

## Kallelse

Socialnämnden kallas till sammanträde 2022-03-29

**Plats och tid**

Magasinsplan 19, Gevaliasalen, Gävle 08:30-12:00

**Ordförande**

Lars Öberg (S)

**Förhinder anmäls till**

Jasmine Aziz, 0790729905 Jasmine.Aziz\_Zadeh@gavle.se

Gruppmöte, den 29 mars, klockan 07.30-08.30, Magasinsplan 19:  
(S), (MP), (C), (L): Gevaliasalen, plan 5

(M), (KD): Espresso, plan 2

(V), Ebony, plan 1

(SD): Rum 137, plan 1

## Kallelse

- 1. Mötets öppnande**
- 2. Upprop och val av justerare**
- 3. Fastställande av föredragningslista**
- 4. Anmälan av ordförandebredning**

### Ärendebeskrivning

Beredning har ägt rum 2022-03-16 kl. 08:15 - 08:50

Närvarande var ordförande Lars Öberg (S) och 2:e vice ordförande EvaMarja Andersson (M).

## 5. Informationsärende: Aktuellt från sektor Vårld

### Ärendebeskrivning

Informationsärende: Föredragande Magnus Höijer.

- Hotbild mot socialtjänsten.
- Lägesrapport KPMG.
- Flyktingsituation.

## 6. Beslutsärende: Utvärdering Covid-19

22SON54

### Förslag till beslut

- Att genomföra utvärdering av Covid-19 samt ge sektorchef i uppdrag att upphandla extern konsult.

### Ärendebeskrivning

Beslutsärende. Föredragande: Magnus Höijer.

### Handlingar i ärendet

- Utvärdering Covid-19.

## 7. Beslutsärende: Ekonomisk månadsrapport för Socialnämnden, februari 2022

22SON60

## Kallelse

### Förslag till beslut

- Att godkänna den ekonomiska månadsrapporten för socialnämnden avseende februari 2022.

### Ärendebeskrivning

Beslutsärende. Föredragande: Anders Paulsen.

### Handlingar i ärendet

- Ekonomisk månadsrapport för socialnämnden, februari 2022.
- Bilaga 1 till ekonomisk månadsrapport för socialnämnden, februari 2022.

## 8. Beslutsärende: Alkoholservering i Gävle kommun – Regler och riktlinjer

22SON61

### Förslag till beslut

- Att anta förslaget på nya riktlinjer för serveringstillstånd i Gävle kommun, samt
- Att föreslå Kommunfullmäktige anta detsamma.

### Ärendebeskrivning

Beslutsärende. Föredragande: Dan Törnroos.

### Handlingar i ärendet

- Missiv, Förslag på nya riktlinjer för serveringstillstånd i Gävle kommun.
- Alkoholservering i Gävle kommun. Regler & riktlinjer.
- Bilaga 1 – Näringslivskonsekvensanalys vid förslag på nya riktlinjer för serveringstillstånd.

## 9. Borttagen på grund av sekretess

## 10. Borttagen på grund av sekretess

## 11. Informationsärende: Anmälningsärenden

### Handlingar i ärendet

- Dataskyddsombudets årsrapport 2021 - Sektor Valfärd
- Borttagen på grund av sekretess

## Kallelse

### **12. Informationsärende: Kritik från JO avseende långsam hantering** 21SON180

#### **Ärendebeskrivning**

Informationsärende. Föredragande: Mats Larsson

#### **Handlingar i ärendet**

- Borttagen på grund av sekretess

### **13. Informationsärende: Kvalitetsteamets kvalitetsberättelse år 2021** 22SON51

#### **Ärendebeskrivning**

Informationsärende. Föredragande : Helena B Jansson, Maria Thuman.

#### **Handlingar i ärendet**

- Kvalitetsteamets kvalitetsberättelse Valfärd Gävle 2021.

### **14. Borttagen på grund av sekretess**

### **15. Kurser/konferenser**

### **16. Borttagen på grund av sekretess**

### **17. Borttagen på grund av sekretess**

### **18. Borttagen på grund av sekretess**

### **19. Borttagen på grund av sekretess**

### **20. Borttagen på grund av sekretess**

### **21. Borttagen på grund av sekretess**

## **Kallelse**

**22. Borttagen på grund av sekretess**

**23. Borttagen på grund av sekretess**

# Beslutsärende: Utvärdering Covid-19

6

22SON54



## Missiv

2022-03-21

Diarienummer: 22SON54

**Handläggare:**

Magnus Höijer  
026-17 80 00  
magnus.hojjer@gavle.se

**Nämnd:**

Socialnämnd

## Utvärdering Covid-19

### Förslag till beslut

Att genomföra utvärdering av Covid-19 samt ge sektorchef i uppdrag att upphandla extern konsult.

### Bakgrund

Den 8 februari 2022 fick Kommunstyrelsen rapportering från extern konsult av den utvärdering som man under 2021 beslutades ska genomföras rörande Gävle kommuns hantering av Covid-19. Utvärderingen fokuserar på nämnder och de kommunala bolagens styrelsers processer och kärnverksamheter. Uppdraget omfattade inte krisledningsarbetet, eller en fördjupad analys av enskilda verksamhetsområden. Utvärderingsperioden som omfattades är 2020-02-01 – 2021-08-30.

Då den övergripande utvärderingen nu är genomförd och presenterad, samt att den fjärde vågen ebbar ut är det dags att utvärdera välfärdsnämndernas arbete utifrån pandemin. Denna utvärdering omfattar alltså Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden, Omvårdnadsnämnden samt Socialnämnden.

## Uppdrag

Sektor Vårld ska utvärdera respektive nämnds arbete under pandemin (tidsperiod: 1 mars 2020 – 1 mars 2022). Utvärderingen ska fokusera på möjliga förbättringar och lärdomar för organisationen för en framtida motsvarande händelse.

Utvärderingen ska genomföras av extern konsult.

Utvärderingen ska

- belysa hur förutsättningarna har sett ut för nämnden, organisationen och dess verksamheter att hantera krisen,
- belysa hur krisen har hanterats på olika nivåer och utifrån olika perspektiv i organisationen,
- framhålla centrala slutsatser för att kunna dra lärdomar för framtiden,
- innehålla konkreta förslag till förändring som sådana identifieras.

Utvärderingen ska bestå av två delar:

1. En generell del som handlar om sektorns (Vårld Gävles) övergripande arbete:
  - **Ledning och styrning** - processer för information, beslutsfattande, uppföljning och säkerställande av efterlevnad av rutiner och riktlinjer samt förmåga till omställning utifrån förändrade interna och externa förhållanden
  - **Organisering av arbetet** utifrån pandemin – beredskapsgruppens funktion, samordning av utrustning, särskilda samverkansforum, förändrade arbetssätt inom verksamheterna mm
  - **Kommunikation** – interna och externa kommunikationsinsatser. Kanaler för kommunikation, tempo och omställningsförmåga, samordning. Kommunikation och information till nämnder, med kunder, anhöriga, allmänhet och medier.
  - **Personal och kompetens** – tillgång till personal, personalplanering, vikariehantering, kompetens i organisationen att hantera pandemin (hälso- och sjukvårdsperspektiv) osv.
2. En särskild del för respektive nämnd, som har ett medborgarperspektiv: hur har det nämndsspecifika uppdraget (enligt reglementet) hanterats och hur har insatser och verksamheter riktade till medborgare påverkats?



Inom ramen för utvärderingen ska intervjuer med nyckelpersoner och funktioner genomföras samt faktaunderlag i form av beslut, analyser mm ingå.

Underlag från Folkhälsomyndigheten, Arbetsmiljöverket, Socialstyrelsen samt andra myndigheter ska beaktas.

Coronakommissionens delrapporter och slutrapport ska också beaktas, likaså den rapport Kommunstyrelsen delgavs 8 februari 2022

### **Rapportering**

En delrapportering ska genomföras i juni till nämnden. Denna ska ha fokus på att beskriva hur krisen hanterats. Inga slutsatser och förslag till förändring presenteras.

En slutrapport ska presenteras skriftlig och överlämnas senast september 2022 till nämnden.

*Magnus Höjjer*  
Sektorchef  
Sektor Vårld

Beslutsärende: Ekonomisk  
månadsrapport för  
Socialnämnden, februari 2022

7

22SON60



## Tjänsteskrivelse

2022-03-21

Diarienummer: 22SON60

**Handläggare:**

Anders Paulsen  
026-17 90 95  
anders.paulsen@gavle.se

**Nämnd:**

Socialnämnd

### **Ekonomisk månadsrapport för socialnämnden, februari 2022**

#### **Förslag till beslut**

Att godkänna den ekonomiska månadsrapporten för socialnämnden avseende februari 2022.

#### **Ärendebeskrivning**

Socialnämnden redovisar ett resultat t.o.m. februari 2022 på plus 5,9 mnkr.

Resultatet för hela Valfärd Gävle t.o.m. februari 2022 är plus 9,0 mnkr.

De största negativa avvikelserna inom socialnämndens verksamheter finns inom utredningsenhet vuxen (-3,6 mnkr) och barn (-1,5 mnkr). Till stor del har dessa avvikelser att göra med mer externa placeringar än budget och merkostnaden på grund av tillfälligt inhyrd personal.

De negativa avvikelserna vägs dock upp positiva avvikelser inom bland annat Rekryteringsenheten (1,2 mnkr) och enheten för våld i nära relationer (1,3 mnkr). Dessa positiva avvikelser beror till stor del på lägre kostnader för skyddat boende eller att vi inte har lyckats rekrytera familje- eller jourhem i den omfattning som var planerad.

En stor del av det positiva utfallet (3,1 mnkr) återfinns i medel som ännu inte har fördelats i budgeten (18,8 mnkr helår 2022) för 2022. Ca 5,5 mnkr av dessa kommer att omfördelas mellan Valfärdsnämnderna avseende gemensamma kostnader. Men

övriga medel kommer att fördelas inom socialnämndens verksamheter när den av kommunstyrelsen initierade utredningen, på grund av de höga placeringskostnaderna, slutrapporteras och nödvändiga beslut tagits av nämnden.

Utifrån den information som finns vid prognostillfället så blir nämndens årsprognos 0 mnkr. Bedömningen är att nämndens negativa avvikelser kommer att täckas med de av kommunfullmäktige tilldelade budgetmedlen för 2022, med reservation för de eventuella effekterna av flyktingmottagande.

### **Beslutsunderlag**

I bifogad bilaga 1 redovisas socialnämndens resultat för februari 2022. Även investeringarna för hela 2022 och de ekonomiska effekterna av Covid-19 pandemin redovisas i bilagan.

*Magnus Höjjer*

Sektorchef

Sektor Vårld



## Tjänsteskrivelse

2022-03-21

Diarienummer: 22SON60

**Handläggare:**

Anders Paulsen  
026-17 90 95  
anders.paulsen@gavle.se

**Nämnd:**

Socialnämnd

### **Bilaga 1 till ekonomisk månadsrapport för socialnämnden, februari 2022**

**Resultaträkning t.o.m. februari för hela Välfärd Gävle och uppdelad på de tre nämnderna (*belopp i tkr*).**

Resultatet för hela Välfärd Gävle är för perioden januari – februari plus 9,0 mnkr.

Gemensamma kommentarer till investeringar

Som ingångsvärde har de tre nämnderna i ramtilldelningen för 2022 tillsammans 11,8 mnkr till investeringar. (Omvårdnadsnämnden 8,9 mnkr, Socialnämnden 1,0 mnkr, Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden 1,9 mnkr)

Alla tre nämnderna hade i bokslutet för 2021 kvar pengar till investeringar som inte användes under året, uppgående till totalt ca 10 mnkr. Nämnderna inom Välfärd Gävle har föreslagit fullmäktige om en överföring av dessa belopp till 2022.

Per den sista december har 0,5 mnkr bokförts som investeringar för de tre nämnderna tillsammans.

Välfärd Gävle	Utfall för perioden 2022-01-01 - 2022-02-28						
	(Intern bokföring inom respektive nämnd ingår inte)						
TOTALT	Utfall	Budget	Avvikelse	Förändring %	ON	SN	AFN
<b>Intäkter</b>							
Taxor och avgifter	16 734	15 815	919	8,0%	14 869	868	996
Hysesintäkter	15 033	15 667	-634	-3,8%	8 035	3 863	3 134
Statsbidrag	35 103	42 086	-6 982	-4,8%	906	3 555	30 643
Övriga intäkter	16 152	15 108	1 044	29,0%	9 663	3 420	3 208
Kommunbidrag	495 562	495 562	-0	8,5%	226 228	94 797	174 537
<b>Summa intäkter</b>	<b>578 584</b>	<b>584 237</b>	<b>-5 653</b>	<b>7,7%</b>	<b>259 701</b>	<b>106 503</b>	<b>212 519</b>
<b>Kostnader</b>							
Personalkostnader	-304 149	-298 342	-5 807	-1,8%	-131 396	-50 209	-122 544
Bidrag och transfereringar	-37 997	-37 226	-771	16,9%	-997	-1 622	-35 514
Köp av verksamhet och entrepren	-145 501	-150 013	4 512	7,6%	-79 671	-35 219	-30 612
Hyror och fastighetskostnader	-46 125	-48 515	2 390	-8,0%	-24 312	-7 892	-13 922
Övriga kostnader	-34 241	-38 550	4 309	-20,1%	-17 944	-5 368	-10 932
Avskrivningar och intern ränta	-1 569	-1 852	283	6,9%	-1 279	-106	-184
<b>Summa kostnader</b>	<b>-569 583</b>	<b>-574 498</b>	<b>4 915</b>	<b>-0,4%</b>	<b>-255 600</b>	<b>-100 415</b>	<b>-213 707</b>
<b>Resultat</b>	<b>9 001</b>	<b>9 739</b>	<b>-738</b>	<b>-125,9%</b>	<b>4 101</b>	<b>6 088</b>	<b>-1 188</b>

Tabell 1; \*Förändring i % är skillnaden jämfört med samma period föregående år.

## Sammanfattning av resultatet för socialnämnden, februari 2022

Enligt bokföringen är det ackumulerade resultatet t.o.m. februari plus 5,9 mnkr för hela nämndens ansvarsområde.

Avvikelsen mot den periodiserade budgeten är för samma period plus 4,7 mnkr.

Socialnämnden	Utfall	Budget	Avvikelse mot budget	Förändring %	Budget	Prognos
TOTALT	202201-202202	202201-202202		2021 / 2022	202201-202212	202201-202212
<b>Intäkter</b>						
Taxor och avgifter	945	1 344	-399	26,4%	8 063	8 063
Hysesintäkter	3 863	4 904	-1 040	-19,9%	29 422	29 422
Statsbidrag	3 672	1 502	2 170	77,5%	9 012	9 012
Övriga intäkter	3 571	3 095	476	63,2%	18 567	18 567
Kommunbidrag	94 797	94 797	0	26,6%	568 785	568 751
<b>Summa intäkter</b>	<b>106 849</b>	<b>105 641</b>	<b>1 207</b>	<b>26,1%</b>	<b>633 849</b>	<b>633 815</b>
<b>Kostnader</b>						
Personalkostnader	-50 762	-51 976	1 215	7,5%	-318 419	-318 419
Inhyrd personal och konsulter	-1 719	-378	-1 341	-22,3%	-2 265	-2 265
Bidrag och transfereringar	-1 622	-1 038	-584	326,1%	-6 226	-6 226
Köp av verksamhet och entrepren	-35 219	-33 675	-1 544	-5,4%	-202 050	-202 050
Hyror och fastighetskostnader	-7 892	-10 085	2 194	-38,3%	-60 589	-60 589
Övriga kostnader	-2 783	-6 411	3 628	3,6%	-38 467	-38 467
Material och förbrukning	-584	-461	-123	31,5%	-2 767	-2 767
Fordon och transporter	-206	-293	87	-43,7%	-1 755	-1 755
Måltider	-103	-85	-18	-26,8%	-511	-511
Avskrivningar och intern ränta	-106	-133	27	22,8%	-800	-766
<b>Summa kostnader</b>	<b>-100 995</b>	<b>-104 535</b>	<b>3 540</b>	<b>-2,5%</b>	<b>-633 849</b>	<b>-633 815</b>
<b>Resultat</b>	<b>5 854</b>	<b>1 106</b>	<b>4 747</b>	<b>-131,1%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **Kommentarer och åtgärder till större avvikelser i resultatet t.o.m. februari 2022**

Utredningsenhet vuxen, -3,6 mnkr (-0,4 mnkr jan)

### *Kommentar till avvikelsen*

Utredningsenhet vuxens resultat avviker med -3,6 mnkr mot periodens budget på grund av högre kostnader för placeringar än budget (-3,3 mnkr). Denna budget (77,4 mnkr 2022) är dock ca 29 mnkr lägre än det totala kostnadsutfallet för helåret 2021. Detta innebär att kostnadsnivån hittills under 2022 är lägre än under 2021. Kostnaderna täcks också fullt ut av de ej fördelade budgetmedlen under sektorledningen.

### *Åtgärd till avvikelsen*

Ingen åtgärd i dagsläget. Nämnden har medel för att täcka denna avvikelse.

Utredningsenheterna barn, -1,4 mnkr (-0,8 mnkr jan)

### *Kommentar till avvikelsen*

Utredningsenhet barns resultat avviker med -1,4 mnkr mot periodens budget på grund av mer inhyrd personal (1,0 mnkr) och mer externa placeringar (0,2 mnkr).

### *Åtgärd till avvikelsen*

Ingen åtgärd i dagsläget. Nämnden har medel för att täcka denna avvikelse.

Enheten för våld i nära relation, 1,3 mnkr (1,0 mnkr jan)

### *Kommentar till avvikelsen*

Verksamhetens positiva resultat beror till sin helhet på lägre kostnader för externa placeringar än budgeterat på främst skyddat boende (1,5 mnkr).

### *Åtgärd till avvikelsen*

Ingen åtgärd.

Rekryteringsenheten, 1,2 mnkr (0,7 mnkr jan)

### *Kommentar till avvikelsen*

Verksamhetens positiva resultat beror till sin helhet på lägre kostnader för ersättningar till familjehem (1,2 mnkr) än budget. Detta beror på att verksamheten inte ännu har kunnat rekrytera familjehem i den omfattning som planerades inför 2022.

#### *Åtgärd till avvikelsen*

Ingen åtgärd.

Ej fördelade budgetmedel, 3,1 mnkr (1,6 mnkr jan)

#### *Kommentar till avvikelsen*

En stor del av det positiva utfallet (3,1 mnkr) återfinns i medel som ännu inte har fördelats i budgeten (18,8 mnkr helår 2022) för 2022. Ca 5,5 mnkr av dessa kommer att omfördelas mellan Valfärdsnämnderna avseende gemensamma kostnader. Men övriga medel kommer att fördelas inom socialnämndens verksamheter när den av kommunstyrelsen initierade utredningen, på grund av de höga placeringskostnaderna, slutrapporteras och nödvändiga beslut tagits av nämnden.

#### *Åtgärd till avvikelsen*

Ingen åtgärd. Dessa medel täcker även underskott i olika delar av verksamheten.

### **Prognos för helåret 2022 inkl. effekter av Covid-19**

Utifrån den information som finns vid prognostillfället så blir nämndens årsprognos 0 mnkr. Nämndens negativa avvikelser kommer att täckas med de av kommunfullmäktige tilldelade budgetmedlen för 2022, för nämndens ordinarie planerade verksamhet. Nämnden har inte tagit ställning till eller prognostiserat för eventuella ökade kostnader på grund av flyktingmottagande, med anledning av kriget i Ukraina.



Beslutsärende:  
Alkoholservering i Gävle  
kommun – Regler och riktlinjer

8

22SON61



## Missiv

2022-03-21

Diarienummer: 22SON61

**Handläggare:**

Lisa Hellström  
026-17 90 28  
lisa.hellstrom@gavle.se

**Nämnd:**

Socialnämnden

## Förslag på nya riktlinjer för serveringstillstånd i Gävle kommun

### Förslag till beslut

Att anta förslaget på nya riktlinjer för serveringstillstånd i Gävle kommun, samt

Att föreslå Kommunfullmäktige anta detsamma.

### Sammanfattning av ärendet

Kommunen ska tillhandahålla både information om vad som gäller enligt alkohollagen och anslutande föreskrifter, och riktlinjer för hur dessa tillämpas i kommunen.

Riktlinjerna bör redogöra för:

- Vad som gäller enligt alkohollagen (2010:1622), alkoholförordningen (2010:1636) och anslutande föreskrifter.
- Hur kommunen tar hänsyn till olika förhållanden som kan finnas på lokal nivå när de prövar ansökningar om serveringstillstånd och utövar tillsyn.

Gävle kommuns nuvarande riktlinjer är antagna den 16 juni 2018. En kommun bör regelbundet se över och revidera sina riktlinjer.

Den 15 maj 2020 kom en ny vägledning från Folkhälsomyndigheten gällande kommunala riktlinjer för serveringstillstånd. Förslaget på nya riktlinjer för Gävle kommun utgår från Folkhälsomyndighetens nya vägledning. Förslaget på nya riktlinjer har skickats på remiss till samtliga krögare i kommunen. Riktlinjerna har reviderats ytterligare efter det att remissvaren kommit in.

De största skillnaderna mot nuvarande riktlinjer är att några helt nya avsnitt har tagits med i förslaget på nya riktlinjer. Detta gäller exempelvis catering, provsmakning och folkölsförsäljning. Det har även skett förändringar gällande vilka krav som ställs för 03-

tid. Vidare föreslås kravet på antal maträtter minskas från 3-3-3 till 2-3-2, och tidigare rekommendation om max 2 serveringsenheter per person och serveringstillfälle har tagits bort. I stället framgår att ansvaret över serveringen ligger på tillståndshavaren och dennes personal.

*Lisa Hellström*

Alkoholhandläggare och enhetssamordnare

Livsmedel och tillstånd



2022-03-14

# **Alkoholservering i Gävle kommun**

## **Regler & riktlinjer**

<b>Introduktion och syfte med kommunala riktlinjer</b> .....	4
<b>Alkohollagen – en skyddslag</b> .....	5
<b>Kommunens informationsskyldighet</b> .....	5
<b>Serveringstillstånd</b> .....	6
<i>Kök och matutbud</i> .....	6
<b>Handläggningstider vid ansökan</b> .....	7
<b>Ansökningsavgifter</b> .....	8
<b>Remissyttranden och störningar</b> .....	9
<b>Remissyttranden och lämplighet</b> .....	10
<i>Vandelsprövning och remissförfarande</i> .....	10
<i>Kunskapsprov</i> .....	11
<b>Remissyttranden och serveringstider</b> .....	14
<b>Uteserveringar</b> .....	15
<i>Utformning</i> .....	15
<i>Serveringstid</i> .....	16
<b>Cateringstillstånd</b> .....	17
<i>Anmälan av serveringslokal</i> .....	17
<i>Anmälan av serveringstillfälle</i> .....	17
<b>Gemensamt serveringsutrymme</b> .....	18
<b>Provsmakningstillstånd</b> .....	19
<b>Tillfälligt tillstånd till allmänheten och slutet sällskap</b> .....	20
<i>Tillfälligt tillstånd</i> .....	20
<i>Slutet sällskap</i> .....	21
<i>Allmänheten</i> .....	21
<b>Villkor vid beviljande av serveringstillstånd</b> .....	23
<b>Undantag från krav på serveringstillstånd</b> .....	24
<b>Kommunens tillsynsverksamhet</b> .....	24
<i>Inre och yttre tillsyn</i> .....	24
<i>Arbetsmetodik och etik vid yttre tillsyn</i> .....	25
<b>Ordning och nykterhet</b> .....	27
<b>Diskriminering</b> .....	29

<b>Tillsynsavgifter</b> .....	Sid 22(79)29
<b>Folköl</b> .....	31

## Introduktion och syfte med kommunala riktlinjer

Gävle ska vara en attraktiv kommun för alla som lever och verkar här samt för de som besöker oss. En rik restaurangkultur är ett viktigt inslag i en levande kommun.

I Gävle kommun ska alkoholserving ske på ett ansvarsfullt och seriöst sätt som tar hänsyn till människors hälsa och trygghet. Förutsättningar för alkoholserving regleras i alkohollagen (2010:1622) och dess föreskrifter.

Kommunen är som tillstånds- och tillsynsmyndighet ansvarig för att handlägga ansökningar om serveringstillstånd samt bedriva tillsyn över att alkohollagens regler följs.

Kommunen ska tillhandahålla både information om vad som gäller enligt alkohollagen och anslutande föreskrifter, och riktlinjer för hur dessa tillämpas i kommunen. Med föreskrifter menas lagstiftningen inom alkoholområdet i sin helhet. Riktlinjerna bör redogöra för:

- Vad som gäller enligt alkohollagen (2010:1622), alkoholförordningen (2010:1636) och anslutande föreskrifter.
- Hur kommunen tar hänsyn till olika förhållanden som kan finnas på lokal nivå när de prövar ansökningar om serveringstillstånd och utövar tillsyn.

Syftet med de kommunala riktlinjerna för alkoholserving är att:

- Göra det lättare att förutse om en planerad etablering kan beviljas tillstånd.
- Kommunen ska behandla ansökningar om serveringstillstånd på ett likvärdigt sätt.
- Bidra till en rättssäker, snabb och effektiv tillståndsprövning.
- Bidra till en likvärdig, effektiv och samordnad tillsyn.

## Alkohollagen – en skyddslag

Alkohollagen är i första hand en social skyddslagstiftning och dess huvudsakliga syfte är att främja folkhälsan genom att begränsa alkoholens medicinska och sociala skadeverkningar. I de fall alkoholpolitiska risker ställs mot företagsekonomiska intressen ska de alkoholpolitiska aspekterna väga tyngre och vara avgörande.

Serveringsbestämmelserna i 3 kap. 5 § alkohollagen (2010:1622), bygger på det allmänna kravet att försäljning av alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat ska skötas på ett sådant sätt att skador i möjligaste mån förhindras. Vidare framgår av 8 kap. 20 § alkohollagen (2010:1622) att ansvarig personal ska se till att måttfullhet iakttas och att störningar på grund av oordning eller onykterhet undviks vid servering av alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat.

## Kommunens informationsskyldighet

### Riktlinjer

Gävle kommun informerar om alkohollagen och lokala tillämpningar genom dessa riktlinjer. Gävle kommun genomför även löpande insatser som syftar till en bättre förståelse för hur lagen och föreskrifterna ska tillämpas, exempelvis genom att:

- Erbjuder utbildning i metoden Ansvarsfull alkoholserving en gång per år. Utbildningen erbjuds till självkostnadspris. Gävle kommun anser att det är angeläget att all personal i tillståndspliktig serveringsverksamhet har kunskap i ansvarsfull alkoholserving.
- Kommunens alkoholhandläggare deltar i möten med tillståndshavarna i kommunen cirka 4 gånger per år (så kallad "Krögardialog"). Där lyfts aktuella frågor, handläggarna informerar om eventuella nyheter eller ändringar i rättstillämpningen och tillståndshavarna får möjlighet att ställa frågor och ta upp angelägna ämnen till diskussion. Krögardialogen anordnas av Gävle kommuns näringslivsenhet.
- Informationsbladet "Krögarnytt" skickas ut till alla tillståndshavare i kommunen 3–4 gånger per år.

### Regelverk

Enligt 8 kap. 9 § alkohollagen (2010:1622) är kommunerna skyldiga att informera om vad som gäller enligt alkohollagen och anslutande föreskrifter. Därutöver ska kommunen, enligt samma bestämmelse, ha riktlinjer för tillämpning av föreskrifterna i kommunerna.



# Serveringstillstånd

## Riktlinjer

### *Kök och matutbud*

Att alkohollagen sedan år 2010 pratar om lagad eller tillredd mat tolkas i Gävle kommun inte som en uppluckring av kraven på matens hantering på serveringsstället. Att tillreda mat syftar på maträtter som inte färdigställs med hjälp av värme. Formuleringen 'lagad eller tillredd mat' ger inte utrymme för mer halvfabrikat i matutbudet än tidigare lagstiftnings 'lagad mat'. Grundtanken är fortfarande att mat lagas eller tillreds från grunden på serveringsstället för att det ska betraktas som en restaurang.

Ett serveringsställe ska enligt lagen ha lokaler och matutbud av restaurangkvalitet. I Gävle kommun tittar vi bland annat på om serveringsstället har verksamhetsfokus på matservering, på matens kvalitet och på att matutbudet kan anses vara varierat. Varierat matutbud innebär enligt Gävle kommun normalt minst två olika förrätter, tre huvudrätter samt två olika efterrätter.

Gävle kommun gör en helhetsbedömning av mat och miljö i varje enskilt fall. Bedömningen av miljön kan innefatta frågor som om det finns sittplatser, om bordsservering erbjuds, om köket kan producera mat till den mängd gäster som serveringslokalen rymmer och om gästerna har tillgång till toalett. Svaren läggs samman till en helhetsbild som tillsammans med maten leder fram till en slutsats om verksamheten anses ha restaurangstandard eller inte. Bedömningen av kök och matutbud görs inte på individnivå utan diskuteras alltid i arbetsgruppen.

## Regelverk

### *Krav på serveringstillstånd*

Servering av alkoholdrycker mot betalning kräver serveringstillstånd, detta enligt huvudregeln i 8 kap 1 § 1 st Alkohollagen. Serveringstillstånd söks i den kommun där man planerar att bedriva serveringen. För servering av alkoholdrycker till allmänheten finns inga undantag utan där krävs alltid serveringstillstånd.

### *Mat och lokaler*

Ett serveringsställe med stadigvarande servering till allmänheten ska ha ett eget kök i direkt anslutning till serveringslokalerna. Köket ska vara dimensionerat så att det

har kapacitet att användas för servering av det aktuella matutbudet, inom rimlig tid<sup>Sid 26(79)</sup> till maxantalet gäster i lokalerna. Köket kan inte delas med andra verksamheter. Undantag för detta är att cateringverksamhet som bedrivs av samma tillståndshavare kan dela kök med serveringsstället.

Matutbudet ska vara varierat, bestå av lagade eller tillredda rätter (förädling av råvara) och omfatta både förrätter, huvudrätter och efterrätter.

Lokalen ska ha ett tillräckligt antal sittplatser. Lokal för stadigvarande serveringstillstånd och för tillfälliga tillstånd till allmänheten måste vara brandsäkra.

## Handläggningstider vid ansökan

### Riktlinjer

Handläggningstiden räknas från och med den tidpunkt då komplett ansökan har kommit in till kommunen. Ni får besked från er handläggare när ansökan bedöms vara komplett och handläggningstiden börjar löpa.

Vid ansökningar som leder till att ärendet behöver tas i nämnd kan längre handläggningstider bli aktuella då det är beroende av bland annat nämndens sammanträdestider och vilken typ av utredning som är nödvändig i ärendet.

Handläggningstiden används till:

- utskick av remisser och kommunikering av svaren
- lämplighetsprövning av inlämnade underlag, personer, verksamhet, lokaler och finansiering
- platsbesök i lokalen
- sammanställning av utredning och beslutsförslag, samt
- beredning och behandling i Socialnämnd om beslutsrätten inte delegerats.

Handläggningstid från komplett ansökan:

- Stadigvarande serveringstillstånd för servering till allmänheten inklusive pausservering: 8 veckor
- Stadigvarande serveringstillstånd till slutna sällskap inklusive cateringstillstånd till slutna sällskap: 8 veckor

- Ändring i stadigvarande serveringstillstånd då ändring rör serveringstid<sup>Sid 27(79)</sup> utanför normaltiden (kl. 11.00-01.00): 8 veckor
- Ändring i stadigvarande serveringstillstånd inom normaltiden: 5 veckor
- Tillfälligt serveringstillstånd till allmänheten: 8 veckor
- Tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap: 3 veckor

## **Regelverk**

Enligt 5 § alkoholförordningen (2010:1636) ska kommunerna fatta beslut i ärenden om serveringstillstånd inom fyra månader från det att en fullständig ansökan har kommit in till kommunen. Om det är nödvändigt på grund av utredningen får handläggningstiden förlängas med högst fyra månader. Innan den ursprungliga tidsfristen har gått ut ska kommunerna informera de sökande om skälen till att handläggningstiden förlängs. Ett beslut att förlänga handläggningstiden får inte överklagas. Handläggningstiden räknas från och med den tidpunkt då komplett ansökan har kommit in till kommunen. En komplett ansökan innebär att hela ansökningsblanketten är ifylld, blanketten är undertecknad av behörig firmatecknare och alla handlingar och uppgifter som behövs för att avgöra lokalernas och din lämplighet har lämnats in.

## **Ansökningsavgifter**

### **Riktlinjer**

Beslut om ansöknings- och tillsynsavgifter fattas i särskilda beslut av kommunfullmäktige.

Avgiften är olika stor för olika typer av ansökan. Den baseras på en bedömning av hur omfattande utredning som en ansökan av den typen av ärende kräver. Ansökningsavgiften finansierar kommunens kostnader för handläggning av ansökan.

Gävle kommuns aktuella ansökningsavgifter för serveringstillstånd finns på kommunens hemsida [www.gavle.se](http://www.gavle.se).

### **Regelverk**

Kommunen får med stöd i alkohollagen ta ut avgift för prövningen av ansökan som gäller serveringstillstånd. Kommunfullmäktige beslutar vilka grunder avgiften ska baseras på.

# Remissyttranden och störningar

## Riktlinjer

Grundförutsättningen för att beviljas serveringstillstånd är att kraven i alkohollagen är uppfyllda och att det inte finns anledning att befara att ett beviljande av tillstånd kan resultera i olägenheter i fråga om ordning och nykterhet eller särskild risk för människors hälsa. Framför allt barn och ungdomar ska skyddas från alkoholens skadeverkningar, vilket främst sker genom att begränsa tillgängligheten till alkohol för dessa grupper. Stor återhållsamhet ska gälla vid tillstånd till servering i samband med arrangemang som riktar sig mot främst ungdomar.

Remissyttranden från Polismyndighet samt Miljö och hälsa ska tillmätas stor betydelse. Kommunen måste dock alltid i varje enskilt fall bedöma samtliga omständigheter i ansökan och de inkomna remissvaren.

Gävle kommun har klassat följande som alkoholpolitiska olägenheter vilka ska resultera i att ansökan avslås:

- De fall då Polismyndigheten avstyrker ansökan med hänvisning till ordningsproblem på serveringsstället eller i dess närmaste omgivning.
- De fall Miljö och hälsa avstyrker ansökan med hänvisning till att närboende utsätts eller riskerar att utsättas för bullerstörningar från serveringsstället. Det är större risk för alkoholrelaterade störningar om lokalen ligger i ett bostadsområde eller vid en skola eller fritidsgård.
- De fall där kommunen har kännedom om förhållanden på serveringsstället som innebär att lämpligheten att inneha serveringstillstånd kan ifrågasättas.
- De fall där serveringen vänder sig till publik på idrottsarena. För restauranger inom idrottsanläggningar ska förutsättningen vara den att anläggningen även används till andra evenemang än idrott och restaurangen ska vara i en avgränsad del av anläggningen. Huvudinriktningen är att alkohol och idrott inte hör ihop. Som tillståndshavare ska endast tillåtas bolag vars uppgift är att bedriva restaurangverksamhet.

## **Regelverk**

Enligt 8 kap. 11 § alkohollagen (2010:1622) får en ansökan om stadigvarande serveringstillstånd inte bifallas utan att Polismyndighetens yttrande har inhämtats. Detsamma gäller, om det inte rör sig om arrangemang av endast obetydlig omfattning, tillfälligt serveringstillstånd för servering till allmänheten.

Polismyndigheten ska i sitt yttrande redovisa samtliga omständigheter som ligger till grund för myndighetens bedömning i det enskilda fallet och särskilt yttra sig om sökandens allmänna lämplighet för verksamheten.

Om en ansökan avser servering inom eller invid ett militärt område ska yttrande dessutom inhämtas av vederbörande militära chef innan ansökan får bifallas.

Av 8 kap. 16 § alkohollagen (2010:1622) framgår att lokaler som används för servering till allmänheten eller för servering till slutna sällskap av den som har stadigvarande serveringstillstånd ska vara lämpliga från brandsäkerhetssynpunkt.

Av 8 kap. 17 § alkohollagen (2010:1622) framgår att om alkoholservering på grund av serveringsställets belägenhet eller av andra skäl kan befaras medföra olägenheter i fråga om ordning och nykterhet eller särskild risk för människors hälsa, får serveringstillstånd vägras även om övriga krav i lagen är uppfyllda.

## **Remissyttranden och lämplighet**

### **Riktlinjer**

#### *Vandelsprövning och remissförfarande*

Gävle kommun remitterar normalt ansökningsärenden till följande myndigheter:

1. Polismyndigheten - avseende sökandens lämplighet (uppgifter ur polisens Misstanke- och Belastningsregister), risk för störningar, behov av ordningsvakter.
2. Kronofogdemyndigheten - för att säkerställa att sökanden inte har skulder till det allmänna (stat, kommun eller region) eller har varit inblandad i någon ören konkurs. Åligganden gentemot samhällsbärande funktioner, så som renhållning, inkluderas också i prövningen.
3. Skatteverket - för att säkerställa att sökanden sköter sina skyldigheter mot det allmänna utan anmärkningar.

4. Räddningstjänsten - för att säkerställa att lokalerna som ansökan<sup>Sid 30(79)</sup> avser uppfyller lagens krav på brandsäkerhet.
5. Samhällsbyggnad Gävle - avseende risk för störningar samt för att kontrollera att sökanden registrerat livsmedelsanläggningen i kommunen.

Vid ansökan om stadigvarande tillstånd och vid ansökan om tillfälligt tillstånd till allmänheten remitteras samtliga ovan nämnda remissinstanser.

Vid ändring i ägarkretsen remitteras instans nr 1-3 ovan.

Vid ändring av serveringsytor eller serveringstid remitteras instans nr 1, 4 och 5 ovan.

Vid tillfälliga tillstånd till slutet sällskap varierar remitteringen beroende på det sökta tillståndets omfattning. Remitteringen sker dock alltid till polis, Skatteverket och Kronofogden för att kontrollera sökandensandel.

Alla inkomna remissvar vägs in i nämndens bedömning i ärendet. Remissvar som anger att en sökande eller en lokal inte lever upp till alkohollagens krav utgör naturligtvis en grund för avslag om inte förhållandet kan rättas till inom handläggningstiden.

### *Kunskapsprov*

Kunskapsprov ska skrivas i samband med att en aktuell ansökan rörande serveringstillståndet finns inlämnad till kommunen.

I Gävle kommun erbjuds en fast tid för provskrivning en gång per vecka. Vid behov av tolk bokas separat tid för provskrivning. Detsamma gäller om provet behöver hållas muntligen.

Undantaget från krav på kunskapsprov vid tillfälligt tillstånd till slutet sällskap tillämpas restriktivt i Gävle kommun. För att helt undantas från prövning ska ansökan avse:

- ett litet sällskap, under 50 deltagare, av egna föreningsmedlemmar

och

- ske vid ett enstaka tillfälle vid en tillställning som inte riskerar att dra till sig allmänhetens uppmärksamhet genom lokalens geografiska läge

eller

- fest av mer privat natur, som bröllop, 50-årsfest eller liknande.

## **Regelverk**

### *Vandelsprövning och remissförfarande*

Enligt 8 kap. 12 § alkohollagen (2010:1622) får serveringstillstånd endast meddelas den som visar att han eller hon med hänsyn till sina personliga och ekonomiska förhållanden samt omständigheterna i övrigt är lämplig att utöva verksamheten samt att verksamheten kommer att drivas i enlighet med de krav som ställs upp i denna lag.

Enligt 8 kap 11 § Alkohollagen ska kommunen hämta in Polisens yttrande vid en prövning av ett stadigvarande serveringstillstånd, såväl till allmänheten som till ett slutet sällskap Kommunen ska också hämta in Polisens yttrande vid en prövning av tillfälligt serveringstillstånd till allmänheten, om det inte rör sig om ett litet arrangemang.

Enligt 8 kap 16 § ska också de lokaler som används för stadigvarande servering vara brandsäkra. Brandsäkerheten kan också vara något som kommunen behöver beakta när den prövar en ansökan om tillfälligt serveringstillstånd.

Om sökanden är ett bolag lämplighetsprövar man de Personer som bedöms ha ett Betydande Inflytande över bolaget (benämnt PBI-kretsen). En individuell prövning av vilka personer som ingår i PBI-kretsen görs i varje ärende. Generellt bedöms följande grupper ha betydande inflytande över en verksamhet:

- ordinarie styrelseledamöter
- firmatecknare
- bolagsmän i handelsbolag
- samtliga aktieägare i fåmansbolag
- majoritetsägare i större aktiebolag (minst 25 % aktieinnehav)
- i vissa fall kan en dominerande finansiär också bedömas ha betydande inflytande över en verksamhet.
- i vissa fall kan en platschef bedömas ha betydande inflytande över verksamheten.

Vid tillståndsprövningen ska särskild hänsyn tas till om sökanden är laglydig och benägen att fullgöra sina skyldigheter mot det allmänna. Av detta följer att de lämplighetskrav som lagen ställer på sökanden bland annat är: Sid 32(79)

- Kännedom om Alkohollagstiftningen – visas genom skriftligt prov
- Tillfredsställande ekonomiska förhållanden
- Förutsättningar att kunna hålla ordnad bokföring
- Ekonomisk skötsamhet
- God vandel, det vill säga att sökanden följer samhällets lagar och regler och inte är dömd eller misstänkt för brott

Vid bedömning av en sökandes personliga och ekonomiska lämplighet ska kommunen enligt praxis främst titta på vad som har hänt under de tre senaste åren. Även tidigare historik vägs dock in i den sammantagna bedömningen. Om sökanden har haft en ören konkurs under de tre senaste åren ska det i normalfallet resultera i att ansökan avslås. Det är alltså omständigheterna bakom konkursen som är avgörande i den lämplighetsprövning som görs. Även seriösa aktörer kan göra konkurs och ska kunna beviljas serveringstillstånd. Om sökanden har haft ett flertal konkurser under de tre senaste åren kan dock även det resultera i avslag på ansökan.

Om det är känt att en sökande tidigare har drivit eller haft betydande inflytande i en serveringsrörelse i den egna kommunen eller en annan kommun, kan även uppgifter i det tidigare ärendet vara av betydelse för bedömningen.

### *Kunskapsprov*

Förutom vandelsprövningen ska sökanden visa att han eller hon har de kunskaper om alkohollagen och anslutande föreskrifter som krävs för att utöva serveringsverksamheten. Detta visas genom att sökanden skriver ett kunskapsprov i alkohollagen. Provet är framtaget av Folkhälsomyndigheten och tillhandahålls av den kommun där man söker serveringstillstånd. Minst hälften av de personer i PBI-kretsen som också är aktiva i verksamheten ska skriva kunskapsprov med godkänt resultat. Det är kommunen som beslutar om vilka personer som ska skriva provet.

Provet är digitalt. Fyra undantag från kunskapsprov finns angivna i 10 § i Folkhälsomyndighetens föreskrift [FoHMFS 2014:7](#), i de fall där kunskapen kan fastställas på annat sätt. Därutöver ges i samma föreskrift en möjlighet att helt undanta sökanden från kunskapsprövning vid ansökan om tillfälligt tillstånd till slutet sällskap om ansökan avser ett enstaka tillfälle.



Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om prov som avses i andra stycket och om undantag i vissa fall från skyldigheten att avlägga prov. <sup>Sid 33(79)</sup>

## **Remissyttranden och serveringstider**

### **Riktlinjer**

Serveringstid fram till klockan 01.00 (lagstadgad normaltid) kan beviljas om Polismyndigheten tillstyrker ansökan och Miljö och hälsa inte rekommenderar tidigare stängning på grund av risk för att närboende kan utsättas för bullerstörningar.

Serveringstid fram till klockan 02.00 kan beviljas efter särskild prövning. Det får inte finnas risk för olägenheter på grund av exempelvis verksamhetens inriktning eller restaurangens läge och närhet till bostäder. Serveringsstället ska även ha en tydlig skriftlig drog- och alkoholpolicy. Utökad serveringstid till 02.00 kan beviljas stadigvarande eller för en tillfällig period.

Serveringstid fram till klockan 03.00 kan beviljas efter särskild prövning. Det får inte finnas risk för olägenheter på grund av exempelvis verksamhetens inriktning eller restaurangens läge och närhet till bostäder. Serveringsstället ska även ha en tydlig skriftlig drog- och alkoholpolicy. Utökad serveringstid till 03.00 kan endast beviljas för en tillfällig period på upp till 12 månader åt gången. Skälet till att en tidsbegränsad period används är att den utgör avstämningsspunkt för att säkerställa att verksamheten har skötts i enlighet med ställda krav och kan bedömas göra det även framåt. Perioden ska samtidigt ge krögaren förutsättningar att planera sin verksamhet under kommande 12 månader.

Utöver detta ska tillståndshavaren vid ansökan om utökad serveringstid även i övrigt ha följt kraven för tidigare beviljat tillstånd, inklusive riktlinjer från andra myndigheter gällande exempelvis brandskydd och bullerstörningar. Detta för att visa att det bedrivs en seriös verksamhet som proaktivt arbetar för att följa alkohollagens högt ställda krav.

### **Regelverk**

Av 8 kap. 19 § alkohollagen (2010:1622) framgår att kommunen beslutar under vilka tider alkoholdrycker och alkoholdryckslikande preparat får serveras. Det ska särskilt beaktas vad som sägs i 17 § alkohollagen om serveringsställets belägenhet eller andra skäl som kan antas medföra olägenheter i fråga om ordning och nykterhet eller särskild risk för människors hälsa.

Om inte kommunen beslutar annat får servering inte påbörjas tidigare än klockan <sup>Sid 34(79)</sup> 11.00 och inte pågå längre än till klockan 01.00.

Serveringsstället ska vara utrymt senast 30 minuter efter serveringstidens utgång.

Bestämmelsen om serveringstider är en viktig del av den svenska alkoholpolitiken, och social hänsyn ska därför gå före affärsmässiga eller konkurrensmässiga hänsyn. Att en konkurrerande restaurang redan har fått längre serveringstid behöver därför inte motivera bifall till en ansökan.

När kommunen prövar en restaurangs serveringstid ska man beakta om serveringstiden kan medföra olägenheter i fråga om ordning och nykterhet, eller om den kan innebära särskild risk för människors hälsa. Skyddet för människors hälsa och intresset av att upprätthålla ordning, nykterhet och säkerhet ska alltså stå i förgrunden när kommunen prövar sena serveringstider.

## Uteserveringar

### Riktlinjer

#### *Utformning*

En uteservering ska ligga i direkt anslutning till serveringsstället för att alkoholservice ska kunna medges där. Gång- eller cykelstråk, bilväg eller annat hinder får inte genomskära uteserveringen eller skilja den från själva serveringsstället.

Ett gångstråk för enbart fotgängare kan, efter prövning i varje enskilt fall, medges mellan serveringsstället och uteserveringen. En förutsättning för detta är att hela serveringsytan är överblickbar. Kommunen tittar bland annat på det fysiska avståndet mellan serveringsställe och uteservering. Avståndet får inte vara större än att serveringsstället och uteserveringen kan ses som en naturlig enhet. Det görs även en bedömning av hur trafikerat stråket är, för att fastslå om korsande personal med mat och dryck alls är praktiskt lämpligt. Kommunen tittar även på hur stor uteserveringen är och hur avgränsningen av uteserveringen är utformad. Varje avdelad sektion på en uteservering bör vara högst 500 m<sup>2</sup> för att möjliggöra en kontinuerlig överblick över serveringsytan och alkoholservice.

Uteserveringen ska vara väl avgränsad. Orsaken är både att möjliggöra att serveringspersonalen har kontroll över serveringsytan och att förhindra att alkohol förs ut från uteserveringen. För att möjliggöra kontinuerlig överblick över serveringsytan utomhus kan det vara nödvändigt med fast stationerad personal på uteserveringen och/eller en serveringsstation med ett mellanlager av mat och dryck.

Sådana lösningar kan komma att anges som villkor i serveringstillståndet. Om <sup>Sid 35(79)</sup> serveringstillstånd beviljas på en uteservering som är skild från serveringsstället så villkoras alltid tillståndet med krav på att alkoholservice enbart får ske i form av bordsservice.

En uteservice ska vara utformad så att det är enkelt för gäster att äta en måltid. På större delen av uteservningen bör det därför finnas sittplatser och bord/avställningsytor.

En uteservice får inte hindra räddningsfordon som rycker ut vid olycksfall. En sammanvägning av kraven från olika myndigheter måste göras när du väljer hur din uteservice ska utformas.

Riktlinjer om en uteservnings utseende finns på kommunens hemsida [www.gavle.se](http://www.gavle.se).

Du kan i vissa fall behöva bygglov för din uteservice. För mer information om reglerna för det ska du vända dig till kommunens bygglovshandläggare.

### *Serveringstid*

I Gävle kommun beviljas som regel serveringstid utomhus inom normaltiden för serveringstillstånd, det vill säga mellan 11.00-01.00. Kommunen gör dock en individuell prövning i alla ansökningsärenden.

Serveringstiden för uteservice kan komma att begränsas i förhållande till serveringstid inomhus. Detta sker främst i de fall där verksamhet på uteservningen riskerar att störa närboende.

## **Regelverk**

### *Utformning*

Av 8 kap. 14 § alkohollagen (2010:1622) framgår att serveringstillstånd ska omfatta ett visst avgränsat utrymme som disponeras av tillståndshavaren.

Av 8 kap. 17 § alkohollagen (2010:1622) framgår att om alkoholservice på grund av serveringsställets belägenhet eller av andra skäl kan befaras medföra olägenheter i fråga om ordning och nykterhet eller särskild risk för människors hälsa, får serveringstillstånd vägras även om övriga krav som uppställs i lagen är uppfyllda.

Av 8 kap. 19 § alkohollagen (2010:1622) framgår att kommunen beslutar under vilka tider alkoholdrycker och alkoholdryckslikande preparat får serveras. Vid bestämmande av tiden för servering ska särskilt beaktas vad som sägs i 17 §.

Om inte kommunen beslutar annat, får servering av ovanstående inte påbörjas tidigare än klockan 11.00 och inte pågå längre än till klockan 01.00.

Serveringsstället ska vara utrymt senast 30 minuter efter serveringstidens utgång.

Bestämmelserna i första-tredje styckena gäller inte rumsservering på hotell eller minibar i hotellrum enligt 5 § alkohollagen.

## **Cateringtillstånd**

### **Riktlinjer**

#### *Anmälan av serveringslokal*

För att du ska få tillstånd att servera alkohol i en lokal måste det i de flesta fall finnas dokumenterat att den är lämplig ur brandsäkerhetssynpunkt. Du kan välja att själv kontakta räddningstjänsten för att få ett intyg om att lokalen är godkänd. I annat fall skickar kommunen en förfrågan till räddningstjänsten. Handläggningen går oftast snabbare om du själv ordnar intyget och skickar med det med din anmälan.

Om lokalen behöver godkännas behöver anmälan om catering komma in minst 2 veckor innan evenemanget ska äga rum. Om anmälan kommer in med kortare varsel är det inte säkert att kommunen hinner handlägga din anmälan.

I anmälan ska det bland annat finnas uppgifter om datum, klockslag, lokal, matutbud och vilket det slutna sällskapet är. Anmälningssblankett finns på [www.gavle.se](http://www.gavle.se).

#### *Anmälan av serveringstillfälle*

Anmälan om catering bör göras så snart du fått vetskap om tillfället. Om serveringen ska ske i en lokal som redan är godkänd eller som inte behöver godkännas, t ex i ett privat hem, så kan anmälan göras med kortare varsel än 2 veckor.

## **Regelverk**

Av 8 kap 4 § alkohollagen framgår att den som bedriver cateringverksamhet för slutna sällskap kan meddelas stadigvarande serveringstillstånd för catering under förutsättning att den lokal där serveringen äger rum för varje tillfälle anmäls till och godkänns av kommunen.

För att få stadigvarande serveringstillstånd krävs att cateringverksamheten har ett eget kök för tillredning av mat. Om bolaget vill bedriva catering i flera kommuner räcker det med ett tillredningskök i en kommun, men det krävs tillstånd för catering i de kommuner där catering är tänkt att ske.

För att lokalen där serveringen ska äga rum ska kunna godkännas måste det normalt sett finnas dokumenterat att den är lämplig ur brandsäkerhetssynpunkt. Undantag från kravet finns dock för catering till en privatperson eller en företagslokal.

## **Gemensamt serveringsutrymme**

### **Riktlinjer**

Det är möjligt att lämna in ansökan om serveringstillstånd för respektive berörd krögare samtidigt som ni lämnar in ansökan om ett gemensamt serveringsutrymme.

Varje avdelad sektion på en uteservering bör vara högst 500 m<sup>2</sup> för att möjliggöra en kontinuerlig överblick över serveringsytan och kontroll över den serverade alkoholen ända till dess den konsumerats. Detsamma gäller gemensamma serveringsutrymmen.

Huvudregeln i kommunens riktlinjer är att endast bordsservering är tillåten på gemensam serveringsyta. Syftet är att säkerställa överblicken och kontrollen över serveringen.

### **Regelverk**

Av 8 kap. 14 § alkohollagen (2010:1622) framgår att serveringstillstånd ska omfatta ett visst avgränsat utrymme som disponeras av tillståndshavaren.

Särskilt tillstånd kan meddelas för flera tillståndshavare att utnyttja ett gemensamt serveringsutrymme. Det innebär att ett särskilt tillstånd kan beviljas för att servera på samma yta. En förutsättning är att de som ansöker om gemensamt

serveringsutrymme har ett eget serveringstillstånd. Särskilda villkor kan meddelas i samband med beslutet om tillstånd för ett gemensamt serveringsutrymme. <sup>Sid 38(79)</sup>

Varje tillståndshavare ska svara för ordning och nykterhet inom serveringsutrymmet samt för vad som i övrigt gäller enligt denna lag under den tid han eller hon bedriver servering där.

## Provsmakningstillstånd

### Riktlinjer

Du som har ett stadigvarande serveringstillstånd behöver inte ansöka om något särskilt tillstånd för provsmakning om provsmakningen ska ske i dina egna serveringslokaler och med de slags drycker som ingår i serveringstillståndet. Däremot behöver du anmäla varje provsmakningsarrangemang i förväg till kommunen. Anmälan bör göras minst två veckor innan provsmakningstillfället.

Vad gäller dryckesmängd vid provsmakning så utgår Gävle kommun från Systembolagets modell för provsmakning:

	Antal prov	Volym/procent	Total mängd per person, max
Öl och vin	4-8	4 cl	32 cl
Starkvin	3-6	3 cl	18 cl
Spritdryck	3-6	0,5 cl	3 cl

### Regelverk

Av 8 kap. 6 § alkohollagen (2010:1622) framgår att anordnande av provsmakning av spritdrycker, vin, starköl eller andra jästa alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat vid arrangemang riktade till allmänheten är tillåtet under förutsättning att 1) arrangören har ett stadigvarande serveringstillstånd som omfattar de drycker eller preparat som provsmakningen avser samt den lokal där provsmakningen ska äga rum, eller 2) de partihandlare som deltar enskilt eller gemensamt ansöker om och erhåller ett tillfälligt tillstånd för provsmakning av de drycker eller preparat som ska erbjudas. Den som har ett stadigvarande serveringstillstånd ska innan arrangemanget äger rum göra en anmälan till kommunen.

Av 8 kap. 7 § alkohollagen (2010:1622) framgår att den som tillverkar alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat från råvaror som produceras på den egna gården och som har ett stadigvarande serveringstillstånd har rätt att, efter anmälan

till kommunen, vid tillverkningsstället erbjuda provsmakning av de egenproducerade<sup>Sid 39(79)</sup> dryckerna eller preparaten. Om sådant tillstånd saknas, får tillverkaren erbjuda provsmakning av egentillverkade alkoholdrycker eller preparat vid tillverkningsstället om den har ett särskilt tillstånd för provsmakning.

Av 2 och 6 §§ Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd (FoHMFS 2014:8) om anmälan av lokal för cateringverksamhet, kryddning av spritdryck för servering som snaps och provsmakning framgår att anmälan som tillståndshavaren ska lämna till kommunen ska innehålla tillståndshavarens namn och organisationsnummer. Om det är en enskild firma ska personnummer och uppgift om lokal för provsmakning finnas. I anmälan ska det finnas uppgifter om vilka alkoholdrycker som ska ingå i provsmakningen.

Av 7 § samma föreskrift framgår att tillståndshavaren vid anmälan ska ange serveringsställe, namn på de partihandlare som ska delta som utställare, hur ordning och nykterhet ska säkras, hur betalning ska gå till och dag och tid för arrangemanget.

Den som har ett stadigvarande tillstånd och deltar i en mat- eller dryckesmässa i en annan lokal än den som tillståndet omfattar, behöver ha ett särskilt tillstånd för den lokalen.

Med provsmakning avses endast små mängder av olika produkter, motsvarande en matsked eller mindre. Det finns inget krav på att mat ska serveras vid provsmakning. Man ansöker om tillstånd för provsmakning i den kommun där provsmakningen ska genomföras.

## **Tillfälligt tillstånd till allmänheten och slutet sällskap**

### **Riktlinjer**

#### *Tillfälligt tillstånd*

I Gävle kommun kan en och samma tillståndshavare beviljas högst 10 tillfälliga tillstånd per år. Inom ett och samma serveringsställe/lokal beviljas också högst 10 tillfälliga tillstånd per år. Alternativt kan tillfälligt tillstånd medges för en sammanhängande period och då i högst två sammanhängande månader per år. Det är viktigt att den tillfälliga serveringen inte blir en återkommande verksamhet år från år, som t ex en mindre restaurangverksamhet som endast har öppet sommartid.

Syftet är att eliminera risken för uppkomst av affärsmässigt drivna serveringsställen av mer eller mindre stadigvarande karaktär som kringgår de köks- och matkrav som ställs vid stadigvarande serveringstillstånd och därmed inte konkurrerar på lika villkor som sådana serveringar.

Ansökningsavgift betalas för varje önskat serveringstillfälle.

Sid 40(79)

### *Slutet sällskap*

Ett slutet sällskap utgörs av en i förväg begränsad krets som har någon form av gemensamt intresse och som genom krav på inbjudan, medlemskap i viss förening eller annat villkor avgränsat allmänhetens möjligheter att få tillträde till tillställningen.

Vid varje tillfälle då alkoholservering sker till slutet sällskap ska arrangören i förväg ha informerat sig om det slutna sällskapets maximala omfattning. Det kan ske genom föransökan, medlemsförteckning, deltagarlistor eller andra liknande kontrollmöjligheter.

Om inbjudan till evenemanget riktar sig till allmänheten, t ex genom annonsering i tidning eller i öppet Facebookevenemang, så är tillställningen att anse som allmän.

Försäljning av medlemskort under pågående tillställning, möjlighet att medföra gäster eller att den i förväg begränsade kretsen kan utökas, innebär oftast att tillställningen är att anse som allmän.

Vid alkoholservering till slutet sällskap ska gästerna erbjudas mat. Om det handlar om en pubafton eller liknande till föreningsmedlemmar bör minst två olika huvudrätter kunna erbjudas. Detta eftersom det ska finnas mat som gästerna kan förväntas vilja ha. Om två olika rätter erbjuds ökar sannolikheten att gästerna hittar något som passar dem. Om serveringstillståndet i stället avser exempelvis en middagsbjudning så som bröllopfest eller 50-årskalas räcker det med att middagsgästerna erbjuds en varmrätt. Vid en sådan middagsbjudning är det dock inte tillåtet att ha så kallat eftersläpp för gäster som inte varit med på middagsmiddagen om de inte kan erbjudas mat.

Vid tillfälligt tillstånd till slutet sällskap måste all alkohol vara inköpt från Systembolaget.

### *Allmänheten*

Om ett serveringstillfälle/serveringsställe inte uppfyller kraven för att räknas som servering till slutet sällskap så är det att betrakta som servering till allmänhet.

Vid ett tillfälligt serveringstillstånd till allmänheten bör minst tre lagade eller på annat sätt tillredda rätter kunna erbjudas gästerna. Maträtterna ska vara sådana som gästerna kan förväntas vilja ha. Om tillstånd söks för särskilt arrangemang där en särskild anrättning står i fokus och det är uppenbart att arrangemangets huvudinriktning är matservering så kan undantag från kravet på flera rätter göras.



Vid tillfälligt tillstånd till allmänheten kan alkoholen antingen vara inköpt från Systembolaget eller från partihandlare. Sid 41(79)

## **Regelverk**

Av 8 kap. 2 § alkohollagen (2010:1622) framgår bland annat att serveringstillstånd kan meddelas för servering till allmänheten eller i förening, företag eller annat slutet sällskap. Det kan avse en enstaka tidsperiod eller ett enstaka tillfälle (tillfälligt serveringstillstånd) Serveringstillstånd kan gälla spritdrycker, vin, starköl, andra jästa alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat eller flera av dessa drycker eller preparat. Tillstånd att anordna provsmakning av alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat enligt 6 och 7 §§ kan meddelas stadigvarande eller för enstaka tidsperiod.

Av 8 kap. 13 § alkohollagen (2010:1622) framgår att den som har tillstånd för servering till allmänheten eller stadigvarande tillstånd för servering i slutet sällskap, får köpa de spritdrycker, vin, starköl, andra jästa alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat som är skattepliktiga enligt lagen (1994:1564) om alkoholskatt, som behövs för rörelsen endast av partihandlare eller av detaljhandelsbolaget. Den som har tillstånd för servering i slutet sällskap vid ett enstaka tillfälle eller under en enstaka tidsperiod, får köpa motsvarande drycker eller preparat endast hos detaljhandelsbolaget.

Av 8 kap. 15 § alkohollagen (2010:1622) framgår bland annat att tillfälligt tillstånd för servering till allmänheten endast får meddelas om serveringsstället tillhandahåller tillredd mat. Detsamma gäller tillstånd för servering i slutet sällskap.

Tillstånd för servering av starköl, vin och annan jäst alkoholdryck i foajéer till teater eller konsertlokal under paus i föreställning eller konsert får meddelas utan krav på matsservering. Det ställs inte heller krav på matsservering vid provsmakning enligt 6 eller 7 § alkohollagen (2010:1622).

Tillfälliga serveringstillstånd för enstaka tillfällen kan meddelas flera gånger under ett år under förutsättning att det inte övergår till regelbunden verksamhet som kräver ett stadigvarande serveringstillstånd. I bedömningen vägs bland annat in antal gånger, regelbundenhet och vilken typ av verksamhet det handlar om.

# Villkor vid beviljande av serveringstillstånd

## Riktlinjer

Exempel på villkor som kan förekomma i Gävle kommun är:

- Olika utrymningstider för olika utrymmen på ett serveringsställe, exempelvis för uteservering.
- Ansökningar med sena serveringstider förenas ofta med villkor om ordningsvakter under hela eller delar av serveringstiden. Remissyttrandet från Polismyndigheten väger tungt vid bedömningen av krav på eventuella ordningsvakter.
- Villkor om entrévärd under hela eller delar av serveringstiden.
- Att tillfälliga evenemang till allmänheten ska ge utrymme åt kommunens "Varannan vatten-projekt" på serveringsstället, genom att upplåta plats för anslag och vattenbehållare och genom att medge tillträde för vattenutdelare. Detta gäller främst vid större evenemang som festivaler och om kommunen bedömer att det kan motverka alkoholpolitiska skadeverkningar.

## Regelverk

Av proposition "En ny alkohollag" (2009/10:125) 2. 166 framgår att en myndighet som på ansökan meddelar ett för sökanden positivt beslut har, utan författningsstöd, enligt allmänna förvaltningsrättsliga principer rätt att till sitt beslut foga olika slag av villkor. Villkoren kan alltså endast meddelas vid beslut om serveringstillstånd. Dit räknas också beslut om utökning av ett gällande tillstånd, till exempel förlängd serveringstid och utökning av serveringslokal eller annat serveringsutrymme. Villkoren får inte vara generella utan behovet ska bedömas i varje enskilt fall.

# Undantag från krav på serveringstillstånd

## Riktlinjer

Som framgår av alkohollagen kan undantaget från krav på serveringstillstånd aldrig komma i fråga i en lokal där det finns serveringstillstånd.

## Regelverk

Av 8 kap. 1a § alkohollagen (2010:1622) framgår att serveringstillstånd inte krävs om serveringen avser ett enstaka tillfälle för i förväg bestämda personer, sker utan vinstintresse och utan annan kostnad för deltagarna än kostnaden för inköp av dryckerna, och äger rum i lokaler där det inte bedrivs yrkesmässig försäljning av alkohol- eller lättdrycker. Notera att årsmötesfester och så kallade föreningspubar inte kan åberopa undantaget eftersom de inte är enstaka tillfälle. Enstaka tillfälle ska tolkas bokstavligen som en enda gång.

Av 8 kap. 1 b § alkohollagen (2010:1622) framgår att serveringstillstånd inte krävs för servering till en boende och besökare till denne på sådana särskilda boenden som avses i 5 kap. 5 § andra och tredje styckena och 7 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453) och 9 § 9 lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, och vid vilka måltidsservice tillhandahålls.

Den som bedriver alkoholservering enligt första stycket ska utöva särskild kontroll (egenkontroll) över serveringen. För egenkontrollen ska det finnas ett för verksamheten lämpligt program.

# Kommunens tillsynsverksamhet

## Riktlinjer

### *Inre och yttre tillsyn*

Socialnämnden ansvarar för att kommunen fullgör sin tillsynsverksamhet. I tillsynsarbetet ingår fortlöpande så kallad *inre tillsyn* genom regelbunden kontroll av tillståndshavarna hos bland annat Skatte- och Polismyndighet. Alla serveringsställen med stadigvarande serveringstillstånd bör få inre tillsyn årligen.

Ett kontaktnät bestående av representanter från Polismyndigheten, Skatteverket<sup>Sid 44(79)</sup> och berörda enheter inom kommunen träffas regelbundet för att effektivisera tillsynen och minska riskerna för oseriösa tillståndshavare och alkoholpolitiska olägenheter.

För att styra tillsynsinsatserna i den yttre tillsynen där de bäst behövs används en tillsynsplan med erfarenhetsklassificering. Det innebär att tillsynen fokuseras på de serveringsställen som har sena öppettider, danstillstånd och servering av större mängder alkoholdrycker.

Tillsynsbesök sker främst kvälls- och nattetid. Alla stadigvarande serveringsställen med servering till allmänheten bör få minst ett tillsynsbesök per år. På serveringsställen där brister noterats sker uppföljande tillsynsbesök för att se att man kommit till rätta med dessa.

### *Arbetsmetodik och etik vid yttre tillsyn*

Förutom de egna alkoholhandläggarna anlitar Gävle kommun även arvoderade restauranginspektörer. Inspektörerna ska ha yrkes- och livserfarenhet och intresse för socialt arbete. Inspektörerna får intern utbildning av Gävle kommun när de påbörjar sitt inspektörsarbete. Alkoholhandläggarna anordnar även regelbundna informationsträffar med inspektörerna minst tre gånger per år.

Inspektörerna har legitimationskort med foto där det klart framgår vilka de är och vilka befogenheter de har. Inspektörerna ska innan de lämnar serveringsstället kontakta den serveringsansvarige och då även påtala eventuella brister som kommer att rapporteras. Om det gäller mindre allvarliga påpekanden kan dessa ofta åtgärdas på plats.

De viktigaste uppgifterna vid den *yttre tillsynen* är kontroll av att alkoholserving inte sker till underåriga och att serveringen bedrivs på ett sådant sätt att det inte medför problem på grund av berusning och oordning.

Restauranginspektioner bör av rättssäkerhetsskäl och för inspektörens egen säkerhet aldrig utföras av endast en person. Inspektionerna ska alltid dokumenteras skriftligt och kommuniceras tillståndshavaren så fort som möjligt.

## **Regelverk**

Av 9 kap. 2 § alkohollagen (2010:1622) framgår bland annat att kommunen och Polismyndigheten har tillsyn över efterlevnaden av de bestämmelser som gäller för servering av alkoholdrycker och alkoholdryckliknande preparat.

Kommunen ska upprätta en tillsynsplan som ska ges in till länsstyrelsen.

Av 9 kap. 3 § alkohollagen (2010:1622) framgår att för tillsynen över efterlevnaden<sup>Sid 45(79)</sup> av bestämmelserna om marknadsföring i 7 kap. finns det särskilda regler i marknadsföringslagen (2008:486). Tillsynen över efterlevnaden av bestämmelserna gentemot den som har serveringstillstånd får, i fråga om marknadsföring på serveringsstället, utövas även av kommunen.

För att möjliggöra kommunens tillsyn reglerar alkohollagen en informationsskyldighet för tillståndshavare. Den omfattar att meddela förändrade ägarförhållanden och styrelsesammansättning, aktuell serveringsansvarig personal, byte av namn på serveringsstället, aktuella öppettider och ändrad inriktning på verksamheten. Anmälan skall göras i förväg, så snart tillståndshavaren vet om att ändringen kommer att ske, detta framgår av 9 kap 11 § Alkohollagen.

Kommunens tillsyn omfattar inre, yttre samt samordnad tillsyn.

*Inre tillsyn* innebär att kommunen kontrollerar att de grundläggande förutsättningarna för serveringstillstånd fortfarande är uppfyllda till exempel vad gäller brandsäkerhet, ekonomisk och personlig lämplighet, marknadsföring och matutbud. Den inre tillsynen görs främst genom remisser och underrättelser mellan berörda myndigheter.

*Yttre tillsyn* är då kommunen besöker serveringsstället under pågående verksamhet och kontrollerar att verksamheten bedrivs i enlighet med lagen. Detta kan även ske genom *samordnad tillsyn*, det vill säga att kommunen tillsammans med andra berörda myndigheter såsom Polismyndigheten, Miljö- och hälsa, Skatteverket eller räddningstjänsten gör gemensam tillsyn på serveringsstället.

### *Sanktioner*

Kommunen ska verka för en ansvarsfull alkoholservering. Utgångspunkten är att detta nås genom information och dialog. Om detta inte räcker kan kommunen behöva vidta administrativa åtgärder enligt 9 kap 17-18 § Alkohollagen. Där framgår att den tillståndshavare som inte uppfyller de krav som gällde för det tillstånd man fått, eller som inte följer de bestämmelser som gäller för alkoholservering, kan meddelas antingen erinran, varning eller återkallelse av tillståndet. Syftet med erinran och varning är att ge tillståndshavaren möjlighet att rätta till missförhållandena. Om varning inte är en tillräckligt ingripande åtgärd kan kommunen återkalla serveringstillståndet.

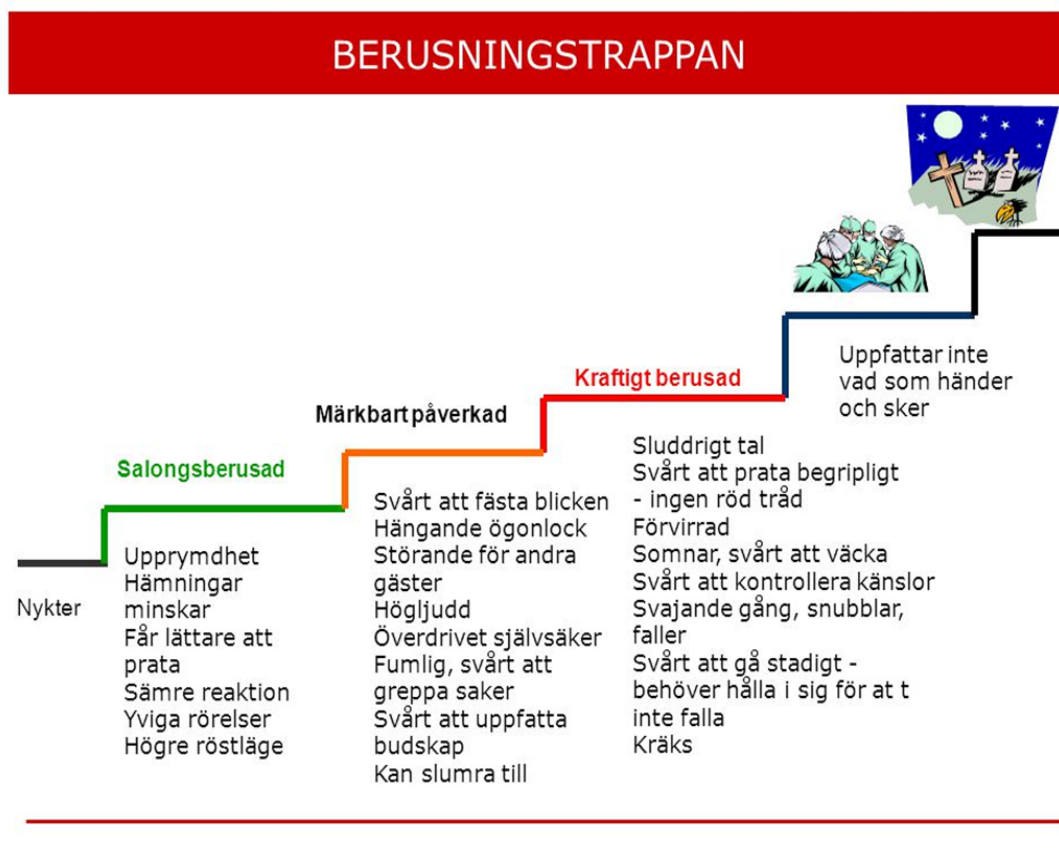
# Ordning och nykterhet

## Riktlinjer

Gävle kommun anser att erbjudanden om försäljning och servering av större mängder alkohol som exempelvis helflaskor med spritdrycker, hinkar med ölflaskor, shotsbrickor eller liknande till en person eller till en mindre grupp människor inte är förenligt med måttfullhet och en ansvarsfull servering. Denna typ av erbjudanden bedöms inte vara tillåtna eftersom de medför att tillståndshavaren lämnar ut alkoholdryckerna för självservering och därmed inte kan kontrollera att de som konsumerar alkoholen verkligen är serveringsbara.

Vid måttfull servering bör det normala vara att servera gästerna alkoholdrycker glasvis. Då kan personalen inför varje ny servering kontrollera att gästen fortfarande är serveringsbar och bedöms klara av att konsumera ytterligare ett glas alkoholdryck. Om den som serverar alkoholdrycken med god säkerhet kan konstatera att personen handlar åt flera personer i ett sällskap och att alla i sällskapet är serveringsbara, kan naturligtvis fler enheter lämnas ut till sällskapet vid ett serveringstillfälle.

Huvudansvaret gällande nykterheten ligger hos tillståndshavaren. Tillståndshavaren och dennes personal måste alltid ha löpande uppsikt över att måttfullheten och nykterheten är på en acceptabel nivå på deras serveringsställe. Vid bedömning av nykterheten hos en gäst rekommenderar Gävle kommun att man använder sig av den så kallade berusningstrappan.



## **Regelverk**

Av 1 kap. 11 § andra stycket alkohollagen (2010:1622) framgår att försäljning kallas servering om drycken eller preparaten ska förtäras på stället.

Av 3 kap. 5 § alkohollagen (2010:1622) framgår att försäljning av alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat ska skötas på ett sådant sätt att skador i möjligaste mån förhindras. Den som säljer alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat ska se till att ordning och nykterhet råder på försäljningsstället.

Ordning innebär till exempel att tomglas löpande dukas bort från bord och avställningsytor, att eventuell utspild dryck skyndsamt torkas upp och att toaletterna hålls fräscha. I ordningen ingår också att aggressiva och störande personer avvisas från serveringsstället oavsett om deras uppförande påverkas av berusning eller inte.

Nykterhet på serveringsstället innebär bland annat att tillståndshavare ska ha sådan kontroll över sin serveringsverksamhet att gäster inte serveras så mycket alkohol att de blir märkbart påverkade. Märkbart påverkade personer ska avvisas från serveringsstället. Det har ingen betydelse om en gäst är stillsam eller bråkig. Regeln gäller oavsett om påverkan beror på alkohol eller andra substanser. Det är inte heller acceptabelt att en gäst sitter och sover på ett serveringsställe, detta oberoende av om gästen är påverkad eller bara trött.

Av 8 kap. 20 § alkohollagen (2010:1622) framgår att vid servering av alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat ska ansvarig personal se till att måttfullhet iakttas och att störningar på grund av oordning eller onykterhet undviks.

Personalen på serveringsstället har personligt ansvar för att nykterhet och ordning upprätthålls. Tillståndshavaren ska se till att personalen har den kunskap som krävs.

Av 8 kap. 21 § alkohollagen (2010:1622) framgår att priset för en alkoholdryck eller ett alkoholdrycksliknande preparat får vid servering inte sättas lägre än inköpspriset för drycken jämte skäligt påslag. Prissättningen får inte ske på ett sådant sätt att försäljning av drycker med högre alkoholhalt främjas. Gästerna får inte uppmanas eller förmås att köpa alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat.

Så kallad "happy hour", en tillfällig prissänkning på sortimentet av både mat, lättdrycker och alkoholdrycker är tillåtet, men inte att enbart rabattera alkoholdrycker.

Av Konsumentverkets allmänna råd om marknadsföring av alkoholdryck till konsumenter (KOVFS 2016.1) punkt 6.3.3. framgår att det inte är tillåtet att anordna tävlingar som innebär att en konsument måste köpa alkoholdryck för att delta eller där vinsten i tävlingen är alkoholdryck.

Av 8 kap. 22 § alkohollagen (2010:1622) framgår att vid servering av alkoholdrycker ska lättdrycker finnas att tillgå i tillfredsställande urval och omfattning.

Av 8 kap. 23 § alkohollagen (2010:1622) framgår att från ett serveringsställe <sup>Sid 48(79)</sup> med serveringstillstånd får inte någon medföra spritdrycker, vin, starköl eller andra jästa alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat som har serverats i lokalen. Detta gäller inte hotellrum med minibar.

Av 8 kap. 24 § alkohollagen (2010:1622) framgår att på serveringsställe där serveringstillstånd gäller får inte någon inta eller tillåtas inta andra alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat än sådana som har serverats i enlighet med tillståndet. Detta gäller dock inte på hotellrum.

Inte heller får någon inta eller tillåtas inta alkoholdrycker eller alkoholdrycksliknande preparat på ett serveringsställe där dessa preparat inte får serveras eller i en lokal som yrkesmässigt upplåts för anordnande av sammankomster i slutna sällskap vid vilka mat eller dryck tillhandahålls av innehavaren eller genom dennes försorg och där servering av alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat inte är tillåten.

Alkoholdrycker och alkoholdrycksliknande preparat som inte får serveras i en lokal som avses i denna paragraf får inte heller förvaras i lokalen eller tillhörande utrymmen.

## **Diskriminering**

### **Riktlinjer**

Gävle är en mångkulturell kommun vilket återspeglas i dess restaurang- och nöjesliv. Kommunen värnar om alla människors lika värde och ser mångfalden som en tillgång. Invånarna ska känna sig trygga och säkra i kommunen och i sitt bostadsområde. Invånarna ska kunna röra sig fritt, utan rädsla för att utsättas för kränkningar eller annan brottslighet. Detta ska vara vägledande i kommunens handläggning av serveringstillstånd. Kommunen ska arbeta för att motverka olaga diskriminering i samband med restaurangbesök.

Diskrimineringsbrott bedöms som allvarligt och innebär att lämpligheten att inneha ett serveringstillstånd ska ifrågasättas.

### **Regelverk**

Med diskriminering menas särbehandling på grund av exempelvis:

- kön
- könsöverskridande identitet eller uttryck
- etnisk tillhörighet
- religion eller annan trosuppfattning
- funktionsnedsättning



- sexuell läggning
- ålder

Diskrimineringsbrott är direkt kopplade till bedömningar utifrån alkohollagen, vilket framgår i betänkandet Ansvarsfull servering – fri från diskriminering (SOU 2006:56), som utgör ett förarbete till alkohollagen. I betänkandet står "om en tillståndshavare i sin restaurangverksamhet, eller anställda i denna verksamhet, fälls till ansvar för olaga diskriminering bör det [...] innebära att serveringstillståndet ifrågasätts. Detta är ett brott som har anknytning till restaurangrörelsen och måste bedömas som allvarligt".

I 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) framgår att en näringsidkare som i sin verksamhet diskriminerar någon genom att inte gå personen till handa på de villkor som näringsidkaren i sin verksamhet tillämpar i förhållande till andra, ska dömas för olaga diskriminering till böter eller fängelse i högst ett år. Det tillämpas också på den som är anställd i näringsverksamhet eller annars handlar på en näringsidkares vägnar samt på den som är anställd i allmän tjänst eller har allmänt uppdrag. För olaga diskriminering döms även anordnare av allmän sammankomst eller offentlig tillställning och medhjälpare till sådan anordnare, om han eller hon diskriminerar någon genom att vägra personen tillträde till sammankomsten eller tillställningen på de villkor som gäller för andra.

## Tillsynsavgifter

### Riktlinjer

Beslut om ansöknings- och tillsynsavgifter fattas i särskilda beslut av kommunfullmäktige.

Tillsynsavgiften är i Gävle kommun uppdelad i en fast och en rörlig del. Den fasta delen är knuten till serveringsställets öppettid. Ju senare öppettid, desto högre fast tillsynsavgift eftersom sena öppettider innebär ökar risk för olägenheter och därmed även ökat behov av tillsyn.

Den rörliga delen av tillsynsavgiften baseras på serveringsställets årliga alkoholomsättning i liter. Högre omsättning ger större risker för alkoholrelaterade problem och därmed en högre rörlig avgift då tillsynsbehovet ökar.

Gävle kommuns aktuella tillsynsavgifter för serveringstillstånd finns på [www.gavle.se](http://www.gavle.se).

## **Regelverk**

Kommunerna har enligt 8 kap. 10 § andra stycket alkohollagen (2010:1622) rätt att ta ut avgifter för tillsyn av dem som har serveringstillstånd. Avgifterna beslutas av kommunfullmäktige och baseras på självkostnads- och likställighetsprincipen som regleras i kommunallagen (2017:725).

Tillsynsavgiften ska finansiera tillsynsarbetet. Det ska även täcka handläggningsarbetet med de tillsynsärenden som blir en följd av missförhållanden som upptäcks inom ramen för tillsynen.

## **Folköl**

### **Riktlinjer**

Gävle kommun skickar ut bekräftelse på inkommen folkölsanmälan men verksamhetsutövaren behöver inte vänta in bekräftelsen. Försäljning/servering får påbörjas så snart anmälan har lämnats in till kommunen.

Kommunen gör regelbundet tillsyn över folkölsförsäljningen för att säkerställa att lagkraven följs.

### **Regelverk**

Det som i vardagligt tal kallas folköl heter i alkohollagen öl, till skillnad från starköl. Folköl har en alkoholhalt över 2,25 upp till 3,5 volymprocent.

Den som bedriver detaljhandel med eller servering av folköl är skyldig att anmäla detta till den kommun där försäljningen sker.

Kommunen och Polismyndigheten har rätt att utöva tillsyn över folkölsförsäljningen.

För att få sälja folköl krävs att butiken är godkänd som livsmedelslokal för hantering av matvaror och att butiken stadigvarande tillhandahåller mat. Kunden ska i butiken kunna köpa en komplett måltid. Det ska dessutom finnas ett sortiment av lättdrycker till försäljning i butiken, så som lättöl, läsk och vatten. Endast kiosksortiment bestående av t ex glass, godis, chips, kaffe, te, kakor och liknande är inte tillräckligt för att uppfylla kravet på tillhandahållande av matvaror enligt alkohollagens bestämmelser om folkölsförsäljning.

För servering av folköl krävs att verksamheten bedrivs i en lokal som är registrerad som livsmedelsverksamhet. Dessutom måste det serveras mat under den tid folköl

serveras. Minimikravet är att det erbjuds mat som gästen kan äta sig mätt på.<sup>Sid 51(79)</sup>  
Maträtter vid en normal lunchservering kan vara ett bra riktvärde. Det skall dessutom finnas ett sortiment av lättdrycker, t ex lättöl, läsk, vatten på serveringsstället. Servering av folköl ska ske med återhållsamhet och får inte leda till några olägenheter i fråga om ordning och nykterhet.

Vid takeawayverksamhet är det tillåtet att sälja folköl som kunden får ta med hem.



## Bilaga 1 – Näringslivskonsekvensanalys vid förslag på nya riktlinjer för serveringstillstånd

1. Påverkas näringslivet av aktuellt beslut? Ja  Nej

2. På vilket sätt påverkas näringslivet? (båda kan kryssas i)

Positivt?  Negativt

Beskrivning:

---

Riktlinjerna förtydligas ytterligare på några punkter så det blir tydligare för sökanden/tillståndshavaren vad som förväntas vid catering resp. provsmakning.

Kraven för 03-tid lättas något.

Matkravet med antal för- och efterrätter minskar.

Riktlinje tas bort om att måttfullhet innebär max två serveringsenheter per gäst och serveringstillfälle. I stället tydliggörs att det är krögarens ansvar att se till att ordning och nykterhet råder på serveringsstället.

Alla kommunens tillståndshavare har fått förslaget på remiss. Inkomna remissvar har tagits i beaktning vid den fortsatta revideringen av riktlinjerna.

---

3. Finns åtgärder som kommunen kan genomföra eller bidra med som skulle kunna undvika/minimera/mildra negativa konsekvenser för näringslivet?

Ja  Nej

Beskrivning:

---

Dessa har redan tagits i beaktande vid utformning av dokumentet.

---



---



---



---

4. Krävs en fördjupad näringslivskonsekvensanalys?

Ja  Nej

5. Hur kommer eventuella konsekvenser för näringslivet kommuniceras till berörda aktörer?

## Beskrivning:

---

Remissförfarande har redan gjorts i ärendet. Tillståndshavarna informeras vidare om processen genom utskick av infoutskicket KrögarNytt, genom krögardialogen, genom information från Näringslivsenheten mm.

---

---

---

---

# Informationsärende: Anmälningsärenden

11

Februari 2022

Socialnämnden, Omvårdnadsnämnden och  
Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden  
i Gävle kommun

Dataskyddsenheten  
Gävle kommun

## **Dataskyddsombudets årsrapport 2021**

### **Inledning**

Vid Dataskyddsenheten finns två dataskyddsombud för kommunen samt kommunens bolag och kommunalförbund. Utöver Gävle kommunkoncern och kommunalförbund har dataskyddsombuden även arbetat mot grannkommunerna Hofors och Ockelbo samt deras kommunägda bolag under 2020. Dataskyddsombudens främsta uppgift är att informera och ge råd till personuppgiftsansvariga om deras skyldigheter enligt dataskyddslagstiftningen samt övervaka efterlevnaden av dataskyddslagstiftningen.

Personuppgiftsansvariga har samma dataskyddsombud som tidigare. Nytt dataskyddsombud har utsetts under 2021 för 13 personuppgiftsansvariga inom dataskyddsenhetens arbetsområde.

### **Stödjande arbete**

Dataskyddsombudet har under verksamhetsåret gett råd och stöd i löpande frågor som kommit från personuppgiftsansvariga samt genomfört vissa rättsutredningar. Ombudet har även varit rådgivande i de frågor som ombudet har fått av allmänheten.

Dataskyddsombudet har genomfört utbildnings- och informationsinsatser riktade mot dataskyddssamordnare.

Dataskyddsombudet har varit rådgivande i samband med personuppgiftsincidenter som inträffat, granskning av personuppgiftsbiträdesavtal samt vid konsekvensbedömningar.

Dataskyddsombudet varit delaktig i framtagande av en e-utbildning inom dataskydd som finns tillgänglig för personuppgiftsansvariga att använda.

### **Övervakande arbete**

Dataskyddsombudet har genomfört följande granskningar hos personuppgiftsansvariga i enlighet med granskningsplanen för 2021:

- Registerförteckning
- Process för personuppgiftsincidenter
- Information till anställda om personuppgiftsbehandlingar
- Konsekvensbedömningar avseende dataskydd

Granskningarna har redovisats genom en rapport som lämnats till nämnderna. I de fall där dataskyddsombudet har hittat utvecklingsområden i den personuppgiftsansvariges hantering har rekommendationer om förbättringsåtgärder lämnats.

### **Omvärldsbevakning**

Dataskyddsombudet har under verksamhetsåret deltagit i nätverksträffar där dataskyddsombud från ett antal olika myndigheter inom Gästrikland träffats. Dataskyddsombudet har bevakat praxis och nyheter och informerat de personuppgiftsansvariga organisationerna när informationen varit relevant för dem. Detta har delats med dataskyddssamordnare vid nätverksträffar inom kommunkoncernen.



## **Utveckling av arbetet**

### Rollen

Ett uppdrag som innehåller både en rådgivande roll och en övervakande roll kan vara svårt för ett dataskyddsbud att balansera men också svårt för den personuppgiftsansvariga organisationen att uppfatta och bemöta. För att tydliggöra det tvärsidiga uppdraget har dataskyddsbudet utgått ifrån granskningsplanen i sitt övervakande arbete.

### Rapportering direkt till personuppgiftsansvariga

Dataskyddsbudet ska enligt art. 38 i dataskyddsförordningen rapportera direkt till den personuppgiftsansvariges högsta förvaltningsnivå, vilket hos kommunala organisationer betyder nämnd/styrelse. Dataskyddsbudet har hittills använt sig av följande sätt för rapportering; årsrapport, granskningsrapport. Rapporteringssätt och -frekvens kan utökas och utvecklas i form av presentationer till ledning om den personuppgiftsansvarige så önskar.

## **I tjänsten**

Adrian Vinsa  
Dataskyddsbud  
Gävle kommuns dataskyddsenhet

Informationsärende: Kritik  
från JO avseende långsam  
hantering

12

21SON180

Informationsärende:  
Kvalitetsteamets  
kvalitetsberättelse år 2021

13

22SON51

VÄLFÄRD GÄVLE

Dnr 22ON92 / 22AFN30 / 22SON51

Handläggare  
Helena B Jansson



# Kvalitetsteamets kvalitetsberättelse

Välfärd Gävle 2021

## Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultat .....</b>	<b>5</b>
<i>Ledningssystemet.....</i>	<i>5</i>
<i>Rutiner i kärnprocesser .....</i>	<i>5</i>
<i>Systematiskt förbättringsarbete .....</i>	<i>6</i>
<i>Avvikelsehantering.....</i>	<i>6</i>
Vård & omsorg .....	6
Individ & familj .....	11
Vuxenutbildning .....	11
<i>Klagomål .....</i>	<i>11</i>
<i>Lex Sarah.....</i>	<i>13</i>
Omvårdnadsnämnden .....	13
Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden .....	14
Socialnämnden.....	14
<i>Uppföljning och utvärdering .....</i>	<i>15</i>
<i>Öppna Jämförelser .....</i>	<i>17</i>
<i>Enhetsundersökningen.....</i>	<i>17</i>
<i>Brukarenkäten .....</i>	<i>18</i>

**Kvalitetsteamets kvalitetsberättelse 2021**  
Välfärd Gävle 2021

Handläggare Helena B Jansson

Citera gärna ur skriften men ange källa  
© Författaren och Gävle kommun 2019-  
Grafisk form Pangea design

[www.gavle.se](http://www.gavle.se)

## Inledning

I Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ställs krav på systematiskt kvalitetsarbete och att en sammanhållen årlig kvalitetsberättelse bör upprättas. Omvårdnad Gävle har under åren 2013-2018 upprättat både kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse i ett och samma dokument. År 2019-2020 upprättades den lagstadgade patientsäkerhetsberättelsen och genomförda avtalsuppföljningar redovisades separat. För år 2021 upprättas nu tre separata dokument, patientsäkerhetsberättelsen, redovisning av avtalsuppföljningar samt denna kvalitetsberättelse.

Under 2019 formades Kvalitetsteamet inom verksamheten Planering, analys och utvärdering. Kvalitetsteamet består av Medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS), Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), Nutritionsansvarig dietist (NAD), Socialt ansvariga samordnare (SAS), upphandlingscontroller och utredare. Kvalitetsteamet samordnar sina roller i kvalitetsarbetet.

Verksamheten Planering, analys och utvärdering påbörjade 2020 ett arbete med tjänstedesign. Under 2021 planerades sedan tre efterfrågade stödåtgärder till kärnverksamheterna runt klagomåls- och avvikelshantering, systematiskt kvalitetsarbete och flera utbildningsinsatser. Denna kvalitetsberättelse beskriver främst hur medlemmar i Kvalitetsteamet inom verksamheten Planering, analys och utvärdering medverkat i kvalitetsförbättringar.

Coronapandemin har under närmare två år påverkat hur Kvalitetsteamets medlemmar kunnat bedriva sitt dagliga kvalitetsarbete. En stor del av arbetstiden har ägnats åt pandemirelaterade frågor både inom Kvalitetsteamet och ute i verksamheterna.

Kvalitetsteamet är inte delaktig i det kvalitetsarbete som bedrivs på olika chefsnivåer inom kärnprocesserna. Det hanteras av verksamhetschefer, kontorschefer och kvalitetstrateg och sektorledning och redovisas i sektorns årsredovisning till respektive nämnd.

Kvalitetsteamet har inte begärt redovisning av externa utförare runt deras arbete med avvikelser- och klagomålshantering. Det presenteras i deras egna kvalitetsberättelser som lämnas in till beställaren, Valfärd Gävle.

Under varje rubrik presenterar Kvalitetsteamet en kort sammanfattande reflektion runt återstående utmaningar inom sakområdet.



## Sammanfattning

Flera åtgärder som Kvalitetsteamet har arbetat med växte fram under den tjänstedesign som skett inom Planering, analys och utvärdering.

Under året har Kvalitetsteamet genomfört utbildningsinsatser inom olika sakfrågor, gett stöd i olika situationer och arbetat aktivt med att förbättra innehåll i flera övergripande rutiner i ledningssystemet.

Under hösten har rutiner för avvikelser- och klagomålshantering förenklats och implementerats. I rutinerna infördes krav på att föra statistik och analysera avvikelser och klagomål. Kvalitetsteamet har begärt en enkel redovisning av statistik, analys och vidtagna åtgärder på enhets- och verksamhetsnivå för 2021. Det är skillnad i hur långt olika verksamheter kommit i detta arbete.

Kvalitetsteamet driver just nu ett arbete för att ta fram en rutin för systematiskt förbättringsarbete utifrån kvalitetsparametrar bl a avvikelser och klagomål samtidigt med att sektorn tar fram ett årshjul för kvalitetsarbetet.

På sektornivå bör fler krav på kvalitetsparametrar i Power BI ställas, exempelvis antal avvikelser och klagomål inom olika kategorier, hanterade inom x antal dagar samt antal med slutförd hantering.

Antal rapporter enligt Lex Sarah har sedan förra året ökat, främst inom IFO.

Omvårdnadsnämnden har haft 40 rapporter varav tre anmälts till IVO, framför allt har det varit flest brist i utförande. Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden har haft 30 rapporter varav fyra anmälts till IVO, mest rörande bemötande och brister i utförandet. Socialnämnden har haft 20 rapporter varav en anmälts till IVO, framför allt har dessa berört bister i handläggning. Många brister som bidrar till missförhållande finns i flera verksamheter där åtgärder behövs på övergripande nivå. Det finns enheter som inte har någon Lex Sarah rapporterad, vilket kan betyda två saker, att det inte finns missförhållanden eller att det inte rapporteras. Vissa enheter har inte velat ta emot information om Lex Sarah som socialt ansvariga samordnare erbjudit. De två vård- och omsorgsboenden som varit föremål för en kvalitetsgranskning redovisar en omfattande beskrivning av sin avvikelser- och klagomålshantering, ett föredömligt genomfört analysarbete och vidtagna förbättringsåtgärder.

Socialstyrelsens kvalitetsmätningar Öppna jämförelser, enhetsundersökningen och brukarenkäten ger inte en rättvis bild. Svaren från sektorn och enheterna överensstämmer inte med verkligheten, den varierar från år till år och mellan enheter, även om situationen är densamma. Arbetet med att besvara enkäterna behöver kvalitetssäkras innan man kan börja analysera och göra verksamhetsförbättringar. Enhetsundersökningen och brukarenkäten bör presenteras i Power BI och bli en del av ett systematiskt förbättringsarbete.

## Resultat

### Ledningssystemet

I Välfärd Gävles ledningssystem finns alla styrdokument samlade på ett åskådligt sätt för respektive verksamhet, med möjlighet att sortera och söka rätt dokument. Det finns även möjlighet för alla att upprätta egna styrdokument. Under året har referensgruppen för ledningssystemet bevakat och stöttat de sk upprättarna på olika nivåer att upprätthålla principerna i ledningssystemet vid upprättande och uppdatering av styrdokument.

Under året har alla 17 verksamhetschefer och ca 135 enhetschefer fått utbildning om ledningssystemet och hur man lättast hittar de styrdokument man ska följa i sitt arbete. Ett utbildningsmaterial finns framtaget. Respektive chef skulle sedan utbilda sina medarbetare i det som är viktigt för dem. Flera chefer har själva utbildat, medan andra har tagit hjälp av utredare i referensgruppen för genomgång till sina medarbetare.

Utbildningstillfällen om ledningssystemet och hur man hittar i det erbjuds från 2022 via Kompetensen.

### Sammanfattande reflektion

Kvalitetsteamet uppfattar att chefer fortfarande känner sig osäkra i hanteringen av ledningssystemet. Flera chefer har inte börjat dra nytta av ledningssystemet och inte heller implementerat det i sin enhet/verksamhet eller sitt kontor.

Arbetet med att upprätthålla aktuella styrdokument, att utbilda medarbetare och att stödja upprättare av styrdokument är en pågående process som krävs kontinuerligt. Det stödjande arbetet i detta behöver förtydligas.

### Rutiner i kärnprocesser

Kvalitetsteamet har förbättrat befintliga rutiner runt klagomåls- och avvikelshantering samt tagit fram nya rutiner för de verksamheter som tidigare inte systematiskt hanterat avvikelser.

Under hösten erbjöds verksamhetschefer och enhetschefer utbildning utifrån rutinerna för klagomåls- och avvikelshantering vid flera utbildningstillfällen. Totalt har ca 15 verksamhetschefer och ca 60 enhetschefer tagit del av utbildningen.

Kvalitetsteamet erbjuder via Kompetensen fr o m år 2022 erbjuda ett antal digitala utbildningar runt flera sakområden inom kvalitetsarbete, exempelvis ledningssystemet, avvikelse- och klagomålshantering och dokumentation.

Dagligen ger Kvalitetsteamets medlemmar stöd till enskilda i olika sakfrågor samt deltar i olika ledningsgrupper och andra möten för att ge information i olika sakfrågor.

Sammanfattande reflektion

Kvalitetsteamet har en avgörande roll för att stödja i olika sakfrågor. Det är naturligt i de frågor som rör medarbetare i flera kontor, d v s sektornivå. För de sakfrågor som rör en enhet eller verksamheter i samma kontor bör Kvalitetsteamet kunna frikopplas från att vara stödjande på det sätt som sker.

### **Systematiskt förbättringsarbete**

Kvalitetsteamet har påbörjat ett brett arbete med att kartlägga det pågående kvalitetsarbetet i sektor för att få inblick över hela sektorn. Intervjuer med kontorschefer har genomförts för att få underlag till detta arbete.

Kvalitetsteamet har en representant i arbetet med att ta fram ett årshjul för kvalitet och synka det med årshjulen för HR och ekonomi inom hela sektorn. Utifrån detta tar Kvalitetsteamet nu fram utkast till en rutin för systematiskt förbättringsarbete. Rutinen beskriver de viktigaste parametrarna som ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete. Både årshjulet och rutinen med mallar ska bli ett stöd för alla chefsled i kvalitetsarbetet.

Sammanfattande reflektion

Det krävs implementering och stöd för att få i gång ett systematiskt förbättringsarbete utifrån flera viktiga parametrar och analyser. Kvalitetsteamet planerar under 2022 erbjuda workshops för chefer.

### **Avvikelsehantering**

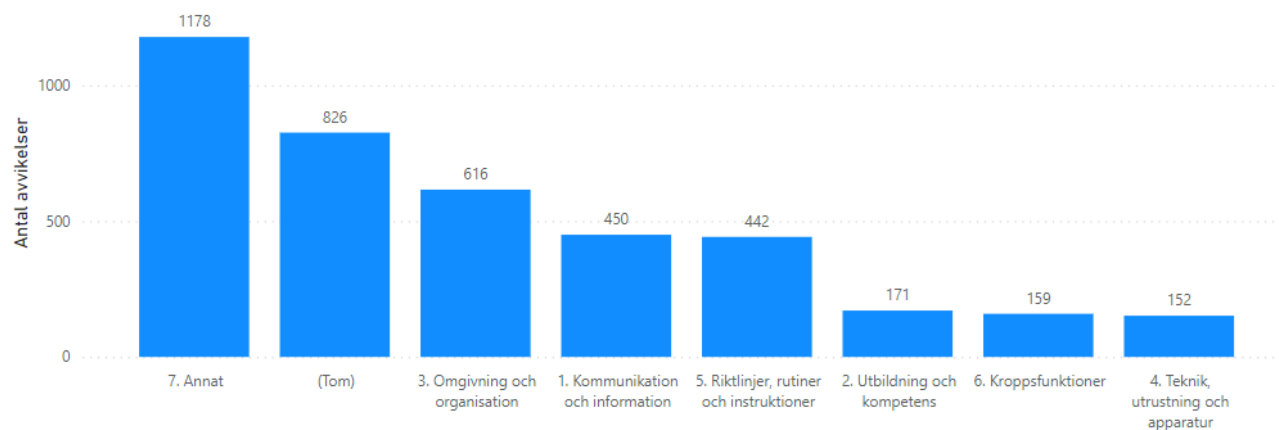
Socialstyrelsens definition på avvikelser är händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra, att en kund upplevt obehag eller skada.

Vård & omsorg

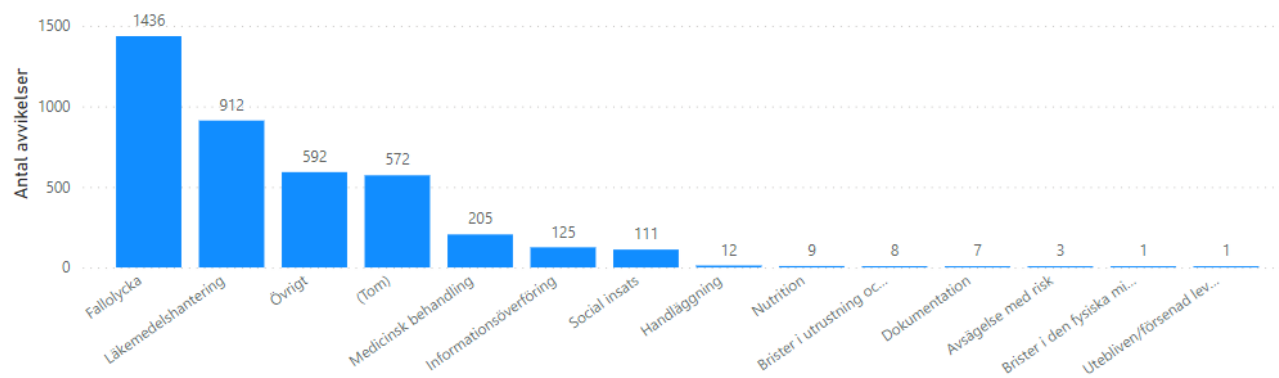
Sedan 2012 har vård & omsorg haft en rutin för att identifiera, dokumentera, fastställa och åtgärda de bakomliggande orsakerna till detta. En processbaserad modul används i verksamhetssystemet Treserva för att få stöd i denna

avvikelsehantering. Diagrammen i bilden nedan visar fördelningen på alla sociala och medicinska avvikelser inom egenregins vård & omsorg för 2021.

Avvikelseorsak



Antal avvikelser fördelat på aktivitet



Det är två parametrar i bilden ovan som är omotiverat frekventa, dels aktiviteten ”Övrigt” dels bakomliggande orsak ”Annat”. Dessa alternativ ska enligt rutinen bara behövas i undantagsfall då inget annat val är lämpligt. Det är dessutom omotiverat många avvikelser som saknar vald aktivitet, d v s är ”Tom”. Här finns skäl att analysera hur korrekt dessa val registreras.

I statistiken över avvikelser finns hos de flesta verksamheterna en oroväckande stor del av avvikelserna är varken hanterade eller slutförda. Kvalitetsteamet har erfarenhet av att det även finns mycket felregistreringar och även en del icke registrerade avvikelser.

### Hemtjänst egenregi

Sammanställt på både enhetsnivå och verksamhetsnivå i PBI. Totalt finns 494 avvikelser, varav 194 är slutförda, men vissa enheter saknas i redovisningen. 360 av 494 har kategoriserats med ”övrigt”, medan har ”informationsöverföring” ligger på andra plats med 49 st. Analys som gjorts visar att kategorin övrigt använts då verksamheten inte har valmöjlighet till läkemedelsavvikelser.

Statistiken kommer succesivt att följas under 2022 inom enheter och verksamhet för att se analysera om de vidtagna åtgärderna ger en positiv trend.

#### *Vård- och omsorgsboende egenregi*

Forellplan/Ängslyckan/Solgårdsgatan/Furugården

Forellplan redovisar 265 avvikelser, övervägande del är fallavvikelser.

Ängslyckan redovisar 64 avvikelser, nästan alla är fallavvikelser.

Solgårdsgatan redovisar 223 avvikelser, övervägande del är läkemedels- och fallavvikelser.

Furugården redovisar 268 avvikelser, övervägande del är läkemedels- och fallavvikelser.

Det finns en analys och planerade eller vidtagna förbättringsåtgärder på både enhets- och verksamhetsnivå. Exempel på analys från enhetsnivå:

*”Under 2021 har det varit 223 avvikelser fördelat på hela Solgårdsgatan, det har varit jämnt fördelat under året. Allvarlighetsgraden har varit i största del mindre till måttlig med vissa undantag.*

*De vanligaste förekommande avvikelserna är läkemedel samt fallavvikelser.*

*Avvikelseerna är förhållandevis jämnt fördelat över dygnets alla timmar.*

*Läkemedelsavvikelser förekommer ofta kl. 08, sedan kl. 16, kl. 20.*

*Gällande läkemedel har ansvarig sjuksköterska tagit upp på APT och diskuterat med personalen kring åtgärder, det vi har sett är att man inte läser ordination, vårdplaner, glömmar att signera. Det gjordes en insats från sjuksköterskorna under hösten 2021 med att förtydliga läkemedelslistor, med tydliga register i läkemedelspärmen, har givit god effekt.*

*Fallavvikelseerna förekommer i stor del bland kunder som är oroliga, multisjuka, icke orienterade i tid och rum samt har en känd fallrisk. En del kunder återkommer också i flera avvikelser. På demensavdelningarna är det ofta kunder som vandrar omkring, det kan utifrån bemanning vara svårt att hålla uppsikt dygnet runt och fall kan ske när personal är inne hos annan kund med mera. I vissa situationer kan fall också ske framför personal men ändå vara svåra att undvika.*

*Fallavvikelser har tagits upp på teamträff där vi diskuterar hur vi kan förebygga fall för kunden, och om det är något rehab kan vara behjälplig med eller om det är något medicinskt som sjuksköterska tar upp med läkare.”*

Hamrånge/Hille/Strömsbro/Gävle strand/Vallongården

På hela verksamhetsområdet finns 1192 avvikelser registrerade. 60 % är fallavvikelser. Drygt 25 % är kategoriserade som ”Övrigt” eller saknar kategorisering.

Det finns en analys och planerade eller vidtagna förbättringsåtgärder på verksamhetsnivå. Exempel på analys på verksamhetsnivå:

*”I området Solberga, Hilleborg, Selggrens, Gävle strand och Vallongården finns det 312 lägenheter och som oftast lika många kunder. Området har rapporterat in 1192 avvikelser under 2021.*

*Enligt statistiken så är 60% det vill säga 711 av alla avvikelser fallolyckor.*

*Om man slår ihop antalet avvikelser som kategoriserar som övrigt och där det inte finns någon kategorisering så är det sammanlagt 302 avvikelser. Vad gömmer sig bakom denna siffra? verksamheten ser förbättringsbehov gällande att kategorisera avvikelserna för att kunna få fram ett bra statistiskt underlag för fortsatta förbättringsområden i syfte att förbättra verksamheten. Är det verkligen 20 avvikelser gällande social insats, i en verksamhet alla kunder borde ha behov av stöd gällande sociala insatser.*

*Vidare är det 583 avvikelser där det inte framgår orsaken till avvikelserna. Det är viktigt att få fram orsaken till avvikelserna i syfte att kunna arbeta förebyggande. Under februari månad 2022 i samband med att HSL enkäten besvarat så har vi i tvärprofessionella teamet titta på fall statistiken tillsammans och även pratat om de avvikelser där det står tom eller övrig och kommit överens om att dessa avvikelser behöver minskas, så det är ett av målen för 2022.*

*Enligt statistiken så är orsaken vid 69 tillfällen utbildning och kompetens, stämmer verkligen det? Den uppfattningen som delas av många är att verksamheterna behöver kompetensutveckling och information. 441 uppges orsaken annat och 142 avvikelser orsaker är tom.*

*Under 2022 så har en sjuksköterska fått uppdrag att vara resursperson i arbetet med avvikelshantering. I uppdraget ingår att utgöra stöd till chefer vid utredning av avvikelser och vara ett stöd vid bedömning av allvarlighetsgrad, händelseanalys samt framtagande av åtgärder.*

*De flesta avvikelserna inträffar klockan 08:00 och 14:00, vad är orsaken till det? 275 kunder har en eller flera registrerade avvikelser. Vad är det för avvikelser, är det upprepade fallolyckor? Eller annat.*

*Uppdaterad rutin gällande avvikelshantering genomfördes under oktober 2021. Detta innebar diskussioner kring avvikelsearbetet i verksamheterna. Förbättringsarbete gällande arbetet med avvikelser påbörjades i november 2021. Samtliga verksamheter inom området har påbörjat förbättringsarbete där avvikelsemöte med tvärprofessionella teamet går igenom veckans avvikelser för att kunna analysera och komma fram till åtgärder som är teambaserade.*

*Verksamhetsmöte för kontoret boende 2022-02-17 workshop med samtliga enhetschefer inom kontoret gällande avvikelsearbete.”*

### *Socialpsykiatri*

Denna hantering görs regelbundet genom att enhetscheferna har koll på sina resp. enheter samt att verksamhetschef har insyn i alla avvikelser, ”skummar” igenom, med viss regelbundenhet, alla avvikelser och lyfter det som sticker ut till berörd enhetschef för att säkerställa att man hanterar och åtgärdar. Ser verksamhetschef ”kluster” av avvikelser på enhet eller områden som sticker ut och då tas dessa till kvalitetsmöte eller annat lämpligt möte, (beroende på avvikelse) på respektive ställe och har en dialog om vi behöver tillföra kompetens, ändra rutiner/arbetsätt eller andra åtgärder för att minimera återupprepning. På ledningsgruppen (LGR) inom verksamheten hanteras gemensamma och övergripande förbättringsåtgärder som framkommit från en avvikelse eller ett klagomål men som behöver justeras till övriga enheter i förebyggande syfte, för att ha en lärande organisation.

*Hemsjukvård*

Statistiken finns i avvikelsemodulen. I årsredovisningen till patientsäkerhetsberättelsen finns delar lyfta. Djupgående intervjuer i tidigt skede sker vid större avvikelser. Dock behöver detta arbete utvecklas framåt för att även bli en del i lärandemoment.

*Personlig assistans /avlösningvistelse / korttids LSS vuxna*

PASS har en avvikelse;	Avlösningvistelse;
1 informationsöverföring	19 fallavvikelser
	3 felaktig läkemedelshantering
Korttids LSS vuxen;	2 social insats
4 övrigt	6 insats ej utförd
1 felaktig läkemedelshantering	1 felaktigt utförd insats
1 social insats	2 övrigt
1 ej utförd insats	

Inom PASS behöver kunskapsnivån höjas inom social dokumentation, utbildningsinsatser har genomförts under 2021 och handledning ges löpande till medarbetare. Under 2022 kommer fokus ligga på genomförandeplaner och IBIC, ett arbete enligt handlingsplanen -21 där enhetschef samt kontaktperson ansvarar för utvecklingsarbetet som startat. Under gemensamma APT för hela området har mycket handlat om medarbetarskap och uppdraget hos kund, vilket även styr arbetet framåt. Det är ett ansvar att fylla på med kunskaper och förståelse för uppdrag och hur det blir i ett sammanhang.

Inom avlösningvistelsen finns ett stort antal fallavvikelser, där pågår ett arbete med att förändra bemötande och arbetsmetod, att jobba mer nära kunder och minska eventuell oro. Riskbedömningar behöver tas fram för att identifiera faktorer som kan förebygga fallolyckor. Kunskapsnivån kring läkemedel behöver höjas och kompetenshöjande insatser genomförs under 2022 i enlighet med handlingsplan -21 och fortsätter i år.

Korttidsboendet LSS har ett mönster med avvikelser där kunder påverkat varandra och då skapat oro. Ett arbete med att se över planering av vistelser för att undvika den typen av situationer samt öka kontinuiteten för kunderna har inletts. Syftet är att öka kundernas känsla av trygghet under korttidsvistelsen och uppnå en effektivare personalplanering. Dessa avvikelser har föregåtts av tillfälligt byte av lokal, men under -22 kommer enheten att återgå till ursprunglig lokal. Det är också tydligt att bokningar och planering är av stor vikt. Det här har diskuterats i områdets ledningsgrupp och åtgärdsförslag från enhetschef finns.

*Förebyggande och kompetens*

Har nyligen bytt verksamhetschef och har inte hanterat detta på verksamhetsnivå än.

*Boende och stöd*

Har nyligen bytt verksamhetschef och har inte hanterat detta på verksamhetsnivå än.

*Kontor Myndighet*

Har under året en hög arbetsbörda och har inte möjlighet att arbeta eller rapportera något runt avvikelshantering.

*Stöd och behandling*

Boendestöd och Personligt stöd har inte redovisat något, men är i startgrupparna för att börja arbeta med analys av avvikelser.

*Individ & familj*

Sedan oktober har verksamheten fått en rutin och mallar för att registrera och hantera avvikelser. Ingen av verksamheterna har redovisat statistik eller analys för år 2021, men flera verksamheter har planerat arbete för detta.

*Vuxenutbildning*

Sedan oktober har verksamheten fått en rutin och mallar för att registrera och hantera avvikelser även om de inte styrs av Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd. De ska börja hantera de händelser de själva upptäcker som drabbat elever, likvärdigt med de händelser som uppmärksammas via klagomål. Ingen redovisning för år 2021 har inkommit.

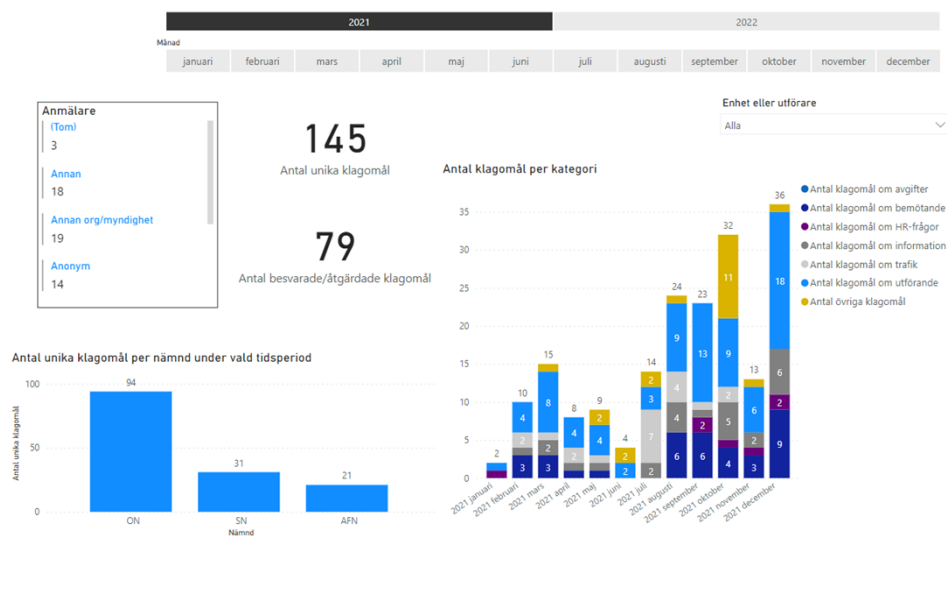
*Sammanfattande reflektion*

Det återstår mycket arbete i de flesta verksamheter för att komma i gång med en korrekt avvikelse- och klagomålshantering med tillhörande analys och förbättringsarbete. Kvalitetsteamet fortsätter att ge stöd.

**Klagomål**

Bilden visar fördelning av 145 diarietörda klagomål per nämnd och uppdelning på kategori (sakområde).





Den 21 februari 2022 hade 79 svar diarieförts med 16 anonyma inte krävde något svar. Av de 16 anonyma var dessutom två ett beröm till verksamheten.

20 av 145 diarieförda klagomål har inkommit via IVO som då inte upprättat tillsynsärende utan bitt Valfärd Gävle besvara klagomålet.

29 av 145 klagomål berör extern utförare.

I statistiken saknas svar i 50 klagomål som troligen är besvarade, utan att ha blivit diarieförda. Omvårdnadsnämnden har flest klagomål och samtidigt högst antal potentiella klagande kunder och anhöriga.

Det bör även noteras att det under den beskrivna perioden har funnits andra kanaler för att lämna klagomål. Mest frekvent är klagomål på själva utförandet av insatser samt under sommarmånaderna påpekas det runt vårdslös bilkörning och felparkering. En del klagomål inkommer i form av avvikelser som Region Gävleborg uppmärksammar, fram för allt vid inskrivning i slutenvård men även i utskrivningsprocessen. Det förekommer ungefär lika frekvent att Valfärd Gävle uppmärksammar Region Gävleborg på avvikelser som skett där.

Några verksamheter, men inte alla redovisar sin statistik av klagomål på enhets- eller verksamhetsnivå. I den redovisning som finns ingår både diarieförda och icke diarieförda klagomål.

### Sammanfattande reflektion

En större andel klagomål än tidigare år inkommer via IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Detta kan även bero på att IVO blivit mer allmänt känd under pandemin så att den enskilde i högre grad vänder sig dit direkt med sitt klagomål. Det finns inte något i dessa klagomål som visar att verksamheten fått klagomålen till sig i ett tidigare skede och då inte hanterat dessa korrekt. Det är

viktigt att verksamheterna hanterar inkomna klagomål korrekt samt även informerar den enskilde att klagomål alltid ska lämnas till dem i första hand.

De klagomål som rör utskrivningsprocessen bör uppmärksammas i det länsövergripande samarbetet och rutinen som finns.

Det återstår för alla verksamheter att komma i gång med en korrekt avvikelse- och klagomålshantering med tillhörande analys och förbättringsarbete. Kvalitetsteamet fortsätter att ge stöd.

## **Lex Sarah**

### **Omvårdnadsnämnden**

Under 2021 har cirka 40 rapporter inkommit enligt lex Sarah, varav 3 har anmälts vidare till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). De flesta rapporter som inkommer handlar om brister i utförandet av insatser på olika sätt så som att insatser inte blivit utförda eller utförda på ett felaktigt sätt. De orsaker som framgår i utredningarna är bristande kompetens och brister i kommunikation både utifrån språkliga svårigheter eller stress och hög arbetsbelastning. Många av rapporterna som inkommit under 2021 avser brister i bemötande gentemot kund. I vissa fall handlar detta också om brister i kommunikation och stress men även svårigheter att förstå sitt uppdrag trots flera riktade utbildningar och information om tex värdegrund.

Det har även rapporterats en del handhavandefel avseende olika typer av larm, rörelselarm som placerats felaktigt och ej utlösts och batterier som ej blivit bytta i trygghetslarm. Här skulle tekniken behöva utvecklas i syfte att minimera riskerna som finns utifrån viss manuell hantering kring larmen. Inaktuella rutiner behöver ses över och revideras gällande larmen för att det ska fungera optimalt.

Vidare framkommer stölder och i en del fall är det svårt att hitta någon egentlig orsak. Det som framgår är bristande följsamhet till rutiner. I några fall har fysiska övergrepp mellan kunder inträffat. Här är det viktigt att säkerställa att verksamheterna arbetar förebyggande och att utrymmena är anpassade till den verksamhet som ska bedrivas, där de boendes kognitiva förmåga är nedsatt. Ibland finns flera orsaker till att missförhållanden inträffar i verksamheterna men det som ses som genomgående är att det brister i följsamheten till rutiner. I flera fall är den sociala dokumentationen undermålig och det tycks råda en okunskap om var, hur och vad information kring kunderna ska dokumenteras. Med tanke på kundernas omfattande behov borde betydligt fler väsentliga händelser finnas dokumenterade.

I flera utredningar framkommer kritik gentemot bemanningsenheten, det bör kunna ställas högre krav på introduktion och utbildning hos vikarier, men även att nuvarande system behöver ses över där Bemanningsenheten många gånger inte kan lösa passen och ansvaret faller tillbaka till enheterna.

Tre lex Sarah utredningar har resulterat i anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) där tydliga brister i ledning och styrning framkommit som bakomliggande orsak till uppkomna missförhållandena. Flera kunder har drabbats och missförhållandena bedöms ha pågått under en längre tid. Här behöver ledningen vara mer vaksam och fånga upp vad som händer ute i de olika verksamheterna när indikationer om brister kommer från olika håll. Bland annat utgör en dålig arbetsmiljö bland medarbetare, risker i att även kunderna far illa.

#### Arbetsmarknads- och funktionsrättsnämnden

Under 2021 har cirka 30 rapporter inkommit enligt lex Sarah varav 4 har anmälts vidare till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Brister i bemötande och brister i utförandet av insatser är vanligast förekommande i rapporteringarna. Orsakerna till brister i bemötande handlar om okunskap och låg förståelse för målgruppen och det behov av arbetssätt som kundernas kognitiva funktionsnedsättning kräver. Flera psykiska övergrepp som rapporterats har sin grund i att vissa individer inte har fått rätt vårdform utifrån mångfasetterad problematik vilket gör att andra kunder påverkas negativt.

Otillåtna begränsningsåtgärder som pågått under en längre tid har uppmärksammats under året, där den största bidragande orsaken har handlat om okunskap inom LSS-området. Detta har resulterat i utbildningsinsatser och en öppnare dialog kring skydds- och begränsningsåtgärder som fått spridning till fler verksamheter.

Brister i samverkan framkommer tydligt i flera fall både internt och externt. Överenskommelser i genomförandeplaner behöver framgå i större utsträckning och hur samarbetet kan ske när kunder inte öppnar eller vill ta emot insatser. Biståndshandläggare behöver även följa upp mer frekvent när kunder tydligt säger ifrån sig eller inte har rätt insatser. Tydliga rutiner och riktlinjer behöver upprättas för att säkerställa att kunder inte hamnar mellan myndighet och utförare samt att SIP (Samordnad individuell plan) upprättas kring kunder i kontakt med fler instanser, tex i samverkan med Regionen.

Vidare framkommer stölder och i en del fall är det svårt att hitta någon egentlig orsak. Det som framgår är bristande följsamhet till rutiner.

#### Socialnämnden

Under 2021 har cirka 20 rapporter inkommit enligt lex Sarah, varav 1 har anmälts vidare till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Majoriteten av inkomna rapporter handlar om brister i handläggningen som kan ha påverkat

rättssäkerheten. Klienter har inte fått tagit del eller tagit del av uppgifter som denne inte har rätt att ta del av. Orsaker till de rapporterade missförhållandena handlar om att medarbetare utifrån okunskap eller hög arbetsbelastning och stress missat delar i handläggningen. Överinskrivning i jourhem ses även som en orsak till missförhållanden och att det utifrån detta även finns en risk att placerade barn inte får sina behov av vård tillgodosedda. En händelseanalys<sup>1</sup> har påbörjats för att se över hur planering och uppföljning sker och vilka rutiner som finns gällande placerade barn.

### Sammanfattande reflektion

Socialt ansvarig samordnare har identifierat följande brister:

1. Bemanningenshetens möjligheter att rekrytera och bemanna uppvisar oro för framtida personalförsörjning inom vård & omsorg
2. Chefer som inte har, eller får rätt förutsättningar, utifrån brist på erfarenhet och kompetens, hög arbetsbelastning eller bristande personlig lämplighet
3. Bristande kommunikation och dialog mellan chefsleden och avsaknad av handlingsplaner vid indikation från enheterna om brister i verksamheterna
4. Brister i den psykosociala arbetsmiljön vilket utgör risker för kunder och klienter i deras boende eller i handläggningen av ärenden
5. Kunskapsbrist kring aktuell lagstiftning och rutiner i handläggning
6. Flera verksamheter inom Valfärd Gävle som inte har rapporterat något missförhållande under flera år vilket väcker frågor om hur kunskapen kring lex Sarah och hantering av avvikelser ser ut
7. Bristande motivation till att ta emot information om lex Sarah trots erbjudande om att bli informerade av SAS
8. Avsaknaden av samordning kring HVB medför att det saknas en helhetssyn kring att avtalen efterföljs och att olämpliga HVB fortsätter att användas

### Uppföljning och utvärdering

Uppföljningar och utvärderingar av verksamheten sker via Kvalitetsteamet uppföljning med platsbesök (nivå 1) uppföljning med platsbesök och rapport (nivå 2), mer djupgående kvalitetsgranskning med rapport till nämnd (nivå 3) samt avtalsuppföljningar av externa utförare. Avtalsuppföljningarna redovisas

---

<sup>1</sup> En händelseanalys söker svar på: Vad har hänt? Varför har det hänt? Hur förhindras upprepning?  
Sid 17 *Risikanalytisk och händelseanalys - Analysmetoder för att öka patientsäkerheten (SKR 2015)*

till ansvariga nämnder i separat handling. Planering, analys och utvärdering har även ansvarat eller medverkat i andra uppföljningar och utvärderingar.

En uppföljning (nivå 1) på Vallongårdens vård- och omsorgsboende har genomförts. En uppföljning (nivå 1) av läkemedelshanteringen inom missbruksvården är beslutad att kvalitetsteamet ska genomföras, dock inte påbörjat på grund av pandemins resurskrävande arbetsuppgifter. Planerad att genomföras under 2022.

En uppföljning (nivå 2) på Solberga vård- och omsorgsboende respektive Solgårdsgatans vård- och omsorgsboende har genomförts.

Kvalitetsgranskningar (nivå 3) har skett på två vård- och omsorgsboenden, Gävle Strand (Dnr 20ON318) och Forellplan (Dnr 22ON40) och presenteras på Omvårdnadsnämnden. Brister som främst lyfts fram i dessa rapporter rör brister och oklarheter runt roller och chefsansvar, avvikelshantering och systematiskt förbättringsarbete samt dokumentation. Åtgärdsplanen för Gävle Strand har följts upp och visar att de flesta åtgärder är genomförda.

Utredare har genomfört *utvärdering i projektet Hemtjänst och hemsjukvård på distans* som presenterats till omvårdnadsnämnd hösten 2021.

Utredare inom Planering, analys och utvärdering har under året tagit fram en rapport *Kostnadsberäkning av interna öppenvårdsinsatser* som ska presenteras i socialnämnden våren 2022.

Utvärdering av *reflektionstid* pågår regelbundet. Innan sommaren 2022 avslutas projektet och eventuell fortsättning ska beslutas.

Utredare arbetar deltid på uppdrag inom Forskning och Utveckling (FOU) Gävleborg, med utvärderingsuppdrag, årliga seminariedagen Forskare möter praktiker samt en del samarbete med Högskolan i Gävle.

#### Sammanfattande reflektion

Kvalitetsteamet ser behov av att göra fler och mindre uppföljningar i olika verksamheter för att på ett tydligare sätt stödja i förbättringsarbete. De granskade verksamheterna ser med tacksamhet att granskningen är genomförd och Kvalitetsteamet ser också att förbättringsarbetet då får fart.

## Öppna Jämförelser

Socialstyrelsens enkäter till kommunerna inom Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra olika kvalitetsaspekter inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården, totalt inom 10 olika områden. Öppna jämförelser används också för nationell uppföljning av trender. Genom öppna jämförelser kan kommuner och verksamheter;

- få underlag till uppföljning, utveckling och förbättring av sina verksamheter
- följa verksamheten över tid
- få specifika indikatorer och mått som belyser verksamhetens kvalitet
- få kunskapsunderlag och lära av andra
- jämföra sina resultat med andra kommuner eller verksamheter med liknande förutsättningar.

Öppna jämförelser publiceras regelbundet på Socialstyrelsens webbplats.

Resultat för år 2021 finns. Kvalitetsteamet har granskat svaren från år 2020 och 2021, vilka visar på en del rent felaktiga svar under de båda åren. Resultatet i svaren varierar från år till år, även om situationen och styrdokumentet är desamma i kommunen.

### Sammanfattande reflektion

Arbetet med att besvara frågorna behöver styras upp och följas år från år, för att kvalitetssäkra svaren. Så länge svaren spretar kan man inte analysera och göra verksamhetsförbättringar.

Det råder otydlighet i vems ansvar det är att analysera och vidta eventuella åtgärder. Är det sektorledning, kvalitetstrateg, kontorschef eller kvalitetsteamet?

Ska inte resultatet publiceras på hemsidan så att det är publikt för medborgare?

## Enhetsundersökningen

Socialstyrelsens enhetsundersökning om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård är en undersökning där hemtjänstverksamheter och särskilda boenden besvarar frågor om sin verksamhet inom vård och omsorg om äldre. Syftet med undersökningen är att stimulera till kunskaps- och verksamhetsutveckling på främst lokal nivå.

Enhetsundersökningen har inte genomförts under 2021 så senaste resultatet gäller 2019. Under våren samlas nu svar in gällande 2021. Kvalitetsteamet har granskat svaren och ser att svaren varierar mellan enheter, trots att situationen och styrdokumentet är desamma.

### Sammanfattande reflektion

Arbete med att besvara frågorna behöver styras upp och följas år från år, för att kvalitetssäkra svaren. Så länge svaren spretar kan man inte analysera och göra verksamhetsförbättringar.

Det råder otydlighet i vems ansvar det är att analysera och vidta eventuella åtgärder. Är det sektorledning, kvalitetstrateg, kontorschef eller kvalitetsteamet?

Svaren i enhetsundersökningen bör respektive enhet kunna använda i sitt systematiska förbättringsarbete. Kanske en publicering i Power BI underlätta? Ska inte resultatet publiceras på hemsidan så att det är publikt för medborgare?

### **Brukarenkäten**

Resultat från Socialstyrelsens brukarenkät 2020 finns. Kvalitetsteamet har inte analyserat svaren och vidtagit eventuellt förbättringsarbete.

Från och med mitten av januari 2022 får cirka 220 000 äldre personer en enkät med posten till sin folkbokföringsadress. Enkäten skickas till personer som är 65 år eller äldre och som har hemtjänst eller bor i ett särskilt boende. Den innehåller frågor om vad man tycker om sin äldreomsorg.

Syftet med undersökningen är att ge enskilda äldre personer möjlighet att göra sin röst hörd. Resultatet ger kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån de äldre personernas perspektiv. Därmed kan utfallet av insatserna jämföras, utvärderas och utvecklas i linje med vad de som tar emot äldreomsorgen tycker är bra respektive dåligt. Det blir en viktig signal till ansvariga politiker och tjänstemän. Resultaten publiceras på Socialstyrelsens webbplats preliminärt i juni 2022.

### Sammanfattande reflektion

Det råder otydlighet i vems ansvar det är att analysera och vidta eventuella åtgärder. Är det sektorledning, kvalitetstrateg, kontorschef eller kvalitetsteamet?

Svaren i brukarenkäten bör respektive enhet kunna använda i sitt systematiska förbättringsarbete. Kanske en publicering i Power BI underlätta?