordinärt boende från 18 år samt ansvar för hälso- och sjukvård i särskilt boende, dagverksamhet och dagligverksamhet. Till vård- och omsorgsnämndens ansvar hör även betalningsansvar enligt lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Nämnden ansvarar även för verksamhet enligt lagen om valfrihetsystem (2008:962) för fritt val av utförare inom äldreomsorgens hemtjänst. I nämndens ansvar ingår myndighetsutövning utifrån ett antal lagar, bland annat av bidrag enligt lag (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag och prövning av tillstånd till resor enligt lag (1997:736) om färdtjänst och lag (1997:735) om riksfärdtjänst.

Väsentliga organisationsförändringar

Från den 8 april har vård- och omsorgsförvaltningen och socialförvaltningen slagits samman till Social- och omsorgsförvaltningen. På nämndnivå kvarstår Vård- och omsorgsnämnden och Socialnämnden som tidigare, ingen förändring i nämndernas respektive ansvarsområden har gjorts. Ett arbete har inletts för att i ett första skede skapa ett gemensamt förvaltningskontor med samordnade stödfunktioner till verksamheterna. Parallellt med det pågår en översyn av organisationen i sin helhet. Ett arbete har inletts med att utveckla förvaltningens processer för styrning, ledning och uppföljning i relation till sammanslagningen.

Ett förändringsarbete pågår gällande bemanningsenheten. Tidigare har bemanningsenheten främsta uppdrag varit att stödja verksamheterna med att bemanna vid frånvaro samt att det funnits tillsvidareanställd personal som kan arbeta på flera enheter "poolpersonal". Bemanningenheten förändras nu till att bli en enhet som stödjer verksamheterna med stora delar av bemanningsplanering, schemaläggning, bemanning vid frånvaro samt rekrytering, introduktion och uppföljning av timvikarier. Detta rustar också verksamheterna för att på ett bättre sätt arbeta med samplanering mellan enheter och därmed skapa bättre förutsättningar för att fler ska kunna arbeta heltid.

Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Verksamhetsrapport

Arbetet med aktiviteter satta utifrån kommunplanens målområden, resultatmål, uppdrag samt prioriteringar i vård- och omsorgsnämndens plan med budget har i det stora gått enligt plan under det första delåret. Aktiviteter som ännu inte genomförts eller påbörjats förväntas kunna genomföras under året. Vissa avvikelser gällande utfall finns vad gäller ekonomi, statsbidrag, boendeplanering och sjukfrånvaro.

Arbete med omställning inför ny socialtjänstlag 2025

Regeringen har i en lagrådsremiss föreslagit en ny socialtjänstlag att träda i kraft i juli 2025. Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att fördela statsbidrag till kommuner för att under bidragsår 2024 genomföra läges- och behovsanalyser och planering inför den nya socialtjänstlagen.

Social- och omsorgsförvaltningen har utsett en utredare för att hålla samman det övergripande arbetet. En arbetsgrupp har utsetts med representanter från alla olika områden inom verksamheterna, och arbetet har inletts. Under hösten kommer arbetsgruppen arbeta med ett deluppdrag att ta fram underlag för eventuella inledande organisationsförändringar som ska vara i linje med den nya lagens krav, bland annat på lätt tillgänglig och förebyggande socialtjänst samt att erbjuda fler insatser utan föregående individuell behovsprövning. I förberedelserna inför omställningen, som förväntas vara genomgripande och sträcka sig minst över de kommande fyra-fem åren, ingår även att delta i nationella läges- och behovsanalyser för landets kommuner, samt länsdialoger. Statsbidrag för 2024 har rekviderats för det inledande arbetet.

Stärka det civila försvaret inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård

Statsbidrag till kommunernas arbete med att stärka det civila försvaret inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård har rekviderats vilket innebär att arbetet med beredskapsplanering som inleddes under 2023 kan fortsätta som planerat. Enligt Socialstyrelsen kan kommunerna räkna med att statsbidraget fortsätter under ytterligare tre år. Två utredare inom social- och omsorgsförvaltningen samarbetar med kommunledningsförvaltningen och konsulter från 4C Strategies. Arbete med att ta fram kontinuitetsplaner pågår.

Boendeplanering

Vissa förseningar i förhållande till tidigare plan har uppkommit gällande renoveringen av Norrglantan vilket gör att några av de platser som planerats tillkomma under 2024 istället tillkommer första halvan av 2025. Under sommaren färdigställdes etapp 1 av renoveringen. Därmed inleds Etapp 2 av renoveringen.

Under året har det skett en fortsatt planering inför färdigställandet av Furuliden i juli månad. Fasad- och markarbeten kommer fortgå under hösten. Samtidigt har det även pågått planering av verksamheten som kommer bedrivas i lokalerna. Furuliden kommer fyllas upp i etapper och inrymmer 52 boendeplatser varav 36 platser för vårdboende och 16 platser för demensboende. Dagverksamheterna Nävergården och Furukällan flyttade in till gemensamma lokaler på Furuliden i slutet av augusti och boende från Igelkotten hus 4 flyttar in i början av september. Planering pågår inför renovering och upphandling av Igelkotten hus 4.

Utredning gällande igelkotten hus 1-3 pågår fortsatt.

Uppstart av planering inför Vallgårdens renovering har genomförts under augusti tillsammans med KFAB, verksamheten, arkitekt och fastighetsavdelningen.

Efter dialog mellan Västra Sörmlands Räddningstjänst och Social- och omsorgsförvaltningen har en kravställan framställts från räddningstjänsten att utreda gruppboende i trapphus och se över så att lokalerna uppnår verksamhetsklass 5B i brandklass. Totalt berörs åtta gruppboende. Verksamhetsklass 5B innebär förstärkt brandskydd i lokalerna såsom dubbla utrymningsvägar, sprinkler samt brandavskiljning i ventilation. En kartläggning pågår för att se möjligheten till verksamhetsanpassningar i befintliga lokaler

samt alternativa lösningar. Det är sannolikt att det på grund av byggnadstekniska hinder inte kommer vara möjliga att anpassa alla gruppboende. Det kan komma att finnas behov av alternativa anpassade lokaler.

Nära vård

Den gemensamma samverkanstrukturen mellan Regionen och länets nio kommuner är navet för den nära vården i Sörmland. Det finns även ett länsgemensamt nätverk där kontaktperson för Katrineholms kommun ingår. En färdplan för länet är framtagen och beslutad i Länsstyrgruppen.

Det pågår länsgemensamma utvecklingsarbeten som ex "Tillsammans för barnens bästa", "Tillsammans för unga vuxna", "Personcentrerad egenmonitorering i Sörmland". En basgrupp med representanter från regionen och kommunerna arbetar med att se över samtliga rutiner, avtal och riktlinjer som finns gällande samverkan inom vård och omsorg i Sörmland. En annan basgrupp med representanter från regionen och kommunerna kallas "Trygg hemgång och effektiv samverkan", denna grupp arbetar med riktlinjen Samverkan vid in- och utskrivning från slutenvården.

Statsbidrag för arbete utifrån Överenskommelse om en god och nära vård fördelas via de regionala samverkans och stödstrukturer för socialtjänst och hälso- och sjukvård. Medel har tilldelats till Katrineholm även för 2024 vilket ger möjlighet till processledare för arbetet utifrån överenskommelsen

Äldreomsorgslyftet

Äldreomsorgslyftet fortsätter under 2024 och förväntas fortsätta i ytterligare två år i samma omfattning som tidigare. Olika utbildningsinsatser har genomförts eller pågår. Exempelvis vårdsvenska, språkbud, handledare, förflyttningskunskap och kompletterande kurser för att bli undersköterska. Under augusti startar en undersköterskeutbildning för cirka 30 medarbetare och två medarbetare påbörjar en specialistundersköterskeutbildning inom vård och omsorg av äldre.

Systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

Fortsatt arbete med att utveckla det systematiska arbetet i enlighet med förbättringshjulet pågår inom förvaltningen. I dialog med verksamhetscheferna och i samarbete med verksamhetsledare och medicinskt ansvarig sjuksköterska pågår utvecklingsarbete med verksamhetsanpassade årshjul i syfte att understödja det systematiska kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet.

Metoden för verksamhetsuppföljning är ytterligare ett utvecklingsarbete som syftar till att understödja systematiken och driva på kvalitetsförbättring. Uppföljningen omfattas av en datainsamling som kompletterats med kvalitativa frågor som ställts till respektive ansvarig chef samt medarbetare. Underlaget sammanställs i syfte att ge enhetschef en överskådlig bild av enhetens systematiska kvalitetsarbete.

Verksamheterna rapporterar om att arbete med avvikelser i verksamheterna har effektiviserats och att det är en viktig del i att fånga upp förbättringsområden. Inom funktionsstöd har det skett ett utvecklingsarbete gällande dokumentation i genomförandeplan som kring sommarvikariers kunskap gällande social dokumentation. Kvalitetsråd är en framgångsfaktor.

För äldreomsorgen finns fortsatta utmaningar kring samverkan med legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och genomförande av vårdpreventiva riskbedömningar med stöd i Senior Alert. Vårdpreventiva insatser är viktiga för att minska förekomsten av fall och undernäring.

Handlingsplan för stärkt patientsäkerhet är under framtagande. Tidsplanen för arbetet är dock fördröjt. Patientsäkerhetsdialoger i samverkan mellan särskilda boenden för äldre och ansvarig vårdcentral har påbörjats, tre av nio enheter har redovisat minnesanteckningar från delåret.

Utifrån handlingen Ledningssystem för kvalitet har summeringsmöte genomförts under våren. Syftet med summeringsmöte är att sprida övergripande erfarenheter av kvalitetsarbetet som genomförs. Inom lärande organisation deltar även verksamheterna utifrån sina erfarenheter i kvalitetsarbetet. Medicinskt ansvarig sjuksköterska ansvarar för att anordna summeringsmöten tillsammans med kvalitetskontroller.

Volymutveckling

| Volymmått | Delår 2024 | Progn 2024 | Delår 2023 | Helår 2023 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Planerade hemtjänsttimmar per månad, intern regi | 20 450 | 20 900 | 19 057 | 19 364 |
| Planerade hemtjänsttimmar per månad, extern regi | 5 025 | 5 300 | 5 485 | 5 337 |
| Belagda platser på särskilt boende för äldre | 304 | 314 | 304 | 304 |
| Personlig assistans beviljad enligt socialförsäkringsbalken, internt utförd | 5 317 | 5 500 | 4 858 | 5 015 |
| Personlig assistans beviljad enligt socialförsäkringsbalken, externt utförd | 26 237 | 26 320 | 25 391 | 25 959 |
| Personlig assistans enligt LSS, internt utförd | 163 | 162 | 365 | 298 |
| Personlig assistans enligt LSS, externt utförd | 3 937 | 4 000 | 4 046 | 4 128 |
| Belagda platser på LSS-boende | 149 | 150 | 147 | 155 |
| Belagda platser på särskilt boende socialpsykiatri | 21 | 22 | 15 | 19 |
| Externa placeringar LSS | 6 | 7 | 6 | 6 |
| Externa placeringar SoL | 6 | 6 | 9 | 3 |
| Brukare med daglig verksamhet inom LSS per månad | 266 | 279 | 272 | 270 |
| Brukare med arbete/sysselsättning inom SoL per månad | 46 | 44 | 43 | 42 |
| Beviljade timmar boendestöd per månad | 1 375 | 1 400 | 1 525 | 1 541 |

Volymmått som anges i timmar är ett snitt per månad under angiven period. Volymmått som anger belagda platser eller externa placeringar anger antalet i den sista månaden i angiven period.

Antalet planerade hemtjänsttimmar hade vid tertialen ökat mer än förväntat. Ökningen har fram till delåret avstannat och följer nu prognos för året. En förskjutning från externt utförd hemtjänst till internt utförd hemtjänst har fortsatt under året.

Prognosen för belagda platser i särskilt boende äldre har justerats från 327 platser till 314 platser utifrån att renoveringen av Norrgläntan blir klar under första halvan av 2025 och först i samband med det tillkommer platser upp till 327. Prognosen kan komma att påverkas beroende på när i tid det kan vara möjligt att genomföra en omvandling av korttidsplatser till platser för särskilt boende äldre. Antalet belagda platser

förväntas öka till 314 platser i samband med att Furuliden öppnar i september. I dagsläget finns 21 personer som väntar på plats i vård- eller demensboende. Av dessa har 17 redan fått ett erbjudande om plats och väntas flytta in under september.

Inom personlig assistans ses en viss ökning i jämförelse med föregående år men antalet timmar är fortsatt lägre än under 2022. Enskilda ärenden kan innebära svängningar och prognossättning för personlig assistans är svår att göra.

Belagda platser inom grupp- och servicebostäder LSS har minskat något sedan årsskiftet. Det finns i dagsläget ingen kö till platserna. Prognosen för helåret justeras därmed ner i jämförelse med tidigare rapporter.

Inom boendestöd har de beviljade timmarna minskat under året. En förklaring är att uppföljningar gjorts av beslut där beviljad tid inte nyttjats. Totalt sett har uppföljningarna inneburit färre beviljade timmar. Några ärenden har också avslutats i samband med att brukaren fått annan insats, exempelvis särskilt boende, socialpsykiatri. Ingen ytterligare ökning förväntas under året.

Särskilt boende socialpsykiatri har ökat i samband uppstart av nytt boende.

Daglig verksamhet har i dagsläget 266 brukare med verkställda beslut enligt LSS vilket är en viss minskning i jämförelse med helåret 2023. Dock finns utöver detta ett flertal brukare som har beslut om insats eller som väntar på att få byta sysselsättning. Utifrån det kvarstår prognosen om 279 brukare vid helåret.

God ekonomisk hushållning och måluppfyllelse

Samlad bedömning

Arbetet med aktiviteter satta utifrån kommunplanens målområden, resultatmål, uppdrag samt prioriteringar i vård- och omsorgsnämndens plan med budget har i det stora gått enligt plan under den första tertialen. Aktiviteter som ännu inte genomförts eller påbörjats förväntas kunna genomföras under året. Vissa avvikelser gällande utfall finns vad gäller ekonomi, statsbidrag, boendepanering och sjukfrånvaro.

Bedömningen av om resultatmålen kommer uppnås under året eller ej är osäkra utifrån att indikatorerna till största delen är av sådan art att det inte är möjligt att se resultat för delåret. Resultaten av de nationella undersökningarna presenteras företrädesvis under hösten.

Ekonomiskt finns såväl enskilda enheter som särskilda poster som avviker mot budget, både i negativ och positiv riktning. Vid delåret redovisas en negativ avvikelse mot budget. Den sammantagna prognosen är dock att vid årets slut ha en budget i balans. Detta är under förutsättning att förvaltningen ersätts för sparade semesterdagar vid årets slut.

Verksamhetsmål

Kommunplanen 2023-2026 innehåller sju övergripande mål samt ett antal resultatmål för mandatperioden. Flertalet resultatmål berör mer än en nämnd/bolag. Varje nämnd/bolag gör en bedömning av den egna verksamhetens bidrag till måluppfyllelsen för resultatmålet. Bedömningen ska vara genusmedveten, vilket bland annat innebär att en positiv utveckling måste ses oavsett kön för att målet ska anses uppnått där så är relevant. Som stöd för att bedöma måluppfyllelsen för resultatmålen finns indikatorer med fastställda riktvärden som är kopplade till resultatmålen. Utfallet för indikatorerna redovisas i årsredovisningen.

I delårsrapporten redovisas den förväntade måluppfyllelsen per helår 2024 för de resultatmål som nämnden/bolaget berörs av. En utförligare beskrivning av den förväntade måluppfyllelsen med kommentarer kring genomförda och planerade åtgärder för att nå målen redovisas i en bilaga till delårsrapporten. Följande färgsymbolor används för att visa den förväntade måluppfyllelsen:

- Grön fyllning i hela cirkeln - helt uppfyllt
- Gul fyllning i halva cirkeln - delvis uppfyllt
- Röd fyllning i botten av cirkeln - ej uppfyllt
- Cirkel utan fyllning - ej utvärderad







Tillväxt, bostäder & fler jobb

| Resultatmål | Bedömning |
|--|---|
| Ökad sysselsättning och egen försörjning |  |



Ökad trygghet & säkerhet

| Resultatmål | Bedömning |
|---------------------------------------|---|
| Ökad beredskap för samhällsstörningar |  |




Trygg omsorg & vård

| Resultatmål | Bedömning |
|---|---|
| Ökad nöjdhet med hemtjänsten |  |
| Ökad nöjdhet med särskilt boende för äldre |  |
| Ökad nöjdhet med verksamheterna inom området funktionsstöd |  |
| Ökade förutsättningar för aktiviteter för brukare inom vård och omsorg |  |
| God patientsäkerhet inom vård och omsorg |  |
| Förebyggande och tidiga insatser för barn och unga ska prioriteras så att antalet placeringar minskar |  |




Attraktiva & hälsofrämjande livsmiljöer

| Resultatmål | Bedömning |
|--|---|
| Jämställda och jämlika kultur-, idrotts- och fritidsverksamheter |  |
| Ökad nöjdhet med måltiderna och minskad risk för undernäring i äldreomsorgen |  |

Klimatsmart & hållbar kommun

| Resultatmål | Bedömning |
|---|---|
| Minskad klimatpåverkan från kommunens fordon och transporter |  |
| Minskad energi- och elförbrukning i de kommunala verksamheterna |  |
| Minskat avfall och ökad återanvändning och återbruk |  |

Hållbart arbetsliv & effektiv organisation

| Resultatmål | Bedömning |
|--|---|
| Högt medarbetarengagemang |  |
| Halverad sjukfrånvaro för kommunens medarbetare |  |
| God tillgänglighet till service och bra bemötande i kontakt med kommunen |  |

Ekonomisk ställning och prognos

Driftredovisning

| Verksamhetsområde | Utfall Aug (tkr) | Budget Aug (tkr) | Avvikelse Aug (tkr) | Avvikelse ack. Aug (tkr) | Prognos helår 2024 (tkr) |
|-----------------------|------------------|------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| Förvaltningsgemensamt | -333 | -2 357 | 2 024 | 10 760 | 13 600 |
| Förvaltningskontor | -20 370 | -19 659 | -711 | -3 975 | -4 600 |
| Hälso- och sjukvård | -6 324 | -8 176 | 1 852 | -1 348 | -2 000 |
| Äldreomsorg | -31 167 | -31 568 | 401 | -6 867 | -7 000 |
| Funktionsstöd | -24 315 | -24 174 | -141 | -2 196 | 0 |
| Resultat | -82 509 | -85 934 | 3 425 | -3 626 | 0 |

Vård- och omsorgsnämnden redovisar ett positivt resultat i augusti på 3 425 tkr. Det ackumulerade resultatet för delåret är negativt, 3 626 tkr.

En gemensam avvikelse för alla verksamheter är personalkostnad. En del av underskottet avser sjukfrånvaro, där en följd effekt av detta blir ökad kostnad för övertid/fyllnadstid. Även uttag av semester har påverkat resultatet. I jämförelsen med tidigare år har fler medarbetare tagit ut både innevarande års semesterdagar samt plockat av sina sparade dagar. Det sistnämnda är positivt, dock så blir en följd av detta en negativ avvikelse i resultatet då dessa dagar inte är budgeterade. Beslut har tagits att förvaltningen kommer att kompenseras för kostnaden av sparade semesterdagar för 2024.

På verksamhetsnivå finns såväl enskilda enheter som särskilda poster som avviker mot budget, både i negativ och positiv riktning. Trots avvikelser mellan verksamheterna är den sammantagna prognosen att vid årets slut fortsatt ha en budget i balans. Det är under förutsättning att förvaltningen ersätts för sparade semesterdagar vid årets slut.

Förvaltningsgemensamt (Övergripande kostnader och nämnd). Den positiva ackumulerade avvikelsen på 10 760 tkr består till största del av ett lågt utfall på förvaltningens gemensamma kostnader, även personalkostnad bidrar positivt i delåret.

Förvaltningskontor (Myndighet, bemanningsenheten och verksamhetsstöd). Den negativa avvikelsen på 3 975 tkr består till största del ökad kostnad inom myndighet, på grund av köp av verksamhet. Avvecklingen av poolen inom bemanningsenheten har gett en positiv avvikelse mot budget, det eftersom personalen numera är ute i verksamheten och har sin anställning inom äldreomsorgen eller funktionsstöd. Antalet utförda hemtjänsttimmar har ökat jämfört med samma period föregående år. Nedanstående diagram visar utfallet för delåret 2024 jämfört med 2023. Ökningen i timmar mellan åren är 21 841 timmar, vilket motsvarar ungefär 10,9 mkr.

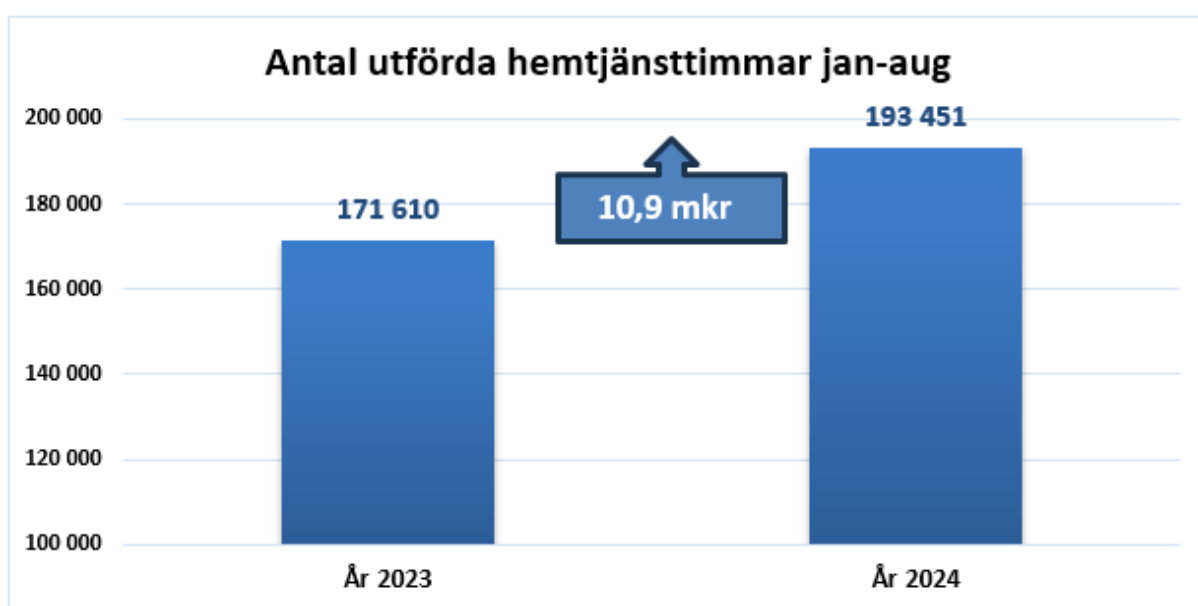
Hälso- och sjukvård (Sjuksköterskor, rehab och dagverksamhet). Verksamheten har en negativ ackumulerad avvikelse på 1 348 tkr. Den avser främst personalkostnad för legitimerad personal från bemanningsföretag. Positivt för verksamheten är att i augusti månad har statsbidraget utifrån sjuksköterskebemanning inkommit, vilket påverkar resultatet med 1 400 tkr.

Äldreomsorg (Särskilt boende, hemtjänst, larm- och nattpatrull). Verksamheten har en negativ ackumulerad avvikelse på 6 867 tkr, varav hemtjänsten står för större delen av den avvikelsen. Både inom hemtjänsten och inom särskilt boende påverkas resultatet av semesteruttag och sjukfrånvaro. Det har även varit hög sjukfrånvaro för inbokade timvikarier under sommaren, vilket resulterar i ökad kostnad för utförda

timmar. Något som också avviker mot budget är avgifter som brukarna betalar för mat och omvårdnad, vilket är lägre än budgeterat.

Funktionsstöd (Grupp- och serviceboende, daglig verksamhet, barn- och ungdom, socialpsykiatri, personlig assistans, avlösare). Största delen av avvikelsen på -2 196 avser personlig assistans, där sjukfrånvaro och övertid bland annat bidrar till den. Sparade semesterdagar har också utbetalts till personal som har anhörganställning vilket även det påverkar negativt på resultatet. I augusti påverkas även personlig assistans av att resurscenter har varit stängt under juli. Verksamheten inom barn- och ungdom med färre beslut bidrar å andra sidan till en positiv avvikelse inom funktionsstöd.

Statsbidrag Vård- och omsorgsnämnden har beviljats 17,6 mkr i statsbidrag under 2024 och sökt ytterligare medel där ansökan avlogs. Av de beviljade medlen har 6,7 mkr resultatförts under året eller bokats till annan förvaltning. Det generella statsbidraget god vård och omsorg på 15,4 mkr ingår inte i statsbidragsredovisningen då det har tilldelats via ram.



Investeringsredovisning

| Huvudprojekt | Utfall Ack 2024-08 | Budget helår 2024 | Kvar av årets budget | Avvikelse mot budget helår |
|-------------------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| Inventarier Säbo, Norrgläntan | 400 | 3 089 | 2 689 | 0 |
| Inventarier, Furuliden | 1 310 | 7 034 | 5 724 | 0 |
| Inventarier i brukarmiljö | 639 | 1 300 | 661 | 0 |
| Summa | 2 349 | 11 423 | 9 074 | 0 |

Lågt utfall på investeringar, inköp pågår för fullt till Norrgläntan, Furuliden och socialpsykiatrins verksamhet på Furuliden. Fakturor inkommer senare under hösten.

Väsentliga personalförhållanden

Personalkostnader och personalstyrka

| Nyckeltal | Mätdatum | Totalt 2024 | Kvinnor 2024 | Män 2024 | Totalt 2023 | Kvinnor 2023 | Män 2023 |
|---|----------|----------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------|-------------|
| Lönekostnader totalt, tkr | 1/1-31/8 | 492 691 | | | 452 265 | | |
| Kostnad inhyrd personal, tkr | 1/1-31/8 | 6 841 | | | 14 290 | | |
| Lönekostnader som andel av totala nettokostnader (%) | | 64% | | | 60% | | |
| Kostnad övertid inkl mertid, andel av löneskostnader totalt (%) | | 0,7% | | | 0,8% | | |
| Årsarbetare, antal omräknade heltider | 1/1-31/7 | 1329,2 | 1058,3 | 270,9 | 1 275,3 | 1 029,6 | 245,8 |
| Timanställda, andel av totalt antal årsarbetare (%) | 1/1-31/7 | 15,0% | 13,1% | 22,2% | 16,4% | 15,2% | 21,3% |
| Månadsanställda, antal | 31/8 | 1195 | 981 | 214 | 1 180 | 970 | 210 |
| Tillsvidareanställda, andel av månadsanställda (%) | 31/8 | 97,2% | 97,5% | 96,3% | 97,8% | 97,8% | 98,1% |
| Visstidsanställda, andel av månadsanställda (%) | 31/8 | 2,8% | 2,6% | 3,7% | 2,2% | 2,3% | 1,9% |

Personalkostnaderna samt antalet årsarbetare har ökat i takt med de volymökningar som kan ses inom förvaltningen. I jämförelse med samma period föregående år har det tillkommit enheter inom LSS gruppboende, inom daglig verksamhet och inom socialpsykiatri. Samtidigt har även de utförda timmarna inom hemtjänst ökat. Ytterligare ökning förväntas när antalet platser inom särskilt boende äldre ökar från september. Antalet chefer har inte utökats i samma takt som medarbetare vilken har lett till i snitt fler medarbetare per chef. Detta är något som förvaltningen behöver följa upp med eventuella åtgärder.

Andelen timanställda har minskat i jämförelse med samma period föregående år. Minskningen kan ses i majoriteten av verksamheterna. En förändring av förvaltningens bemanningsplanering pågår som bland annat syftar till att i högre grad bemanna planerad frånvaro med månadsanställd personal. Det är fortfarande tidigt i arbete men detta kan ha haft en viss effekt. Kostnad för inhyrd personal avser i första hand sjuksköterskor och visar att det arbete som skett gällande rekrytering av sjuksköterskor gett önskad effekt.

Medarbetarskap och ledarskap

| Nyckeltal | Totalt 2024 | Kvinnor 2024 | Män 2024 | Totalt 2023 | Kvinnor 2023 | Män 2023 |
|-------------------------|-------------|--------------|----------|-------------|--------------|----------|
| HME totalt | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| HME delindex motivation | 4 | 4 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| HME delindex ledarskap | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| HME delindex styrning | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |

Resultatet i medarbetarundersökningen ligger fortsatt på en hög nivå och är oförändrat på totalen. När resultatet bryts ned på frågenivå så är det resultat gällande återhämtning och uppföljning av mål som sticker ut som områden förvaltningen behöver ta fram åtgärder för. Gällande ledningsprocesser och målarbete pågår sedan sammanslagningen till social- och omsorgsförvaltningen ett arbete med att likställa lednings- och styrprocesser.

Arbete sker kontinuerligt utifrån det kommungemensamma årshjulet för systematiskt arbetsmiljöarbete.

Under våren har en bemanningshandbok tagits fram för att stödja bemanningsprocessen inom äldreomsorgens och funktionsstödsstöds verksamheter. Bemanningshandboken är en samling av gällande lagar, regler och avtal samt en beskrivning av hur schemaläggning och bemanning går till i verksamheterna.

Kompetensförsörjning och kompetensutveckling

| Nyckeltal | Mätdatum | Totalt 2024 | Kvinnor 2024 | Män 2024 | Totalt 2023 | Kvinnor 2023 | Män 2023 |
|--|----------|-------------|--------------|----------|-------------|--------------|----------|
| Månadsanställda som arbetar heltid, andel (%) | 31/8 | 76,5% | 73,6% | 89,7% | 73,6% | 70,6% | 87,6% |
| Genomsnittlig sysselsättningsgrad månadsanställda som arbetar deltid (%) | 31/8 | 77,7% | 77,9% | 75,6% | 77,1% | 77,7% | 70,9% |
| Tillsvidareanställda som slutat på egen begäran, antal | 1/1-31/7 | 33 | 26 | 7 | 25 | 20 | 5 |
| Tillsvidareanställda som gått i pension, antal | 1/1-31/7 | 17 | 17 | 0 | 10 | 10 | 0 |

Andelen månadsanställda som arbetar heltid har ökat kontinuerligt sedan införande av heltid som norm och ligger nu på 76,5 %. Ökningen har skett för såväl män som för kvinnor. Skillnaden mellan män och kvinnor är fortsatt stor. Att fler arbetar heltid är positivt för kompetensförsörjningen då rekrytering inom vård- och omsorgsyriken är en utmaning och förväntas bli en allt större utmaning de kommande åren. Samtidigt innebär fler heltidsanställningar att planering av scheman i verksamhet där behovet varierar över dygnets timmar en utmaning. Den förändring av bemanningensheten som nu genomförs och som beskrivits i tidigare avsnitt gällande väsentliga organisationsförändringar är en del i att möta denna utmaning.

En betydande del av de vårdbiträden och undersköterskor som rekryteras till social- och omsorgsförvaltningen rekryteras inför sommaren. Verksamheterna har under den första tertialen arbetet

med rekrytering och introduktioner för nya vikarier. Genom den utveckling som sker av bemanningsenheten så förväntas även denna process förbättras, likställas och kvalitetssäkras.

Utifrån den utmaning som finns gällande kompetensförsörjning inom vård- och omsorgsykten de kommande åren har det sedan tidigare uppmärksammats att det finns många potentiella framtida medarbetare som söker arbete inom social- och omsorgsförvaltningen men som inte kan uppvisa tillräckliga språkkunskaper. Det finns även redan anställda medarbetare som inte har kunnat uppvisa tillräckliga språkkunskaper. Exempelvis för att få delegering att utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Under våren har det via medel från äldreomsorgslyftet och omställningsfonden varit möjligt att starta upp kurs i yrkessvenska för 22 medarbetare som kommer pågå under året. Planering finns för uppstart av ytterligare kurs under hösten. Det har även genomförts utbildning för språkbud som nu kan agera för en mer språkutvecklande miljö på våra arbetsplatser.

Antalet pensionsavgångar under det första halvåret är fler än föregående år då antalet pensionsavgångar var färre än normalt. Totalt sett har social- och omsorgsförvaltningen fler medarbetare över 65 år än tidigare år och även om trenden är att flera arbetar längre förväntas pensionsavgångarna fortsätta ligga på en hög nivå de kommande åren.

Hållbart arbetsliv och arbetsmiljö

| Nyckeltal | Mätdatum | Totalt 2024 | Kvinnor 2024 | Män 2024 | Totalt 2023 | Kvinnor 2023 | Män 2023 |
|---|-----------|-------------|--------------|----------|-------------|--------------|----------|
| Sjuklönekostnader, andel av lönekostnader totalt (%) | 1/1-31/8 | 2,3% | | | 2,5% | | |
| Sjukfrånvaro totalt (%) | 1/12-30/6 | 10,3% | 11% | 7,6% | 10,4% | 11% | 7,8% |
| Sjukfrånvaro totalt, varav <15 dagar (%) | 1/12-30/6 | 4,5% | 4,5% | 4,2% | 4,9% | 5,1% | 4,2% |
| Sjukfrånvaro totalt, varav 15-90 dagar (%) | 1/12-30/6 | 1,8% | 2% | 1% | 1,8% | 2,1% | 0,9% |
| Sjukfrånvaro totalt, varav >90 dagar (%) | 1/12-30/6 | 4,1% | 4,5% | 2,5% | 3,7% | 4% | 2,7% |
| Sjukfrånvaro tillsvidareanställda (%) | 1/12-30/6 | 11,4% | 12% | 8,7% | 11,6% | 12,1% | 9% |
| Tillsvidareanställda med upprepad sjukfrånvaro (mer än 5 tillfällen under de senaste 12 månaderna), antal | 1/7-30/6 | 203 | 164 | 39 | 233 | 194 | 39 |

Sjukfrånvaron under perioden ligger på samma nivå som föregående år. Den förändring som tidigare uppmärksammats med en förskjutning från hög andel korttidsjukfrånvaron till att långtidssjukfrånvaro utgör en större andel av sjukfrånvaron fortsätter. Antalet medarbetare med upprepad sjukfrånvaro har minskat i jämförelse med föregående år. Skillnaderna mellan olika enheter är relativt stora varför insatser för att kunna minska sjukfrånvaron behöver variera och riktas dit de kan ge bäst effekt. Det finns god exempel där enskilda enheter lyckats med målet att halvera sjukfrånvaron medan andra enheter istället fått en höjd sjukfrånvaro. Som övergripande åtgärd pågår ett arbete utifrån sunt arbetslivs friskfaktorer. Som riktade insatser finns särskilt stöd i samverkan med personalkontoret till de enheter som har den högsta sjukfrånvaron.

Förväntad utveckling

Pågående utredning Igelkotten hus 1-3

I antagen boendeplan föreslås en förändrad verksamhetsinriktning för Igelkottens och Panterns servicehus till biståndsbedömt trygghetsboende för äldre. Förslaget motiverades genom att fastigheterna bedömts lämpa sig väl för detta. Samt att den verksamhet som i dagsläget bedrivs, bättre överensstämmer med definitionen biståndsbedömt trygghetsboende för äldre än ett särskilt boende för äldre som det är idag. Det konstaterades dock att det praktiska förfarandet behövde utredas vidare utifrån myndighetsperspektiv, brandsäkerhetsöversyn, överensstämmelser mellan brandskyddsbestämmelser och gällande krav avseende fastigheten i relation till föreslagen verksamhetsinriktning. Utredningen kommer att presenteras för vård- och omsorgsnämnden den 26 september, samtidigt som denna delårsrapport behandlas.

Pågående kartläggning gruppboendestäder LSS

Efter dialog mellan Västra Sörmlands Räddningstjänst och Social- och omsorgsförvaltningen har en kravställan framställts från räddningstjänsten att utreda gruppboendestäder i trapphus och se över så att lokalerna uppnår verksamhetsklass 5B i brandklass. Totalt berörs åtta gruppboendestäder. Verksamhetsklass 5B innebär förstärkt brandskydd i lokalerna såsom dubbla utrymningsvägar, sprinkler samt brandavskiljning i ventilation. En kartläggning pågår för att se möjligheten till verksamhetsanpassningar i befintliga lokaler samt alternativa lösningar. Det är sannolikt att det på grund av byggnadstekniska hinder inte kommer vara möjligt att anpassa alla gruppboendestäder. Det kan det komma att finnas behov av alternativa anpassade lokaler.


Åtgärdsplan

| Avvikelse | Åtgärd | Förväntade ekonomiska effekter av åtgärden | Förväntade verksamhetseffekter av åtgärden |
|--|--|---|--|
| Hög sjukfrånvaro | Arbete med sunt arbetslivs friskfaktorer | Minskad kostnad sjuklön | Förbättrad kontinuitet |
| | Riktat HR-stöd till 11 av de enheter med högst sjukfrånvaro | Minskad kostnad sjuklön | Förbättrad kontinuitet |
| Gruppboendestäder LSS i trapphusmodell uppfyller inte kraven för korrekt brandklass, verksamhetsklass 5B enligt boverkets byggregler | Kartläggning/Utredning för att klargöra vilka gruppboendestäder enligt LSS som inte uppfyller kraven utifrån verksamhetsklass 5B enligt boverkets byggregler, vilka anpassningar som är möjliga att göra i befintliga lokaler och vilket behov av alternativa lokaler som finns. | Möjligt behov av alternativa anpassade lokaler. Kostnad inte möjlig att uppskatta i dagsläget | Endamålsenligt och korrekt brandskydd |

Särskilda uppdrag

Fortsätta effektivisera

Uppdrag till samtliga nämnder och bolag att fortsätta effektivisera. Syftet är att skapa förutsättningar för att långsiktigt klara de finansiella målen. Uppdraget ska återrapporteras inom ramen för kommunens tertialrapport, delårsrapport och årsredovisning.

| Slutdatum | Status |
|------------|---|
| 2024-12-31 |  |

Kommentar:

- Strukturerat arbetssätt med ekonomiuppföljning, månadsbokslut och prognosarbete. Månadsvisa uppföljningar med alla chefer inom förvaltningen, vilket skapar förståelse, intresse och engagemang.
- Aktivt arbete med bytesplatsen och fokus på återbruk och renovering av möbler i samband med inköp till våra renoverade boenden.
- Effektivisera genom e-tjänster och IT-system.
- Beslutsstödsystemet Hypergene effektiviserar och underlättar arbetet för alla våra chefer.
- Sammanslagning av två förvaltningskontor till ett.

Bilagor

Förväntad måluppfyllelse 2024

I delårsrapporten redovisas den förväntade måluppfyllelsen per helår 2024 för resultatmålen i kommunplan 2023-2026. Den förväntade måluppfyllelsen anges genom en färgsymbol. I bilagan kommenteras kortfattat vilka åtgärder som har genomförts eller planeras under året för att uppnå resultatmålet. I bilagan visas också vilka nämnder/bolag som ansvarar för resultatmålet samt vilket/vilka av de globala målen för hållbar utveckling enligt FN:s Agenda 2030 som resultatmålet är kopplat till.

Tillväxt, bostäder & fler jobb

Ökad sysselsättning och egen försörjning

Huvudansvar: VIAN. Medansvariga: KS/KLF, KS/SBF, BIN, KULN, STN, SOCN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

| Bedömning | Taggar |
|-----------|--------|
|-----------|--------|

| | |
|---|---|
|  | 01. Ingen fattigdom , 05. Jämställdhet, 08. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt |
|---|---|

Kommentar:


- Tar kontinuerligt emot för praktik och arbetsträning.
- Andelen heltidsanställda ökar kontinuerligt.
- Fortsatt utveckling av handledarorganisationen, bland annat genom språkombud.
- Utbildning i yrkessvenska, bland annat för att förbättra anställningsbarhet för timvikarier

Ökad trygghet & säkerhet

Ökad beredskap för samhällsstörningar

Huvudansvar: KS/KLF. Medansvariga: KS/SBF, BIN, BMN, STN, SOCN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

| Bedömning | Taggar |
|-----------|--------|
|-----------|--------|

| | |
|---|--|
|  | 03. Hälsa och välbefinnande, 11. Hållbara städer och samhällen, 13. Bekämpa klimatförändringen |
|---|--|

Kommentar:

- Arbeta för att stärka socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens beredskap, bland annat genom framtagande av kontinuitetsplaner.

Trygg omsorg & vård

Ökad nöjdhet med hemtjänsten

Huvudansvar: VON. Medansvar: STN.

Bedömning Taggar

 03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Fortsatt införande av fast omsorgskontakt.
- Utveckling av delaktighet i upprättande av genomförandeplan.
- Arbete utifrån lokala handlingsplaner med grund i föregående års brukar- och enhetsundersökningar.
- Indikator kopplad till resultatmålet redovisas i oktober.

Ökad nöjdhet med särskilt boende för äldre

Huvudansvar: VON. Medansvar: STN.

Bedömning Taggar

 03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Fortsatt utveckling av rollen som kontaktpersonal.
- Utveckling av delaktighet i upprättande av genomförandeplan.
- Arbete utifrån lokala handlingsplaner med grund i föregående års brukar- och enhetsundersökningar.
- Indikator kopplad till resultatmålet redovisas i oktober.

Ökad nöjdhet med verksamheterna inom området funktionsstöd

Huvudansvar: VON

Bedömning Taggar

 03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Kontinuerliga kvalitetsråd
- Utveckling av introduktionen för nya vikarier med tidigare inskolning och introduktionsdagar med utbildning
- Arbete med etiska dilemman i samband med APT
- Genomfört brukardialoger inom såväl boendeverksamhet som inom daglig verksamhet
- Generellt en försämring i resultatet från årets brukarundersökning där vi inte når upp till den satta målnivån även om vi inom merparten av verksamheterna ligger i paritet med snittet i riket.

Ökade förutsättningar för aktiviteter för brukare inom vård och omsorg

Huvudansvar: VON. Medansvar: KULN.

Bedömning Taggar



03. Hälsa och välbefinnande, 10. Minskad ojämlikhet

Kommentar:

- Framtagande av planeringar för aktiviteter på grupp och individnivå inom funktionsstöd. Aktiviteter planeras utifrån brukares förmåga och önskemål. Stödpedagoger stödjer personal i tydliggörande pedagogik.
- Ökade regelbundna aktiviteter för boende i grupp- och servicebostäder genom Fritidsenheten.
- Dagliga varierande aktiviteter på särskilt boende för äldre. Bland annat temakvällar, sittgymnastik, utomhusaktiviteter, sång och musik.
- Indikatorer kopplat till resultatmålet presenteras omkring v.40

God patientsäkerhet inom vård och omsorg

Huvudansvar: VON

Bedömning Taggar



02. Ingen hunger, 03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Fortsatt arbete med länsgemensamma rutiner och riktlinjer i samverkan med regionen och övriga kommuner i Sörmland.
- Fortsatt införande av patientsäkerhetsdialoger inom särskilt boende äldre.
- Handlingsplan för stärkt patientsäkerhet har försenats.
- Vid delåret i nivå med uppsatta målnivåer för de indikatorer som är kopplade till Senior Alert.
- Då de nationella mätningarna för följsamhet till basala hygien och klädregler upphört har en Rutin för kommande egna mätningar tagits fram. Mätningar kommer ske under hösten.

Förebyggande och tidiga insatser för barn och unga ska prioriteras så att antalet placeringar minskar

Huvudansvar: SOCN. Medansvariga: KS/KLF, BIN, KULN, VON.

Bedömning Taggar



03. Hälsa och välbefinnande, 16. Fredliga och inkluderande samhällen

Attraktiva & hälsofrämjande livsmiljöer

Jämställda och jämlika kultur-, idrotts- och fritidsverksamheter

Huvudansvar: STN. Medansvariga: KS/KLF, BIN, KULN, SOCN, VON.

Bedömning Taggar

 05. Jämställdhet, 10. Minskad ojämlikhet

Kommentar:

- Aktivt arbete med att främja rörelse för barn och ungdomar och för att möjliggöra deltagande i fritidsaktiviteter och kulturaktiviteter.
- Aktiviteter på individ- och gruppnivå inom funktionsstöds verksamheter.

Ökad nöjdhet med måltiderna och minskad risk för undernäring i äldreomsorgen

Huvudansvar: STN. Medansvarig: VON.

Bedömning Taggar

 02. Ingen hunger, 03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Tillsammans med service- och teknikförvaltningen tagit fram aktiviteter för att uppnå målet.
- Arbete med måltidssituationen på särskilda boenden pågår genom olika satsningar som bland annat hotellfrukost, brunch, serveringspersonal från restaurangskolan som presenterar och serverar maten.

Klimatsmart & hållbar kommun

Minskad klimatpåverkan från kommunens fordon och transporter

Huvudansvar: STN. Medansvariga: KS/KLF, KS/SBF, BIN, BMN, KULN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar

 13. Bekämpa klimatförändringen


Kommentar:

- Användning av cykel i stället för bil där det är möjligt, exempelvis inom hemtjänsten

Minskad energi- och elförbrukning i de kommunala verksamheterna

Huvudansvar: KS/SBF. Medansvariga: KS/KLF, BIN, BMN, KULN, STN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar

 07. Hållbar energi för alla, 12. Hållbar konsumtion och produktion, 13. Bekämpa klimatförändringen

Kommentar:

- Översyn i samband med nyrenoveringar

Minskat avfall och ökad återanvändning och återbruk

Huvudansvar: KS/SBF. Medansvariga: KS/KLF, BIN, BMN, KULN, STN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar



06. Rent vatten och sanitet för alla, 11. Hållbara städer och samhällen, 12. Hållbar konsumtion och produktion

Kommentar:

- Återbruk i samband med renoveringar
- Arbetsgrupper med inriktning återbruk inom den dagliga verksamheten

Hållbart arbetsliv & effektiv organisation

Högt medarbetarengagemang

Huvudansvar: KS/KLF. Medansvariga: KS/SBF, BIN, KULN, STN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar



08. Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Kommentar:

- Fortsatt utveckling av processerna för styrning, ledning och uppföljning.
- Arbete med hållbar bemanningsplanering.
- Handlingsplaner utifrån medarbetarundersökning.

Halverad sjukfrånvaro för kommunens medarbetare

Huvudansvar: KS/KLF. Medansvariga: KS/SBF, BIN, KULN, STN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar



03. Hälsa och välbefinnande

Kommentar:

- Aktivt arbete med sunt arbetslivs friskfaktorer.
- Särskilt stöd från HR till enheter med särskilt hög sjukfrånvaro.
- Handlingsplaner utifrån medarbetarundersökning.

God tillgänglighet till service och bra bemötande i kontakt med kommunen

Huvudansvar: KS/KLF. Medansvariga: KS/SBF, BIN, BMN, KULN, STN, SOCN, VIAN, VON, KFAB, KVAAB, VSR.

Bedömning Taggar



05. Jämställdhet, 10. Minskad ojämlikhet

Kommentar:

- Återrapportering av resultat genom arbete med välkomstsamtal, mottagningstimme i hemtjänsten och fokus på samverkan med regionen i utskrivningsprocessen.
- Utveckling av arbetssätt gällande mottagande av synpunkter och klagomål från medborgare.