

# Bokslutskommuniké 2020



**SOLOM**  
NÄROMSÖRG FÖR DIG



# Näromsorg för dig

När AB SOLOM bildades 2013 var det första gången som en kommun bolagiserade den egna regin inom vård och omsorg. Idag är vi störst i Sollentuna och fortfarande unika. Inget annat företag erbjuder så många människor vård och omsorg här som vi. Varje dag arbetar våra engagerade medarbetare för att förbättra livskvalitén för våra mer än tusen kunder.

Att vi är lokala och finns nära är en av våra största fördelar. Det är för Sollentunaborna vi finns till. Hos oss går allt överskott tillbaka till verksamheten för att användas till kvalitetsförbättring och utveckling. Det ger oss trygghet och långsiktighet.

# Innehåll

2020 i korthet	3
Det här är SOLOM	5
Några ord från VD	7
Ett år olikt alla andra	11
<b>HÅLLBARHET</b>	
Ett långsiktigt arbete	12
<b>MEDARBETARE</b>	
Vår främsta resurs	14
<b>KVALITET</b>	
Välfungerande kvalitetssystem	19
<b>EKONOMI</b>	
Starkt förbättrat ekonomiskt resultat	23
Resultaträkning	24
Balansräkning	25

# 2020 i korthet

2020 var ett unikt år för SOLOM. Ett år fyllt av både framgångar och utmaningar. När det gäller den ekonomiska situationen innebar året ett stort trendbrott. För första gången sedan 2016 levererar SOLOM ett positivt ekonomiskt resultat.

Utmaningarna under året handlade till stor del om att hantera pandemin och alla dess följdverkningar, med fokus på att skydda sköra riskgrupper. Trots statligt stöd för de insatser som genomförts under pandemin, till exempel inköp av skyddsmaterial, är kostnaderna för pandemin större än de kompensationer som givits.

Verksamhetsåret har präglats av ett fortsatt fokus på kvalitet, lönsamhet och stabilitet i verksamheten. Rörelsens resultat förbättrades med 24 miljoner kronor jämfört med föregående år, ett resultat av det förbättringsarbete som genomförts under året och långsiktiga satsningar som tidigare sjuösatts.

Kvalitetsutvecklingsarbetet har under året haft fortsatt fokus på organisation och struktur i verksamheterna, samt systematik i verksamheternas kvalitetsarbete. Vid utgången av 2020 låg kvalitetsindex på 92 procent, en förbättring med 17 procentenheter jämfört med 2019.

På medarbetarsidan har medarbetarundersökningar (s.k. temperaturtagningar) genomförts en gång per kvartal. Resultatet var något lägre än normalt under pandemins första våg, våren 2020, men låg sedan på en stabil och hög nivå under resten av året.

Ekonomiskt  
resultat

**1,9**  
**Mkr**

Omsättning

**340,1**  
**Mkr**

Ekonomisk effekt  
av pandemin

**-8,7**  
**Mkr**



**83 %**

av våra medarbetare  
känner ett stort  
engagemang

**88 %**

av medarbetarna  
upplever en god team-  
känsla på sin arbetsplats

**92 %**

låg SOLOMs samlade  
kvalitetsindex på  
för helåret 2020

**100 %**

av de tillfrågade på SOLOMs  
gruppbofasta inom LSS anger  
att de trivs hemma

**96 %**

av hemtjänstkunderna  
anger att de får  
ett bra bemötande

# Det här är SOLOM

SOLOM ägs av Sollentuna kommun och finns till för de kommuninvånare som är i behov av vård och omsorg. SOLOM har idag cirka 1 100 medarbetare (559 ÅA) och 1 200 kunder. Våra verksamheter finns på 35 adresser, över hela kommunen.

## Våra affärsområden

SOLOM har verksamheter inom två områden – äldreomsorg (SOL) och funktionsvariation (LSS).

Inom äldreomsorgen har SOLOM ett brett utbud av tjänster och erbjuder till exempel öppen förebyggande verksamhet som seniorträffar, fixartjänst och frivilligcentral för volontärer. Vi driver även äldreboenden, korttidsboende, hemtjänst samt dagverksamheter.

Inom LSS driver SOLOM flera verksamheter som riktar sig till barn och vuxna med funktionsvariation. Hit hör grupp- och servicebostäder, daglig verksamhet, personlig assistans, kontaktperson samt ledsagar- och avlösarservice.



Vi stärker individens rätt att ta huvudrollen i sitt eget liv



## Värdeord och värdegrund

Personligheten och kulturen hos SOLOM beskrivs med tre värdeord - *Glädje, Engagemang* och *Respekt*. Värdeorden präglar hela vår verksamhet och tillsammans bildar de ordet *GER*.

Vår gemensamma värdegrund genomsyrar allt vi gör och fungerar som målbild för hur vi arbetar. Man kan säga att den visar vår grundläggande människosyn. Tillsammans med våra värdeord styr den hur vi agerar i vardagen.

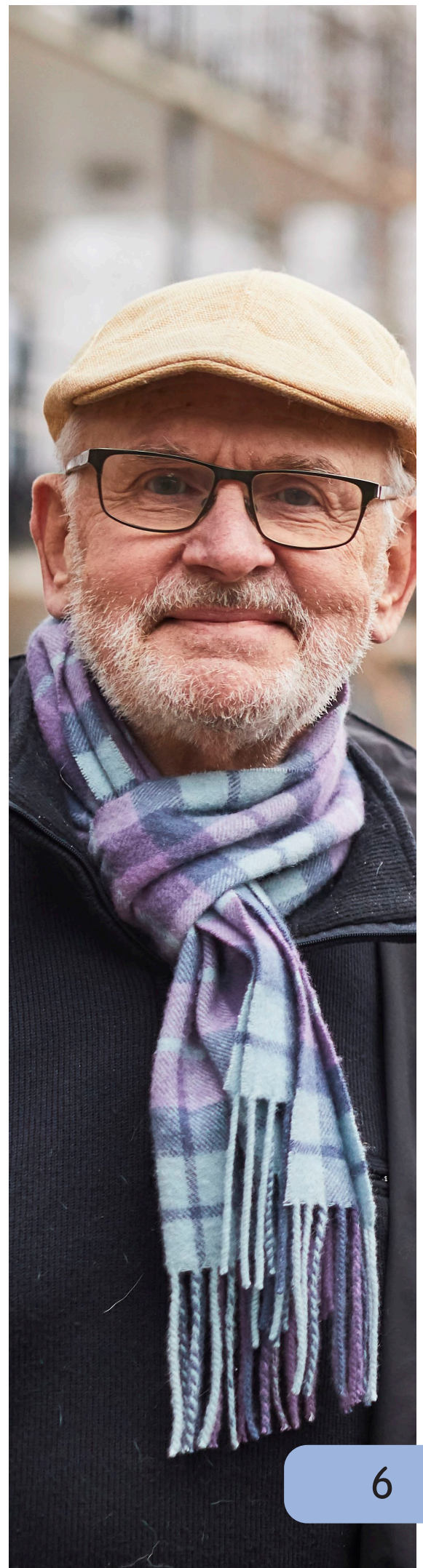
- Alla människor är unika med lika värde
- Alla har rätt till integritet, självbestämmande och självständighet
- Alla har rätt att uppleva meningsfullhet

## Vision och uppdrag

Vår vision är att vara det solklara vård- och omsorgsvallet i Sollentuna kommun. Varje dag bidrar vi till att göra skillnad genom att ge en vård och omsorg som ligger i framkant och som gör att människor mår bättre.

Vårt uppdrag är att genom ständiga förbättringar utveckla verksamheten med kundfokus och ansvar i centrum. På så sätt används våra gemensamma resurser till samhällets bästa.

Hos oss går resurserna till de som faktiskt valt oss. Ingen behöver oroa sig över att någon ska sko sig på någon annans bekostnad. Idén och uppbyggnaden av hela vår verksamhet ger vårt löfte tyngd – att de som väljer oss får något mer än bara vanlig vård och omsorg. Hos oss är alla i behov av omsorg i centrum. Det är för dem vi finns till. Och inte tvärtom.





“

Ett år fyllt av både framgångar och utmaningar



# Några ord från VD

2020 var ett unikt år för SOLOM. Ett år fyllt av både framgångar och utmaningar. När det gäller vår ekonomiska situation innebär det ett stort trendbrott. För första gången sedan 2016 levererade SOLOM ett positivt resultat. Utmaningarna under året handlade till stor del om att hantera pandemin och alla dess följdverkningar, med fokus på att skydda sköra riskgrupper.

## Positivt ekonomiskt resultat

SOLOM har efter några tuffa år på riktigt vänt den negativa ekonomiska trenden och förbättrade under 2020 sitt ekonomiska resultat. Jämfört med föregående år är förbättringen 24 Mkr, vilket innebär ett positivt resultat på 1,9 Mkr. Det omfattande förändringsarbete som bolaget genomfört visar nu tydliga resultat.

Den främsta anledningen till det förbättrade resultatet är effektivare organisation och bemanning inom äldreboende, hemtjänst och LSS-boende. Debiteringsgraden inom hemtjänsten ökade stadigt under året och landade på i genomsnitt 73 procent för 2020, att jämföra med 71 procent under 2019. En stabil chefsorganisation med hög kompetens och låg omsättning bidrar också starkt till det förbättrade ekonomiska resultatet.

Pandemin har naturligtvis också påverkat resultatet för året. Bolaget har haft höga kostnader för skyddsutrustning och har även drabbats av uteblivna intäkter eftersom vissa verksamheter delvis har varit stängda. Statliga bidrag och ersättningar har till viss del kompenserat för detta, men totalt sett har pandemieffekten ur ekonomisk synvinkel påverkat bolagets resultat negativt.

Det är även tydligt att organisationens förmåga att anpassa sig till krisen och dess följdverkningar har varit avgörande för det ekonomiska resultatet. Trots sänkta intäkter och ryckighet i verksamheten på grund av hög sjukfrånvaro, stundtals mycket stort rekryteringsbehov och stängda verksamheter har SOLOM lyckats behålla effektiviteten på en hög nivå. Organisationen har haft en stor följsamhet till förändringar och verksamheter har snabbt anpassats efter nya förutsättningar.

På tillväxtsidan är det inom LSS det skett förändringar, med utökningar inom daglig verksamhet och serviceboende. En ny arbetsinriktad daglig verksamhet med 10 platser, Arbetsspåret, har startats upp i Häggvik och antalet platser har utökats på både Sjöängens dagliga verksamhet och Drevkarlsstigens Serviceboende.

## Hög kvalitet och nöjda kunder

SOLOM är idag ett attraktivt kommunalt alternativ som säkrar valfriheten för Sollentunaborna inom både äldreomsorg och LSS.

Ett nära ledarskap, aktiv kvalitetsuppföljning och kompetensutveckling på alla nivåer har givit oss en lärande organisation som aktivt arbetar med ständiga förbättringar.

Under 2020 sjosattes ett nytt projekt för att stärka det systematiska kvalitetsarbetet ytterligare; upphandlingen av ett digitalt kvalitetsledningssystem som kommer att implementeras under 2021.

Sedan 2018 sammanställer SOLOM kvartalsvis ett Kvalitetsindex som baseras på data rörande månatlig rapportering av avvikelser, hantering av allvarliga avvikelser, synpunkter och klagomål samt ett aktivt förbättringsarbete.

Under förra året utvecklades Kvalitetsindex positivt på en redan mycket hög nivå, från 92 procent i kvartal 1 till 93 procent i kvartal 4.

Bolagets interna kvalitetsrevision följer också upp HSL-dokumentation, omsorgs-dokumentation och implementering av lokala rutiner. Även här var resultaten mycket bra och visar på en stark utveckling.

SOLOM visade också positiva resultat inom de nationella brukarundersökningar som genomförts inom både äldreomsorg och LSS.

På grund av låg svarsfrekvens under vårens mätning inom äldreomsorgen genomförde SOLOM under hösten ytterligare en brukarundersökning, med hjälp av samma undersökningsinstitut som vid de nationella undersökningarna.

Mätningarna visade tydligt att gott bemötande och förtroende för personalen är det man överlag uppskattar mest inom äldreomsorgen. I LSS-verksamheterna ser vi att omtanke från boendepersonalen och självbestämmande är det som sticker ut mest i positiv bemärkelse. Inom LSS ses även överlag en stor förbättring i resultaten jämfört med tidigare år.

## Hållbart ledar- och medarbetarskap

Våra medarbetare är vår största tillgång. Det är oerhört viktigt att de som arbetar hos oss trivs, känner arbetsglädje och stolthet. Vi arbetar därför mycket medvetet för att skapa en god arbetsmiljö, ett välfungerande ledarskap och erbjuda kompetensutveckling på alla nivåer.

Med våra 1 100 medarbetare utgör vi nästan en fjärdedel av kommunen och är en av Sollentunas största arbetsgivare.



# Våra medarbetare är vår största tillgång

I kommunen finns även ett stort antal privata utförare, vilket ställer stora krav på oss som arbetsgivare för att vi ska stå oss i konkurrensen.

Varje kvartal genomför SOLOM en så kallad temperaturmätning där områden som engagemang, teamkänsla och ledarskap mäts. Det ger oss möjlighet att agera snabbt där så behövs och även följa utvecklingen under året.

Trots rådande pandemi visade medarbetarindex starka resultat och ökade i genomsnitt med en procent från föregående år till 82 procent. Resultatet det sista kvartalet var ännu högre och landade på hela 83 procent. Under våren ställde vi även två extra frågor kopplade till pandemin. Drygt 70 procent svarade att de upplevde sig få tillräckligt med information och drygt 50 procent upplevde att det egna teamet hade blivit starkare under pandemin.

I temperaturmätningarna kan vi även se att våra chefer trivs mycket bra och att de är uppskattade av sina medarbetare. Medarbetarindex för våra chefer ligger totalt på 95 procent för 2020.

Vi ser även en tydlig trend med minskad chefsomsättning. Under 2020 låg omsättningen på chefer totalt på 4,3 procent, vilket är en för branschen mycket bra siffra och en kraftig minskning från tidigare år.

## Varumärke och värdegrund

SOLOMs varumärkes- och värdegrundsarbete fortsatte under 2020 trots rådande pandemi. Arbetet med bolagets värderingar är nu en levande del i vardagen på våra verksamheter och cheferna har användbara verktyg och stöd av utbildade värdegrundsombud på varje verksamhet.

Genom aktiv storytelling lyfts regelbundet goda exempel både internt och externt för att skapa intern stolthet och extern marknadsföring.

Under 2020 omnämndes SOLOM också positivt i media vid ett flertal tillfällen, bland annat för sina insatser under pandemin samt för nyskapande lösningar och tjänsteutbud inom både LSS och äldreomsorg.

## Stabilitet och långsiktighet

SOLOMs målmedvetna förbättringsarbete har givit tydliga resultat på alla områden och den ekonomiska trenden är starkt positiv med en förbättring på ca 24 MSEK. För Sollentunaborna är SOLOM ett attraktivt och hållbart kommunalt alternativ som tydligt står sig i konkurrensen med de privata utförarna.

# Ett år olikt alla andra

2020 påverkades starkt av pandemin och innebar utmaningar på flera områden med fokus på att skydda medarbetare och kunder samt begränsa smittspridningen.

Bolagets krisledningsgrupp aktiverades under första kvartalet samtidigt som SOLOM fick ett tillägg i ägardirektiven. Det innebar att bolaget fick i uppdrag att upprätta en Beredskapsenhet med en personalpool för vård- och omsorgspersonal som var tillgänglig för samtliga utförare inom vård och omsorg i Sollentuna. Beredskapsenheten avvecklades under september.

Dagverksamheterna för äldre, daglig verksamhet för personer med funktionsvariation och de öppna förebyggande seniorverksamheterna var till största delen stängda under året. Ett stort antal digitala insatser och utomhusaktiviteter genomfördes istället.

Genom löpande kriskommunikation och kampanjer säkerställdes tillgången på korrekt information både internt och externt. Då tillgången på skyddsutrustning periodvis var mycket bristfällig centraliserade bolaget denna hantering redan tidigt under våren. Ett centralt beredskapslager byggdes upp och tillika en funktion som hanterade beställningar och intern logistik.

Övriga interna satsningar har framför allt handlat om att säkerställa tillgången på personal och utbilda medarbetarna i nya rutiner kopplade till covid-19, basala hygienrutiner och användandet av personlig skyddsutrustning.

Ett beredskapslager och en intern logistikorganisation för inköp och distribution av skyddsmaterial byggdes på kort tid upp. Totalt genomfördes 400 interna leveranser under 2020.

En omfattande rekryteringskampanj sjuöskades under våren 2020 för att hantera den ökade sjukfrånvaron p.g.a. covid-19 och säkerställa tillgången på personal till den nystartade Beredskapsenheten.

Drygt **50** utgåvor av "Frågor och svar" om covid-19 togs fram under 2020.

## 6 filmer

med instruktioner om hygienrutiner och skyddsmundering producerades internt under året

## 85 %

av de anställda inom SOLOM anger att de fått tillräcklig information i samband med pandemin



## Hållbarhet

# Ett långsiktigt arbete

Hållbarhet för oss på SOLOM betyder att vi maximerar vår positiva påverkan genom samhällsansvaret som följer med vårt uppdrag. Vår hållbarhetsstrategi bygger på ett lagarbete där varje medarbetare och varje del inom vår organisation bidrar i samverkan med våra kunder, leverantörer och övriga samarbetspartners.

I vårt arbete för att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle är helhetsperspektivet centralt och vi ser på vårt arbete utifrån tre områden – miljö, socialt ansvar och ekonomiskt ansvar.

En god, säker och hållbar arbetsmiljö är en viktig strategisk fråga för oss. Målsättningen med bolagets arbetsmiljöarbete är att skapa en fysiskt, psykiskt och socialt sund arbetsplats för alla medarbetare, där risker för arbetsskador och arbetsrelaterad ohälsa kontinuerligt förebyggs.



## Ett levande miljöarbete

SOLOMs miljöarbete har sin grund i gällande miljölagstiftning och i Sollentuna kommuns klimatstrategi. Vi arbetar med miljöfrågor på flera olika sätt och på många olika nivåer. I vardagen är det möjligt att göra skillnad genom små förändringar som på sikt kan få stor effekt. Det handlar till exempel om att förbättra källsortering och pappersåtervinning, samt arbeta mer digitalt för att minska pappersanvändandet.

Genom att ge alla medarbetare tillgång till intranät och egna e-postkonton möjliggörs digitala informationsvägar. Merparten av verksamheterna använder lågenergilampor och kolsyrar vatten istället för att köpa färdigt bubbelvatten på flaskor, samt handlar ekologiskt i största möjliga mån.

## Majoriteten av miljömålen överträffade

SOLOMs miljömål utgår från Sollentuna kommuns fokusområden för miljöfrågor och rör källsortering, andel miljöutbildad personal samt andel miljömärkt tvättmedel. Trots att SOLOMs verksamheter under 2020 har haft stora utmaningar med att hantera den pågående pandemin har bolaget ändå överlag lyckats bibehålla fina resultat i sitt miljöarbete.

Fokusområde	Mått	2017	2018	2019	2020
Resurshantering och konsumtion	Källsortering	96%	98%	94%	100%
Kommunikation och kompetensutveckling	Andel miljöutbildad personal	69%	73%	90%	50%
Mark och vatten	Andel miljömärkt tvättmedel	85%	91%	97%	100%

Målet för källsortering 2020 var att minst 94 procent av bolagets verksamheter skulle källsortera. Det överträffades med 6 procentenheter under 2020, då alla verksamheter källsorterar. Fyra områden (plast, metall, batterier och elmaterial) har kartlagts för källsortering.

Inom området kommunikation och kompetensutveckling mäts andelen medarbetare som har tagit del av Sollentuna kommuns miljöutbildning. Målet på 90 procent nåddes inte här, på grund av att medarbetarna framförallt har genomfört utbildningar relaterade till covid-19.

Inom området Mark och vatten var målet att 97 procent av företagens verksamheter under 2020 skulle använda miljömärkt tvättmedel. Utfallet visar att samtliga verksamheter uppfyller detta.

# Medarbetare

## Vår främsta resurs

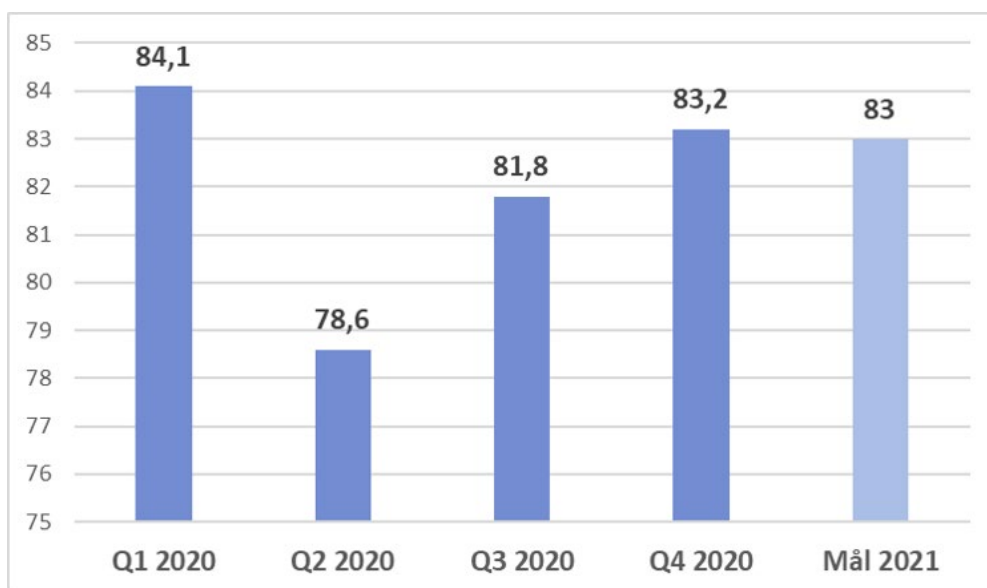
Under 2020 genomförde SOLOM fyra medarbetarundersökningar, så kallade temperaturmätningar, för att kartlägga hur arbetsmiljön upplevs i våra verksamheter. Genom att mäta temperaturen varje kvartal kan vi tidigt identifiera eventuella brister. Identifierar vi en temperatursänkning i en verksamhet genomförs en mer djupgående arbetsmiljöundersökning för att utifrån den hitta de åtgärder som krävs för en hälsofrämjande arbetsplats.

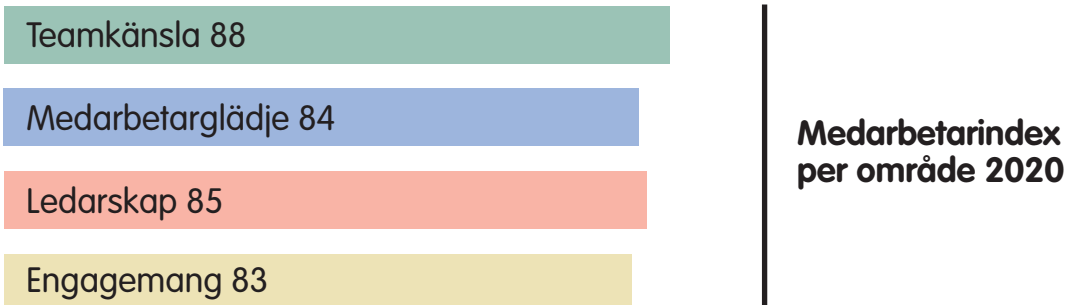
Enkäten mäter fem områden kopplade till våra värdeord GER – glädje, engagemang och respekt. Det rör sig om medarbetarglädje, teamkänsla, ledarskap, engagemang och organisationsstolthet. Till mätningen i kvartal 2 2020 mättes också uppfattningen av hur medarbetarna fått information och stöd utifrån pågående pandemi.

### Fina resultat trots rådande pandemi

Resultatet från årets sista temperaturmätning visade ett samlat medarbetarindex på 83,2 procent för hela företaget. De områden som ligger i topp är *Teamkänsla* 88 procent, *Medarbetarglädje* 83,9 procent och *Ledarskap* 85,3 procent. Genomsnitt för medarbetarindex för hela 2020 var 81,9 procent vilket är en ökning med 0,9 procentenheter jämfört med föregående års mätning.

### Samlat medarbetarindex per kvartal, i procent





### **En öppen och välkomnande arbetsplats**

SOLOM är en inkluderande arbetsgivare som välkomnar mångfald på sina arbetsplatser och som aktivt arbetar för att ta tillvara medarbetarnas kompetens och erfarenheter. Hos oss tolereras inga former av trakasserier, kränkande särbehandling eller diskriminering.

Genom ett gott ledarskap, levande värdegrundsarbete och ett välfungerande systematiskt arbetsmiljöarbete skapas förutsättningar för att motverka och fånga upp förekomst av kränkande särbehandling eller diskriminering. Våra chefer och ledare har kunskaper om hur de ska hantera konflikter, kränkande särbehandling och diskriminering samt att omsätta dessa i praktiken. De ska fånga upp tidiga signaler för att kunna upptäcka kränkningar i verksamhetens vardagliga arbete, samt även i andra sammanhang som i medarbetarsamtal, på arbetsplatsträffar och i andra mötesforum.

### **Jämställda löner**

Årligen genomför företaget en lönekartläggning med syfte att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga skillnader i lön och andra anställningsvillkor mellan kvinnor och män. Genom att värna om människors lika värde och rättigheter så kan vi som arbetsgivare utveckla ett rättvist företag som uppskattas av medarbetarna. Underlaget är värdefullt vid rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljörelaterade frågor och lönesättning. Inom de fyra vanligaste befattningarna inom SOLOM (handledare, vårdbiträde, vårdare, undersköterska) är lönerna jämställda utifrån kön.

### **En del av kommunens plan för mångfald och jämställdhet**

Sollentuna kommun har en gemensam jämställdhets- och mångfaldsplan som även gäller SOLOM. I kommunens personalpolicy framgår även att alla medarbetare ska erbjudas samma möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

### **Allas ansvar att rapportera avvikelser**

Varje medarbetare ska vara medveten om sin egen möjlighet och skyldighet att medverka till ett gott arbetsklimate och signalera till sin chef, HR-avdelning eller skyddsombud om något inte står rätt till. Tidiga signaler ska alltid fångas upp och utredas.

På SOLOMs intranät finns en rapporteringsportal som på ett enkelt sätt fångar upp medarbetares synpunkter och förenklar att rapportering sker, oavsett om det gäller omsorgsavvikelser, arbetsskador, tillbud, hot och våld eller allvarliga händelser/information. Det finns självklart möjlighet att vara anonym i samband med rapportering av allvarliga händelser/information.







### **SOLOM-ambassadörer**

Vi har mycket att vara stolta över på SOLOM. Varje dag görs insatser utöver det vanliga, som i slutändan gynnar våra kunder. Medarbetare som på ett särskilt bra sätt förmedlar våra värdeord - glädje, engagemang och respekt- kan utses till SOLOM-ambassadör.

Alla medarbetare, kunder och närstående har möjlighet att nominera en medarbetare på SOLOM som de tycker lever efter värdeorden i sitt dagliga arbete. Sedan 2019 har vi utsett mer än 15 glada och stolta SOLOM-ambassadörer, utifrån de över 100 nomineringar som inkommit

De kriterier som ligger till grund för vem som blir ambassadör handlar bland annat om att personen visar stolthet över att vara en del av SOLOM, är respektfull mot kollegor/kund/anhöriga, är positiv och uppmuntrande, sprider glädje, är engagerad och har en vilja att utveckla sig själv och andra.

### **En frisk arbetsplats**

Under 2020 fortsatte vi att ha bra siffror rörande sjukfrånvaron, trots rådande pandemi. Den långa sjukfrånvaron sjönk med nästan en procentenhet. Den korta sjukfrånvaron steg däremot med anledning av pandemin och stränga restriktioner vid sjukdomssymptom.

### **Medarbetare som trivs**

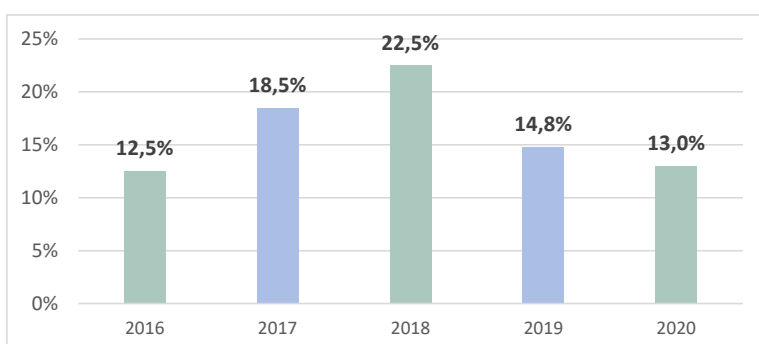
Siffrorna över personalomsättning för 2020 visar att medarbetarna på SOLOM trivs bra. Personalomsättningen, både totalt och för chefer, har sjunkit markant under året vilket visar på en stabil organisation.



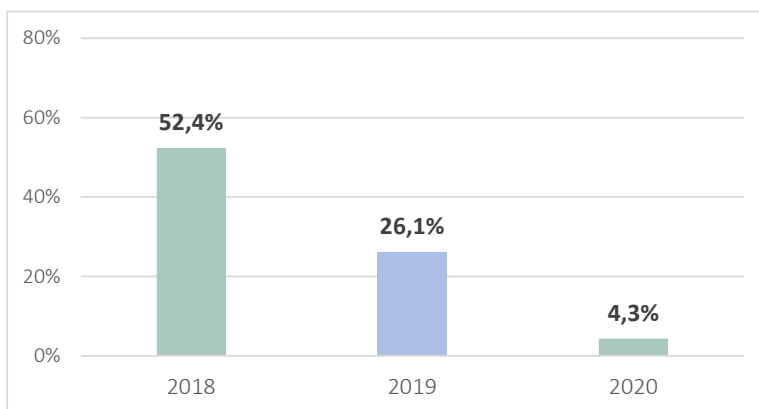
Alla känner sig inkluderade i hennes närvaro och hon ser alltid till varje individs bästa.

*utdrag ur ambassadörsnominering från kollega*

### Personalomsättning totalt



### Personalomsättning chefer



### Generella nyckeltal medarbetare

	2016	2017	2018	2019	2020
Antal anställda, totalt	1 262	1 212	1 270	1 182	1 106
Sjukfrånvaro, total	7,5%	6,8%	6,3%	6,8%	7,9%
Sjukfrånvaro, mer än 60 dagar	3,1%	2,7%	2,1%	3,7%	2,8%
Sjukfrånvaro, kort	3,2%	3,0%	3,2%	3,1%	5,4%
Personalomsättning	12,5%	18,5%	22,5%	14,8%	13,0%

## Kvalitet

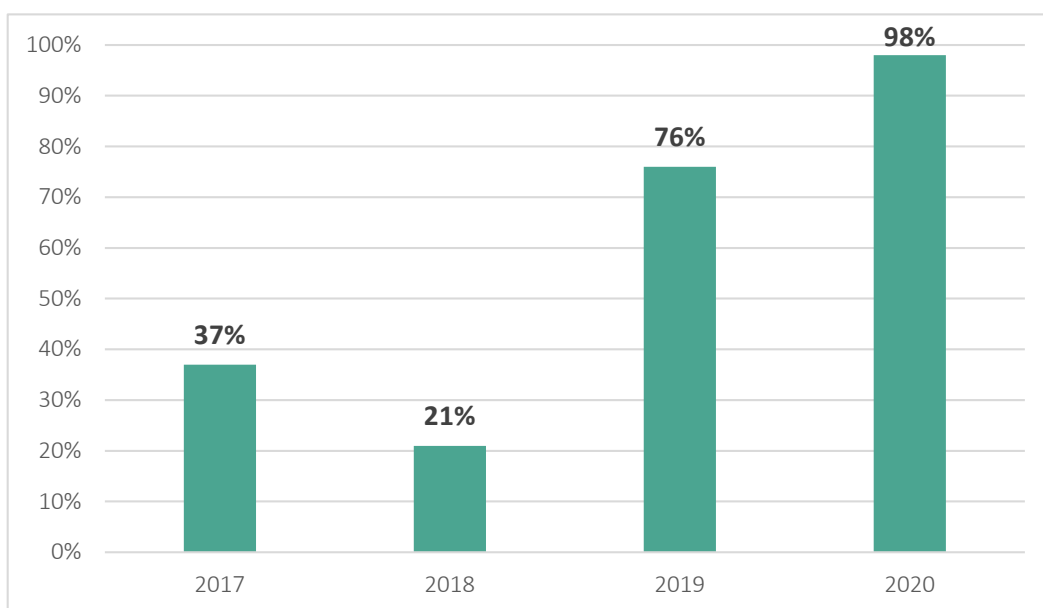
# Ett välfungerande kvalitetssystem

SOLOM har som helägt bolag av Sollentuna kommun i uppdrag att utveckla den bästa vården och omsorgen för Sollentunas invånare. Genom engagerade chefer och medarbetare, en tydlig struktur och systematiska uppföljningar skapar vi ett levande kvalitetsarbete i våra verksamheter.

För att säkerställa en god kvalitet är det av stor vikt att löpande följa upp kvalitetsarbetet vilket vi gör internt på olika sätt; dels genom vårt kvalitetsindex, resultatuppföljningsmöten för kvalitet och årlig internkontroll, men även externt via beställares avtalsuppföljningar och myndighetsgranskningar. Under 2020 intervjuades 30 % av vår omsorgspersonal i internkontrollen för att granska hur verksamheternas lokala rutiner var implementerade.

Att systematiskt arbeta med avvikelser ligger till grund för det löpande förbättrings- och utvecklingsarbetet. Verksamheterna dokumenterar månadsvis rapporter avseende inträffade avvikelser. Alla inrapporterade avvikelser analyseras och sammanställas i månadsvisa kvalitetsprotokoll.

### Andel verksamheter med systematiskt kvalitetsarbete





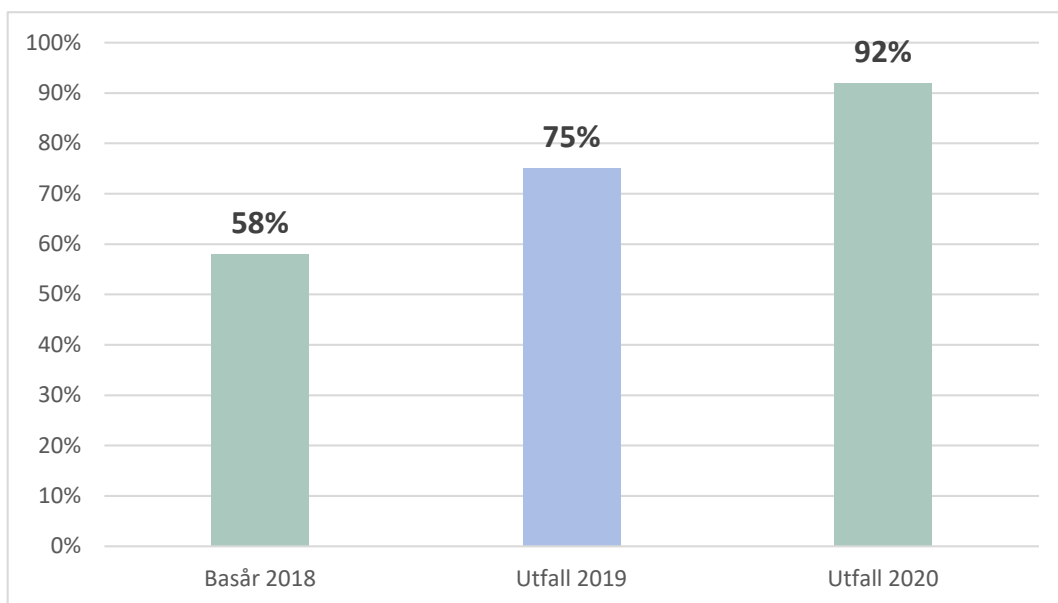
### Stigande kvalitetsindex

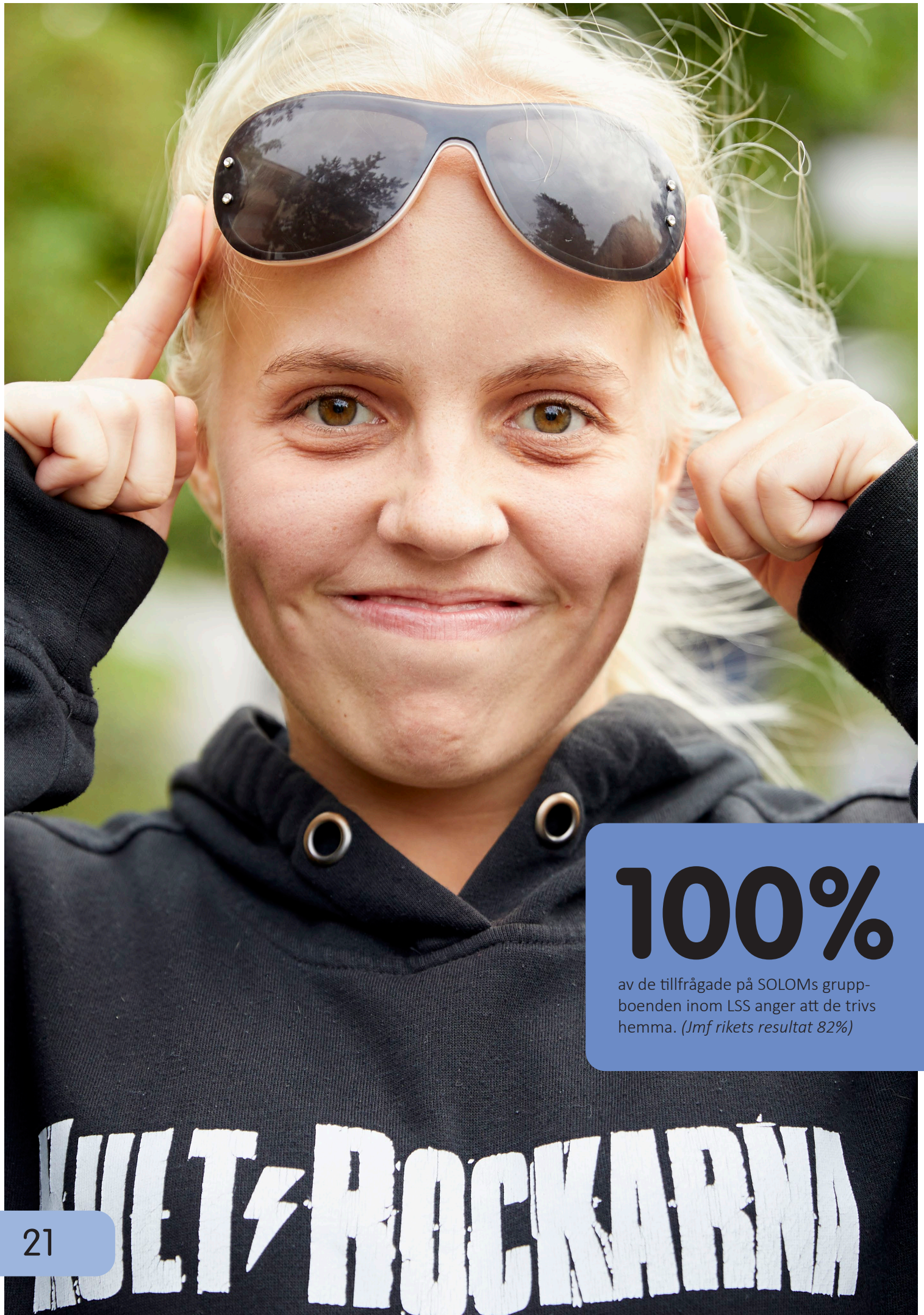
Kvalitetsindex följs upp månadsvis inom SOLOMs verksamheter. Uppföljningen granskar bland annat det systematiska kvalitetsarbetet för avvikelserapportering, samt analys och förbättringsåtgärder för inträffade avvikelser.

Vidare granskas följsamhet till handlingsplaner för inträffade allvarliga händelser, samt att inkomna allvarliga klagomål direkt kommer till verksamhetens kännedom. Uppföljning sker även av aktuellt förbättringsarbete. De olika parametrarna sammanställs i ett index.

I december 2018 gjordes en baslinjemätning för att få ett utgångsvärde. Resultatet blev 58 %. Kvalitetsindex har sedan följts upp löpande sedan december 2018. Under 2020 har det samlade Kvalitetsindexet konstant legat över bolagsmålet, som för 2020 var 90 %.

### Kvalitetsindex per år





# 100%

av de tillfrågade på SOLOMs gruppboenden inom LSS anger att de trivs hemma. (Jmf rikets resultat 82%)

## Brukarundersökningar visar hög upplevd kvalitet

Inom båda SOLOMs affärsområden genomfördes nationella brukarundersökningar under 2020. Syftet med undersökningarna var att få kunskap kring hur brukare/kunder upplever kvaliteten i verksamheterna, för att tillsammans kunna utveckla och förbättra verksamheterna.

Inom LSS deltog vuxna personer med funktionsvariation inom gruppboende och serviceboende. Undersökningen organiserades av Sveriges kommuner och regioner (SKR).

Inom äldreomsorgen genomfördes två brukarundersökningar under året. Under våren genomförde Socialstyrelsen den nationella brukarundersökningen. Den genomfördes under pandemins "första våg" vilket resulterade i låg svarsfrekvens, något som tros bero på att anhöriga inte kunde hjälpa de boende att svara på enkäten p.g.a. det rådande besöksförbudet.

Den låga svarsfrekvensen föranledde att SOLOM under hösten genomförde ytterligare en brukarundersökning med samma frågor och med hjälp av samma externa undersökningsföretag som används av Socialstyrelsen, Indikator.

Svaren i samtliga undersökningar visar att SOLOM överlag har nöjda kunder. De flesta frågor fick oförändrat eller något förbättrat resultat jämfört med tidigare år, trots att 2020 var ett år präglad av covid-19. I flera frågor sticker SOLOM ut positivt i jämförelse med såväl riket som Sollentuna kommun.

Frågor där förbättringsområden identifierats uppmärksammas i handlingsplaner på verksamheterna och följs regelbundet upp.

# 100 %

av de boende i gruppbo-  
bostad inom LSS anger  
att de får bestämma  
om viktiga saker

# 96 %

av hemtjänstkunderna  
anger att de får ett  
bra bemötande från  
personalen

# 92 %

av de svarande i  
brukarundersökningen  
för äldreboende uppger  
att de får bra bemötande  
från personalen

# 90 %

av de de boende i  
servicebostäder inom LSS  
upplever att personalen  
bryr sig om dem

# 81 %

ligger den sammantagna  
nöjdheten på hos de  
svarande i brukarunder-  
sökningen för äldreboende



# Ekonomi

## Starkt förbättrat resultat

### Omsättning

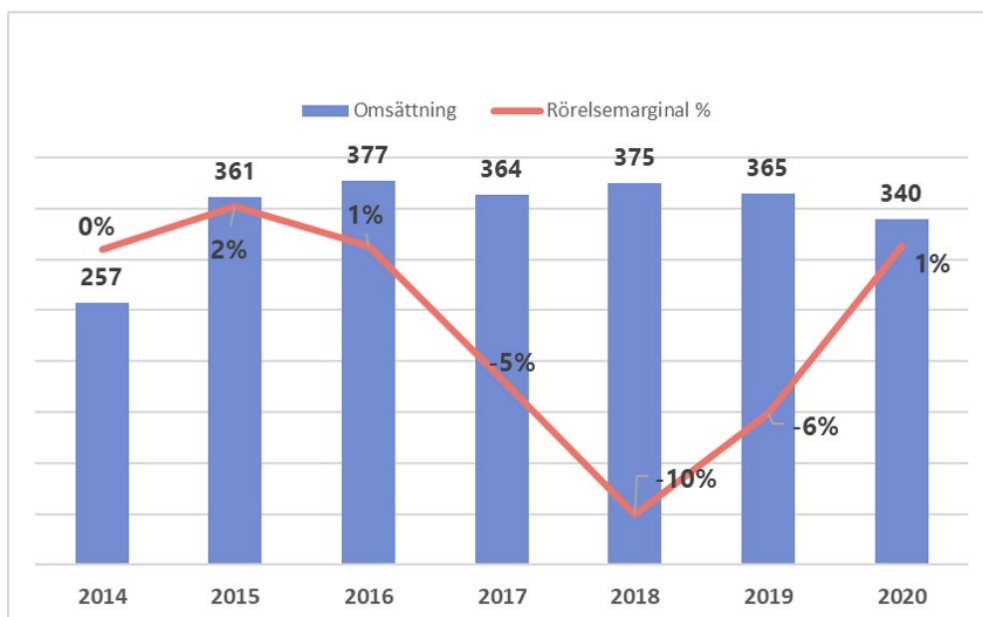
Totala intäkter uppgår till 340,1 (364,9) miljoner kronor, varav 17,0 (3,8) miljoner kronor avser övriga rörelseintäkter. De övriga rörelseintäkterna har ökat med 13,2 miljoner kronor och består av bidrag och kostnadsersättningar främst relaterade till pandemin.

### Resultat

Rörelseresultatet för året uppgår till 1,9 (-22,1) miljoner kronor. Rörelseresultatet har förbättrats med 24 miljoner kronor jämfört med föregående år. Årets resultat före skatt uppgår till 5,1 (5,1) miljoner kronor. Bolaget har erhållit ett koncernbidrag om 5 miljoner kronor.

### Viktiga händelser under 2020

Verksamhetsåret präglades av ett fortsatt fokus på god kvalitet, nöjda kunder, medarbetare som trivs, lönsamhet och stabilitet i verksamheten. Rörelsens resultat har starkt förbättrats med 24 miljoner kronor jämfört med föregående år. Effektiviteten i organisationen har ökat, med bibehållen kvalitet och hög medarbetartrivsel.





## Resultaträkning

KSEK		2020	2019
<b>Rörelsens intäkter</b>			
Nettoomsättning	Not 3, 5	323 123	361 040
Övriga rörelseintäkter	Not 4, 6	16 982	3 829
<b>Summa rörelsens intäkter</b>		<b>340 105</b>	<b>364 868</b>
<b>Rörelsens kostnader</b>			
Personalkostnader	Not 7	-278 003	-322 543
Övriga externa kostnader	Not 8-10	-58 840	-62 629
Avskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	Not 11-14	-1 180	-1 761
Övriga rörelsekostnader		-181	-
<b>Summa rörelsens kostnader</b>		<b>-338 204</b>	<b>-386 933</b>
<b>Rörelseresultat</b>		<b>1 901</b>	<b>-22 065</b>
<b>Resultat från finansiella poster</b>			
Räntekostnader och liknande resultatposter	Not 15	-12	-11
<b>Summa resultat från finansiella poster</b>		<b>-12</b>	<b>-11</b>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		<b>1 889</b>	<b>-22 076</b>
<b>Bokslutsdispositioner</b>	Not 16	3 200	27 200
<b>Resultat före skatt</b>		<b>5 089</b>	<b>5 124</b>
Skatt på årets resultat	Not 17	-1 233	-531
<b>Årets resultat</b>		<b>3 856</b>	<b>4 593</b>

## Balansräkning

KSEK	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Goodwill	Not 11	0	469
IT-system	Not 12	528	902
		<b>528</b>	<b>1 371</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter annans fastighet	Not 13	1338	1421
Maskiner & Inventarier	Not 14	269	191
		<b>1 607</b>	<b>1 612</b>
<b>Finansiella anläggningstillgångar</b>			
Depositioner		106	106
		<b>106</b>	<b>106</b>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>2 241</b>	<b>3 090</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>			
<b>Fordringar</b>			
Kundfordringar	Not 18	36 695	30 860
Kortfristiga fordringar Sollentuna kommun	Not 20	18 262	24 763
Kortfristiga fordringar på koncernföretag		5 000	3 000
Övriga fordringar		9 658	4 086
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	Not 19	26 227	30 363
		<b>95 841</b>	<b>93 072</b>
<b>Kassa &amp; Bank</b>	Not 20	<b>68</b>	<b>55</b>
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>95 909</b>	<b>93 127</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>98 151</b>	<b>96 217</b>

<b>KSEK</b>		<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Eget kapital</b>	Not 21		
<b>Bundet eget kapital</b>			
Aktiekapital		20 000	20 000
		<b>20 000</b>	<b>20 000</b>
<b>Fritt eget kapital</b>			
Överkursfond		10 000	10 000
Balanserat resultat		11 664	7 071
Årets resultat		3 856	4 593
		<b>25 520</b>	<b>21 664</b>
<b>Summa eget kapital</b>		<b>45 520</b>	<b>41 664</b>
<b>Obeskattade reserver</b>	Not 16	<b>2 600</b>	<b>800</b>
<b>Skulder</b>			
<b>Kortfristiga skulder</b>			
Leverantörsskulder	Not 22	2 102	2 214
Kortfristiga skulder Sollentuna kommun	Not 22	12	715
Skulder till koncernföretag	Not 22	176	1 320
Skatteskulder		965	617
Övriga skulder		9 823	9 495
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	Not 23	36 953	39 391
		<b>50 031</b>	<b>53 753</b>
<b>Summa skulder</b>		<b>50 031</b>	<b>53 753</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>98 151</b>	<b>96 217</b>

För en mer detaljerad ekonomisk redogörelse, inklusive noter och kassaflödesanalys, se SOLOMs årsredovisning 2020 - [www.solom.se/arsredovisning](http://www.solom.se/arsredovisning)

**S**OLOM  
NÄROMSORG FÖR DIG