



NORRKÖPING

VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

Vårt diarienummer

VON 2025/1691-2

Error! Unknown document property name.

Emma Johansson, utredare

011 – 15 15 86

Lina Svensson, nämndsekreterare

Protokoll - Kommunala pensionärsrådet (KPR) den 26 februari 2025

Ledamöter

Andreas Bohlin (S)/(KS), Gunilla Lundgren (KD)/(SPN), Per Ziljat (S)/(KFN), Christian Widlund (C)/(BMN), Ylva Akterhall (PRO), Clifford Gistrand (PRO), Bo Hallberg (PRO), Ingmar Dahlqvist (PRO), Ulla Asserhed (RPG), Berit Adler (SPF), Gunilla Fredriksson (SPF), Inger Johansson (SPF), Maud Haglund (SKPF), Barbro Mattson (SKPF).

Ersättare

Patrik Palm (M)/(KS), Finn Bengtsson (M)/(VON), Britt Wiesner (PRO), Margita Almqvist (PRO), Lillemor Hertzman (PRO), Bo Nilsson (RPG), Inger Schroeder (SPF), Hans Dahlin (SPF), Barbro Pettersson (SKPF).

Övriga

Johan Ljungkvist, vård- och omsorgskontoret, Charlotte Lundberg, vård- och omsorgskontoret, Lars Ahlin, vård- och omsorgskontoret, Lina Svensson, vård- och omsorgskontoret och Magdalena Asplund, samhällsbyggnadskontoret.

Frånvarande

Vakant (VON), Vakant (SPN), Hans Teinmark (M)/(BMN), Isak Löfstedt (SD)/(KFN), Bertil Karlsson (PRO), Christina B Eriksson (SPF), Pia Georgsson Asp (SKPF)

1. Närvarokontroll – Mötets öppnande – Justerare – Fastställande av föredragningslistans innehåll

Ordförande Andreas Bohlin (S) genomför närvarokontroll och öppnar mötet.

Bo Nilsson (RPG) väljs till justerare.

Föredragningslistan godkänns med tillägg av övrig fråga: Lägesrapport äldreombudsman.

2. Föregående protokoll – Diverse handlingar

Föregående protokoll

Protokollet har skickats till rådet och läggs till handlingarna.

3. Aktuellt från nämnd

Finn Bengtsson (S) informerar från vård- och omsorgsnämnden om två ärenden från nämndens senaste sammanträde i februari: bokslut med verksamhetsberättelse för år 2025 samt kvalitetsrapport för helår 2025, vilken redovisar resultat från uppföljningar av kvaliteten inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter.

Per Ziljat (S), som representerar kultur- och fritidsnämnden, informerar om att föreningar och pensionärsorganisationer har fått ett ökat fast bidrag. Per informerar även om ett pågående arbete som rör ridklubbar och ett gemensamt arbetssätt för framtida investeringar.

Patrik Palm (M), som representerar Kommunstyrelsen, informerar om ett beslut som har fattats och som gäller att, i avvaktan på kommande lagstiftning, införa registerkontroller vid nyrekrytering inom äldreomsorgen samt inom verksamheter som ger stöd till vuxna med funktionsnedsättning.

Vidare informerar Patrik om att ärendet rörande avskaffandet av Lagen om valfrihet inom vård- och omsorg har återremitterats och nu kommer att utredas vidare inom vård- och omsorgsnämnden.

Gunilla Lundgren (KD), som representerar samhällsplaneringsnämnden, informerar om att det har beslutats om ett kommande utegym i Rambodal/Smedby.

Christian Widlund (C), som representerar byggnads- och miljöskyddsnämnden, informerar om att bygglovssidan har haft färre inkomna ärenden, vilket troligen kan kopplas till rådande lågkonjunktur men som förväntas vända något framöver.

När det gäller alkohollagstiftningen pågår ett arbete med att genomföra trygghetsinsatser i samverkan med andra myndigheter, bland annat Polismyndigheten. Dessa insatser avses bestå av gemensamma tillsyner och är trygghetsorienterade.

Ny lagstiftning som kommer att påverka byggnads- och miljöskyddsnämndens arbete innebär bland annat att det nu blir lättare att bygga Attefallshus.

Det finns också ett förslag inom alkohollagstiftningen att ta bort kravet på att erbjuda mat för att kunna få serveringstillstånd för alkohol.

4. Kvalitetsuppföljning av vård- och omsorgskontorets verksamhet

Johan Ljungkvist, ekonomi- och kvalitetschef på vård- och omsorgskontoret informerar om kvalitetsarbetet på vård- och omsorgskontoret. Det bygger på ett sammanhållet kvalitetsledningssystem som säkerställer att nämndens mål om god vård och omsorg uppfylls. Arbetet utgår från politiskt beslutade krav, mål och kvalitetsområden: säker, tillgänglig, jämlik, kunskapsbaserad, individanpassad och effektiv vård och omsorg, som ger en gemensam riktning för alla verksamheter. Målen konkretiseras genom ett trestegssystem där nämnden på makronivå fastställer riktlinjen för kvalitet, kontoret på mesonivå omsätter dessa krav i verksamhetsuppdrag, och respektive verksamhet på mikronivå beskriver i sina ledningssystem hur arbetssätten ska genomföras i praktiken. På så sätt skapas en obruten kedja mellan styrning och utförande.

Arbetet vilar på kommunens vision och värdegrund samt på principen att värdet skapas i mötet mellan individ och medarbetare. Nio stödprinciper, såsom tillit, öppenhet, lärande och professionellt handlingsutrymme, vägleder kultur och arbetssätt och bidrar till att kvalitet formas av respekt, delaktighet och professionalism.

I det dagliga kvalitetsarbetet ingår planering av resurser, kompetens och aktiviteter, kontinuerliga riskanalyser samt strukturerad förändringshantering vid nya arbetssätt, teknik eller organisationsförändringar. Avvikelsehantering utgör en central del och omfattar rapportering, utredning och lärande från händelser, inklusive Lex Sarah och Lex Maria. Systematisk uppföljning sker på flera nivåer – individuppföljningar, områdesuppföljningar, egenkontroller och oberoende verksamhetsuppföljningar – vilket ger en samlad bild av kvaliteten och möjliggör utveckling. Kontoret deltar vid både interna och externa tillsyner, och årligen sammanställs en kvalitetsberättelse och en patientsäkerhetsberättelse.

Kvalitetsarbetet förutsätter tydligt definierade roller och ansvar från nämnden till verksamhetschefer, enhetschefer och medarbetare. Genom att

arbeta utifrån definierade verksamhetsförmågor skapas stabila och förutsägbara arbetssätt som kan följas upp och förbättras över tid.

Sammantaget innebär detta att kvalitetsarbetet är systematiskt, långsiktigt och invånarfokuserat, där styrning, ledning, uppföljning och förbättring samverkar och där varje del av organisationen bidrar till trygg, rättssäker och värdeskapande vård och omsorg.

Den reviderade riktlinjen för kvalitet utgör nämndens gemensamma ram för hur kvalitet ska förstås, styras, följas upp och utvecklas i all verksamhet, oavsett driftsform. Riktlinjen bygger på etablerade krav och modeller för kvalitetsledning och syftar till att skapa ett enhetligt språk och arbetssätt som gör det lätt att göra rätt och främjar trygghet, delaktighet och tillit i mötet med invånare. Den konkretiserar målet om god vård och omsorg genom de sex nationella kvalitetsområdena och är anpassad till den nationella omställningen till nära vård och den kommande nya socialtjänstlagen.

Riktlinjen består av fem delar: grundläggande förutsättningar inklusive kvalitetsdefinition och rättslig grund; vision, värdegrund och målområden; ledningens ansvar för planering, riskhantering, avvikelshantering och uppföljning; organisering med roller, ansvar, informationshantering och verksamhetsförmågor; samt demokrati och insyn med fokus på dialog, synpunktshantering, brukarinflytande samt regler för offentlighet, sekretess och arkivering. Genom riktlinjen stärks förutsättningarna för ett sammanhållet, systematiskt och personcentrerat kvalitetsarbete där värdet skapas i mötet mellan individ och verksamhet.

5. Utveckling av geografisk områdesindelad kvalitetsuppföljning

Charlotte Lundberg, statistiker, på vård- och omsorgskontoret, informerar om ett pågående uppdrag från vård- och omsorgsnämnden som handlar om att utveckla geografiskt uppdelad kvalitetsuppföljning inom vård och omsorg. Syftet är att stärka beslutsunderlag för politiska och operativa åtgärder utifrån Socialstyrelsens kvalitetskriterier. Arbetet har fokuserat på att identifiera relevanta datakällor, indikatorer och visualisering i Power BI. En pilotstudie genomfördes under november–december, och rapporten är tänkt att presenteras på intranätet under första kvartalet år 2026. Charlotte visar ett utkast på den digitala rapporten där det finns statistik som avser personer över 65 år i kommunen inom exempelvis Socialstyrelsens kvalitetsområden jämlik, tillgänglighet och säker. Den geografiskt uppdelade kvalitetsuppföljningen är en viktig del i utvecklingen mot Nära vård. Genom lokal uppföljning skapas bättre förutsättningar för jämlik, personcentrerad och behovsstyrd vård samt ett tydligare underlag för att prioritera insatser där de gör störst nytta.

6. Mätning av personalkontinuitet inom Norrköpings kommuns äldreomsorg

Pensionärsorganisationerna har ställt frågan till rådet om Norrköpings kommun kommer att fortsätta mäta personalkontinuitet inom hemtjänsten. Detta då Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) inte längre publicerar denna data i datasystemet Kolada.

Charlotte Lundberg som är statistiker informerar, att KKiK-nätverket (Kommunens Kvalitet i Korthet) har beslutat att från och med 2025 upphöra med insamlingen av personalkontinuitetsmättet. Variabeln finns därmed inte längre tillgänglig i Kolada i och med förra året.

Vård- och omsorgskontoret avser dock att även fortsättningsvis ta fram detta mått för uppföljning av den egna verksamheten. Till följd av pågående byten av verksamhetssystem kan måttet för närvarande inte redovisas.

7. Lokalt resultat av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" 2025

Charlotte Lundberg som är statistiker informerar om det lokala resultatet för år 2025 av den nationella brukarundersökningen som Socialstyrelsen genomför kallad "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"

Socialstyrelsens årliga äldreundersökning visar att en större andel äldre inom Norrköpings kommuns särskilda boenden och hemtjänst upplever ett gott bemötande, att personalen är kompetent samt att det är lätt att göra sig förstådd. Undersökningen har genomförts under en period då hemtjänsten samtidigt genomgått en större omställning.

Enkäten skickas till personer från 65 år och uppåt som bor i eget boende med stöd av hemtjänst eller på särskilda boenden. Årets resultat jämförs med undersökningen från 2024. Resultaten visar att de som bor i kommunens särskilda boenden är mest nöjda. Vård- och omsorgsnämnden konstaterar att personalen nära de äldre uppvisar goda resultat men att det även finns områden där förbättringsarbete behöver fortsätta, särskilt inom hemtjänsten där nöjdheten totalt sett har minskat.

När det gäller särskilt boende visar resultaten att bemötandet fortsatt får en hög andel positiva svar och att personalens hänsyn till de äldres önskemål har ökat. Språkförståelse och kompetens får högre betyg än tidigare. Även upplevelsen av måltiderna har förbättrats – 76 procent anser att maten smakar mycket bra eller ganska bra, vilket ligger över rikssnittet. Måltidsmiljön har också stärkts. Trygghet och förtroende minskar något men ligger fortfarande över rikets genomsnitt. Möjligheten att träffa en sjuksköterska bedöms något lägre än föregående år, men ligger även här över rikssnittet.

För hemtjänsten ligger bemötandet fortsatt på en hög nivå, även om det minskat något sedan föregående år. Språkförståelse och kompetens bedöms positivt av 83 procent, en mindre nedgång jämfört med tidigare mätningar. Endast 47 procent uppger att de alltid eller oftast får information i förväg vid förändringar. Andelen som upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål minskar från 85 till 79 procent.

I Norrköping skickades enkäten till drygt 1 900 hemtjänsttagare och nära 1 030 personer på särskilda boenden. Svarsfrekvensen uppgick till 56 procent inom hemtjänsten och 44 procent inom särskilda boenden, vilket motsvarar nivån i riket totalt.

8. SPF:s Hemtjänstindex 2025

Berit Adler (SPF) informerar om SPF:s hemtjänstindex och resultatet för år 2025. Hemtjänstindex är en sammanvägning av data som indikerar kvaliteten i hemtjänsten. Syftet är att underlätta kommuners kvalitetsanalyser och prioriteringar. Indexet är initierat av SPF Seniorerna och utvecklat med stöd från Allmänna arvsfonden. Det publicerades första gången i november 2022 och uppdateras årligen.

Kommunens placering i riket 2025 är 117. År 2024 var placeringen 45 och 2023 var den 123. Inom delområdet information är årets placering 112, jämfört med 128 år 2024 och 102 år 2023. Inom biståndshandläggning är placeringen 30, jämfört med 33 år 2024 och 51 år 2023. Inom utförande är årets placering 267, jämfört med 198 år 2024 och 216 år 2023. Inom stöd och utveckling är placeringen 155, jämfört med 57 år 2024 och 159 år 2023. I länet placerar sig Norrköping på fjärde plats med ett index på 70,8. Linköping redovisar ett index på 67,4 och placerar sig på 179:e plats i riket.

9. Fortsättningen på projektet LIMPAN

Lars Ahlin som är verksamhetsutvecklare på vård- och omsorgskontoret, informerar om projektet LIMPAN. Det var ett projekt för att bryta isolering bland äldre som finansierades med statligt bidrag under perioden augusti 2022-december 2024.

LIMPAN arbetade för att bryta isolering bland äldre och minska känslan av ensamhet genom att bygga upp minst tre nätverk i bostadsområdena Skärblackska, Haga och Klockaretorpet. Under hösten 2024 inkluderades även områdena Vilbergen och Marielund. Projektet utgick från målsättningen att möta invånarna i deras vardag och att arbeta mer förebyggande och proaktivt mot psykisk ohälsa, med särskilt fokus på det hälsofrämjande arbetet.

Som en fortsättning på LIMPAN bedrivs projektet *När mötet gör skillnad*, med syfte att öka social inkludering och värdeskapande i möten inom hemtjänsten. Projektet tar avstamp i den tysta kunskap som hemtjänstens medarbetare besitter, det vill säga förmågan att genom små handlingar skapa

trygghet, närvaro och kvalitet i mötet med brukarna. Arbetet utgår från insikten att hemtjänsten inte bara handlar om insatser, utan om relationer och mänsklig kontakt. Projektets inriktning är att utveckla ett gemensamt förhållningssätt kring bemötande, tidsanvändning och insatsgenomförande. Målsättningen är att

- stärka brukarnas livskvalitet,
- skapa mer arbetsglädje och hållbarhet för personalen, samt
- bygga enhetliga och kvalitetssäkrade arbetssätt.

Projektet drivs av bemanningsspecialist Carina Lindberg, strateg Brittmarie Jutvik och verksamhetsutvecklare Lars Ahlin, i nära samarbete med medarbetarna inom hemtjänsten. Under hösten 2025 startade projektet i två pilotområden. Chefer, medarbetare och brukare intervjuas för att identifiera behov och kartlägga befintliga arbetssätt. Detta utgör grunden för att synliggöra och sprida de goda exempel som redan finns och som gör skillnad i det dagliga arbetet.

Framåt fördjupar projektet arbetet i pilotområdena och inkluderar ytterligare en enhet. Under år 2026 samlas erfarenheter som ska ligga till grund för en bredare implementering senare under året. Satsningen är långsiktig och syftar till att ge effekt för både brukare och medarbetare. Grundtanken är att det är i mötet det händer och att varje möte ska räknas.

10. Skrivelse SKPF: Utredning kostnadsfritt trygghetslarm

SKPF pensionärerna avdelning 36 har inkommit med ett förslag till Kommunala Pensionärsrådet. Förslaget innebär att Norrköpings kommun bör utreda möjligheten att erbjuda kostnadsfritt trygghetslarm till alla personer som har behov av insatsen.

Företrädarna framhåller att minskade administrativa kostnader samt ökad trygghet, särskilt för ensamboende äldre, kan kompensera för eventuellt bortfall av avgiftsintäkter.

Beredningsutskottet har diskuterat skrivelsen och tycker att den är viktig och relevant och bör tas upp som en temafråga på kommande råd den 21 maj, där skulle även den digitala tillsynen kunna tas upp.

Ordförande Andreas Bohlin ställer frågan till rådet om ärendet som rör utredning om kostnadsfritt trygghetslarm kan flyttas till kommande möte och finner att så sker.

11. KPR:s seminarium

Arbetsgruppen från rådet informerar att kommunala pensionärsrådet tillsammans med Norrköpings symfoniorkester bjuder in personer över 65 år till "Stans största kafferep" den 22 april 2026. Evenemanget äger rum i

Louis De Geer och innehåller en förmiddag med fika, samtal om kulturens betydelse för äldre samt möjlighet att lyssna på en orkesterrepetition. Tiderna är 08.45-12.00. Anmälan sker enligt principen ”först till kvarn”, senast den 9 april. Ledamöter och ersättare från pensionärsrådet kommer att fungera som bordsvärdar under fikastunden.

12. Övriga frågor

Matservering på Hemgården

SKPF undrar vad som kommer att hända med matserveringen på Hemgården nu är Café Spira flyttar sin verksamhet till Café Vetekornets tidigare lokaler.

Andreas Bohlin (S) informerar att kommunen, genom kultur- och fritidsnämnden, är ansvarig för Hemgården och dess lokaler. När det gäller matserveringen finns det i dagsläget ingen aktör som kommer att ta över driften av matserveringen, så som läget ser ut nu.

Lägesrapport äldreombudsman

Magdalena Asplund vid samhällsbyggnadskontoret informerar att äldreombudsmannen tillträder sin tjänst den 2 mars och heter Alexandra Västerdahl.

13. Avslutning

Ordförande Andreas Bohlin avslutar mötet. Nästa sammanträde är den 21 maj 2026 kl. 09.00-12.00.

Vid protokollet:

Lina Svensson
Sekreterare

Justering:

Andreas Bohlin (S)
Ordförande

Bo Nilsson (RPG)
Justerare

Elektroniska underskrifter

Det här dokumentet har skrivits under elektroniskt av de personer som listas i signaturpanelen.

Underskrifterna uppfyller kraven för avancerad elektronisk underskrift enligt definitionen i eIDAS (EU:s förordning 910/2014).

Äktheten kan valideras enligt internationella standarder i en valideringstjänst som uppfyller förordningen. Validering kan exempelvis göras här: <https://validate.signport.se/>

Där finns även information om hur validering kan göras i Adobe Acrobat Reader.

Notera, om dokumentet skrivs ut på papper, eller 'skrivs ut' till ett nytt PDF-dokument, följer de elektroniska underskrifterna inte med. Endast det elektroniskt underskrivna originaldokumentet kan valideras.