

# Socialnämndens bokslut och verksamhetsberättelse 2009

## Innehållsförteckning

	sid
Socialnämnden totalt	2
- Verksamhetsbeskrivning	2
- Årets resultat	3
- Viktiga händelser	4
- Kvalitetsarbetet	6
- Framtiden	9
Förvaltningsgemensamt	10
Individ- och familjeomsorg	11
Äldreomsorg	16
Omsorg om funktionshindrade	22

## Bilagor

Bilaga 1, Måluppfyllelse	26
Bilaga 2, Kvalitetsgarantier	32

## Socialnämnden totalt

	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	+ Överskott - Underskott
Kostnader	594 164	603 841	640 468	-36 627
Intäkter	120 597	111 241	132 173	20 932
Netto	473 567	492 600	508 295	-15 695

### Verksamhetsbeskrivning

Socialtjänsten är till för att invånarna i Tyresö ska få det stöd, den vård och den omsorg de behöver. Verksamheten ska vara av god kvalitet och utföras utifrån tillämpliga lagar och regler samt politiska riktlinjer. Verksamheten ska vara effektiv, ändamålsenlig och samordnad och med största möjliga nytta för målgruppen.

Socialnämnden ansvarar för tre programområden; individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och omsorg om personer med funktionshinder. De större verksamheterna omfattar försörjningsstöd, barn- och ungdomsvård, missbruksvård, hemtjänst och äldreboenden samt särskilda boenden för yngre personer med funktionshinder, personlig assistans och daglig verksamhet. Hemtjänsten är sedan många år en prestationsersatt verksamhet, en hemtjänstpeng i form av timersättning utbetalas till den kommunala utföraren och de fem privata företagen i kundvalsmodellen. Även familjerådgivningen som utförs av fyra privata företag, ersätts med ett fast belopp i kundvalet. De privata särskilda boendena ersätts med ett dygnspris per plats medan all övrig verksamhet i egen regi är anslagsfinansierad.

Under 2009 var socialförvaltningen organiserad i fyra avdelningar, Individ- och familjeomsorg, Biståndsbedömning (för äldre och funktionshindrade), Äldreomsorg och avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder. Avdelningarna leds av var sin avdelningschef. Inom respektive avdelning finns ett varierande antal enheter med var sin enhetschef. Vidare finns en stab med en stabschef som leder det övergripande arbetet kring ekonomi och strategiska frågor. Hela förvaltningen leds av en förvaltningschef. Direkt underställd förvaltningschefen finns MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska), controller och personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder.

Antalet anställda i socialförvaltningen är cirka 800 samt ca 200 personer med kortare anställningar (timanställda, arvodesanställda m fl).

### Socialnämnden och utskottet

Socialnämnden har 11 ledamöter och 11 ersättare. Under året har socialnämnden haft 11 sammanträden och behandlat 99 offentliga ärenden samt 22 ärenden med sekretess.

Utskottet består av 5 ledamöter och 5 ersättare. Antalet sammanträden i utskottet har varit 19 under året och antalet ärenden 291.

## Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	Resultat
Förvaltningsgemensamt	24 354	30 285	26 652	3 633
Individ- och familjeomsorg	114 599	113 736	125 305	-11 569
Äldreomsorg	184 115	189 340	194 806	-5 466
Omsorg om funktionshindrade	150 499	159 239	161 533	-2 294
Summa	473 567	492 600	508 295	-15 695

Socialnämnden redovisar totalt ett stort underskott för året vilket främst förklaras av ökade kostnader för försörjningsstöd och barn- och ungdomsvård. Samtliga verksamhetsprogram visar underskott medan den förvaltningsgemensamma verksamheten visar överskott. Sammantaget är underskottet netto 15,7 miljoner. Utvecklingen av försörjningsstödet har fortlöpande redovisats i kommunstyrelsen och underskottet har hanterats i särskild ordning på kommunövergripande nivå.

**Den förvaltningsgemensamma verksamheten** visar ett överskott på 3,6 miljoner. Detta beror på kostnadsrestriktivitet under året för att balansera det befarade underskottet inom barn- och ungdomsvården. Personalkostnaderna har blivit lägre på grund av vakanser och inköpsbehoven av till exempel datautrustning har framflyttats.

**Individ- och familjeomsorgen** visar ett underskott om 11,6 miljoner vilket beror på ökade kostnader för försörjningsstöd (6,5 miljoner) och barn- och ungdomsvården (8,4 miljoner). Den rådande lågkonjunkturen har lett till ökade behov av försörjningsstöd framför allt för personer med svag ställning på arbetsmarknaden som ungdomar och personer med sociala problem. Underskottet har regelbundet redovisats på den kommunövergripande nivån. Behoven av insatser inom barn- och ungdomsvården har fortsatt på en hög nivå. Många anmälningar har lett till placering i framför allt i jourhem men även i familjehem. En mottagningsfunktion har skapats för att bättre och mer effektivt möta tillströmningen av anmälningar. Under hösten har vissa anställningar främst inom öppenvården hållits vakanta för att minska kostnaderna.

**Äldreomsorgen** visar ett underskott om 5,5 miljoner efter avräkning av omstruktureringskostnader vid ombyggnad av sjukhemmen och evakuering av de boende.

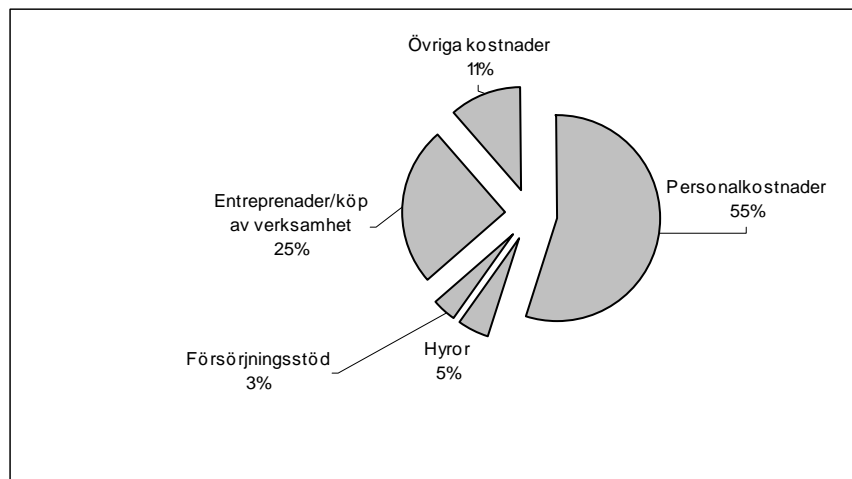
Hemtjänsten visar totalt ett underskott om 4 miljoner vilket återfinns inom den kommunala regin. Kundvalssystemet innebär att hemtjänst utförs av fem privata företag och en kommunal utförare. De privata kundvalsföretagens andel av utförda timmar har ökat från 19 procent i början av året till 31 procent i december. Hemtjänstpengen, det vill säga ersättningen per timme till utförarna, har haft en låg nivå och kommer att höjas år 2010. Den kommunala regin har genomfört besparingar i form av schemaöversyn, byte till billigare lokaler och neddragning av administration vilket beräknas få full effekt kommande år.

Kostnaderna för äldreboenden visar ett underskott om 1,5 miljoner. Det beror på högre indexkostnader än budgeterat för privat verksamhet samt högre kostnader än beräknat för matproduktion under evakueringen.

**Omsorg om funktionshindrade** visar ett underskott på 2,3 miljoner vilket främst beror på högre kostnader för hemtjänst och korttidsvistelse. Vårdtyngden har ökat för personer under 65

år vilket inneburit behov av omfattande hjälp och hemtjänststimmarna har därmed ökat kraftigt under året. Underskottet för korttidsvistelse beror på ett större behov av insatser för främst barn och ungdomar med neuropsykiatriska funktionshinder. Även köpta platser inom daglig verksamhet har ökat vilket gör att verksamheten går med underskott.

### Kostnader procentuellt fördelade på de största kontogrupperna



Personalkostnader tillsammans med entreprenader och köp av verksamheter utgör som föregående år sammantaget 80 procent av kostnadsutrymmet. Andelen personalkostnader fortsätter att minska och förändringen är 1 procent jämfört med föregående år medan entreprenader/köp av verksamheter är 1 procent högre.

**Sjukfrånvaron** för hela förvaltningen var 7,8 procent år 2007 och 8,0 procent år 2008. Under 2009 hade sjukfrånvaron gått ned till 6,6 procent.

### Viktiga händelser under året

Organisationen har under året anpassats efter ändrade förutsättningar. Den kommunala utförarorganisationen inom äldreomsorgen, särskilda boenden och hemtjänst, har sammanförts under en avdelningschef. Tidigare fanns två chefer för verksamheterna. Boendeverksamhet för personer med psykiska funktionshinder har samorganiserats under en enhetschef inom individ- och familjeomsorgen.

Den rådande lågkonjunkturen har inneburit en kraftig ökning av antalet personer i behov av **försörjningsstöd**. Det är framför allt personer med svag ställning på arbetsmarknaden, det vill säga ungdomar och personer med sociala problem, som ökat. Kostnaderna för försörjningsstödet ökade kraftigt under året men Tyresö kommun har dock fortfarande relativt låga kostnader per invånare. Samverkan med arbetscentrum, arbetsförmedlingen och försäkringskassan har intensifierats i syfte att minska bidragsberoendet. Utvecklingen inom försörjningsstödet har kontinuerligt analyserats och rapporterats på kommunövergripande nivå i kommunstyrelsen och i socialnämnden.

Förvaltningen har under året deltagit i planeringen av **Samordningsförbundet** Östra Södertörn med Haninge och Nynäshamn kommun, landstinget, försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Starten beräknas till den 1 april 2010. Syftet med förbundet är att genom samordnade rehabiliteringsinsatser öka möjligheterna för personer att bli självförsörjande. Målgruppen är

bland annat unga vuxna samt personer som har blivit eller riskerar att bli utförsäkrade från sjukförsäkringen.

Projektet **KomAn**, som är ett samarbetsprojekt mellan fyra Södertörnskommuner, arbetsförmedlingen och försäkringskassan, startades under året med stöd av EU-medel, varav ca 8,3 mkr till Tyresö under tre år. Syftet är att finna vägar ut i arbetslivet för personer med främst utvecklingsstörning, psykiska eller neuropsykiatriska funktionshinder. Projektet kom igång på ett bra sätt. Efter sommaren rekryterades personal till de olika projekten och i slutet av året fanns redan cirka 70 deltagare i de aktuella i verksamheterna - mobiliseringsgrupper, sociala företag och supported employment som innebär stöd i arbetslivet. Från årsskiftet startas vuxenutbildningar för deltagarna.

Ett omfattande program för **kompetensutveckling** har genomförts för personalen inom omsorgen. Inom äldreomsorgen har utbildningar genomförts inom satsningen Kompetensstegen. Inom omsorgen om funktionshindrade har utbildning bedrivits för både personal och arbetsledare genom utbildningsprojekten Carpe och KogNUS. Dessa handlar om gymnasiekurser för personal och högskolekurser för enhetschefer. Kompetensutveckling sker delvis med stöd av statliga medel.

Genom **anhörigkonsulenten** för äldre har utbildning om avlösarservice erbjudits till personal i hemtjänst, både kommunal och privat. Anhörigrupper och enskilda stödsamtal har genomförts samt regelbundna möten på Anhörigcentralen med olika teman och föreläsare. Efter lagändring måste kommunens stöd till anhöriga nu även omfatta dem som vårdar närstående som är långvarigt sjuka, eller har funktionshinder. Inriktningen på anhörigkonsulentens arbete har därför ändrats till en mer strategisk funktion.

Antalet verksamheter som drivs i **privat regi** har ökat. Sedan tidigare finns två äldreboenden i privat regi, Trollängen och Krusmyntan. Inom hemtjänsten finns ett kundvalssystem med fem privata företag utöver den kommunala utföraren. Dessutom finns boendet Källan för missbrukare som drivs av Frälsningsarmén.

Under året har privata alternativ övervägts och införts på flera områden.

- Ett kundvalssystem med fyra företag infördes från april inom familjerådgivningen.
- Upphandling av privat entreprenör, Carema Orkidén, för det nybyggda gruppboendet enligt LSS på Gränsvägen med inflyttning i januari 2010.
- Ett kundvalssystem ska införas för biståndsbedömd sysselsättning för personer med psykiska funktionshinder. Ett socialt företag, Jobbverket, har bildats inom RehabCenters verksamhet och 2010 kommer att vara ett försöksår.
- Beslut fattades under året att en boendepeng inrättas för särskilda boenden i kommunens regi för äldre, samt för yngre med funktionsnedsättning. Syftet är ändra styrsystemet så att det blir möjligt att införa konkurrensutsättning och valfrihet inom boendeverksamheten.
- Efter utredning om kosten inom äldreomsorgen, Björkbackens äldrecentrum och matlådor för hemtjänsten, fattades beslut om det planerade nya köket och restaurangen vid Björkbacken ska drivas i privat regi från hösten 2011.
- Socialnämnden har också prövat frågan om regiform för daglig verksamhet för personer med funktionshinder. Beslutet blev att inte konkurrensutsätta den verksamhet som nu drivs kommunalt. Dock kommer en ramupphandling genomföras av platser för daglig verksamhet som köps utanför kommunen.

Samverkan med **frivilliga** har utvecklats på flera sätt. Inom äldreomsorgen sker ett omfattande samarbete med Väntjänsten/Frivilligcentralen som genomför grupp promenader inom

äldreboenden, både privata och kommunala. På Björkbackens äldrecentrum medverkar Våntjänsten i dansen för personer med demens, bedriver bokcirkel, är medhjälpare vid fester och så vidare. Svenska kyrkan anordnar måndagsklubben, andakter och gudstjänster regelbundet på Björkbackens äldrecentrum. Seniorträffen på Allébacken drivs på frivillig basis av de boende med både målarcirkel, bingo och spel.

Inom individ- och familjeomsorgen finns tolv arbetshandledare inom frivilligorganisationer och kyrkor som på frivillig basis tar emot unga lagöverträdare som tilldömts påföljden ungdomstjänst. Pingstkyrkans Lettlandshjälp tar emot missbrukare som behöver sysselsättning. Sedan flera år driver Kvinnojouren på frivillig basis stödverksamhet och tillfälligt boende för kvinnor som utsatts för våld eller hot. RSMH Gläntan (Riksförbundet för Social och Mental hälsa) bedriver aktiviteter för personer med psykisk ohälsa.

Den externa **information** har förbättrats avsevärt under året. Hemsidorna har strukturerats om, vilket också gav resultat i den rikstäckande undersökning som genomfördes av SKL (Sveriges kommuner och landsting) under året. Tyresös webbplats var bäst i Sverige tillsammans med Huddinge och i Tyresö fick socialtjänsten de högsta poängerna i undersökningen. I de undersökningar som genomförts på Södertörn visar resultatet att det finns behov av förbättringar framför allt när det gäller den skriftliga informationen inom individ- och familjeomsorgen. För att ytterligare förbättra informationen har nya foldrar utarbetats på fler områden. Information om socialtjänsten har också översatts till engelska och finska.

Svenskt Näringsliv gjorde under 2009 en rikstäckande undersökning om hur bra kommunerna är på att informera medborgarna om kvaliteten i välfärden; i detta fall skola, hemtjänst och äldreboenden. Även i denna undersökning kom Tyresö på en bra placering genom att hamna på en delad tionde plats av landets kommuner. Undersökningen publicerades i januari 2010.

## Kvalitetsarbetet

Inom socialnämndens område finns 32 olika **kvalitetsgarantier**. Av dessa blev 26 garantier helt uppfyllda under året. Fem garantier blev delvis uppfyllda. De handlade om kontaktperson och identitetsbricka inom hemtjänsten, tillgänglighet inom avdelningen Biståndsbedömning, beslut inom given tid avseende försörjningsstöd och genomförandeplaner inom omsorgen om funktionshindrade. En garanti inom individ- och familjeomsorgen avseende tillgänglighet blev inte uppfyllt under året. Samtliga garantier och hur de uppfyllts redovisas i bilaga 2.

**Kvalitetsinspektören** har gjort ett antal granskningar av kvaliteten inom främst äldreomsorgen under året, med redovisning i socialnämnden. De privata äldreboendena Trollängen och Krusmyntan har granskats, och även alla utförare inom hemtjänsten; de fem kundvalsföretagen och den kommunala hemtjänsten.

Under året har det skett ett antal **kvalitetsundersökningar** inom olika verksamhetsområden. Jämförelser av kommunernas verksamheter, kvalitet och effektivitet, sker nu i större omfattning än tidigare på riksnivå. Sådana undersökningar är Öppna jämförelser som SKL (Sveriges kommuner och landsting) tar fram, och Nationell brukarundersökning som Socialstyrelsen genomför. Båda undersökningarna handlar om äldreomsorgen.

I nätverket för Södertörn jämförs kostnader och kvalitet mellan kommunerna genom redovisning av nyckeltal.

Förvaltningen har gjort en översyn av familjehemsvården med fokus på kostnadseffektivitet och vidtagit åtgärder som därefter. Ett ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet inom HSL har

utarbetats. En omfattande brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen, Kvalitetsbarometern, har genomförts under året men analys och redovisning sker under 2010.

Arbetsmiljöverket har gjort en inspektion av personlig assistans och länsstyrelsen har inspekterat ett särskilt boende inom LSS.

Socialförvaltningen deltog i kommunens tävling om **kvalitetspriset 2009** och nominerade tre enheter till tävlingen; Resursenheten inom individ- och familjeomsorgen, ålderdomshemmet på Björkbackens äldrecentrum samt RehabCenter. Resursenheten fick ett hedersomnämmande i tävlingen.

Förvaltningens anställda deltog i september i den kommunövergripande utbildningen om **bemötande**. Därefter har alla enheter utarbetat ett antal åtaganden som avser bemötande som träder i kraft från 2010.

### Kvalitetsnyckeltal

	<i>Utfall 2008</i>	<i>Utfall 2009</i>
<i>Individ- och familjeomsorg</i>		
Antal biståndsbeslut, försörjningsstöd	4 389	5 965
- varav antal avslag	651	832
- varav antal avslag som överklagats	63	39
- varav antal avslag som ändrats efter överklagande (länsrätt eller kammarrätt)	Helt 10 Delvis 3	Helt 1 Delvis 4
Antal hushåll/år	578	635
<i>Äldreomsorg</i>		
Antal beslut om särskilt boende	114	93
- varav antal avslag	6	3
- antal avslag som ändrats efter överklagande	0	0
<i>Omsorg om funktionshindrade</i>		
Antal myndighetsbeslut LSS och SoL	372	448
- varav antal avslag	23	22
- antal avslag som ändrats efter överklagande	0	1

### Mål och åtaganden

#### Mål och åtaganden inom kommungemensamma målområden

I kommunens strategi- och budgetplan finns ett antal målområden som är gemensamma för flera förvaltningar. Det handlar om frågor som trygg kommun, brotts- och drogförebyggande arbete, miljö och hållbar utveckling, folkhälsa, tillgänglighet och integration. Utifrån de kommungemensamma målen inom dessa områden har socialnämnden antagit nio mål och nio åtaganden. Samtliga åtaganden har uppfyllts under året.

#### Mål som är knutna till de strategiska utvecklingsområden

De strategiska utvecklingsområdena i kommunen är god boendemiljö och livskvalitet, kvalitet och service samt god ekonomisk hushållning.

Inom dessa områden har socialnämnden antagit sju mål och till dem knutit 19 olika åtaganden.

- Av dessa är 13 åtaganden helt uppfyllda.

- Två åtaganden är delvis uppfyllda. Det ena av dessa handlar om tillskapandet av flera boendevalternativ och det andra om utökandet av gruppverksamhet för barn och ungdomar.
- Fyra åtaganden är inte uppfyllda. Ett handlar om minskning av försörjningsstödet. Tre handlar om åtaganden inom äldreomsorgen; tillskapande av Internet-café inom Björkbacken, frågan om att äldre om är över 80 år ska kunna få hemtjänst upp till 15 timmar utan en utredning inom biståndshandläggning och den tredje om möjligheten att få korttidsvård utomlands.

#### Åtaganden som antagits av socialnämnden

Socialnämnden har därutöver antagit sex åtaganden, två inom varje programområde. Åtagandena inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade blev uppfyllda under året, dock inte inom individ- och familjeomsorgen. Åtagandet om tillgängligheten blev inte uppfyllt och åtagandet om hälsoundersökning av barn som placerats i familjehem blev delvis uppfyllt.

Samtliga mål och åtaganden, samt svar om uppfyllnad finns sammanställda i bilaga 1 i detta dokument.

#### **Klagomålshantering**

Synpunkter på verksamheten, såväl beröm och klagomål, lämnas in både skriftligt och muntligt till förvaltningen. Totalt har 71 synpunkter noterats inom klagomålshantering under året, vilket är 14 fler än förra året. Av de inkomna synpunkterna var 25 beröm och 46 klagomål. Alla klagomål noteras och åtgärdas med svar till den klagande och eventuella åtgärder.

- Inom individ- och familjeomsorgen noterades 34 synpunkter av vilka 9 var beröm och 25 klagomål. Många positiva synpunkter handlade om att man fått bra och professionell hjälp från avdelningen, och att kontakten med personalen varit positiv. Klagomålen har handlat om de olika insatserna och hur de hanterats, hur personalen agerat, samt telefontillgängligheten. De besökande på öppna förskolan har varit aktiva med att lämna in synpunkter; beröm till personalen och klagomål om bland annat den fysiska tillgängligheten och lokalerna.
- Äldreomsorgen har fått in 33 synpunkter; 14 beröm och 19 klagomål. De positiva synpunkterna har handlat om gott bemötande, professionellt förhållningssätt och omhändertagande i samband med livets slut. Klagomålen vid Björkbacken har handlat om städning, musikvalet vid underhållning, bristande information vid inflyttning, posthantering, brandskyddsåtgärder, låg bemanning som gör att anhörig inte känner sig trygg, personal saknar namnbricka, personal glömt låsa ytterdörr. Även de privata äldreboenden har haft några klagomål. Ett klagomål på Trollängen handlade om att den närstående inte var nöjd med omvårdnaden och tre klagomål på Krusmyntan avseende bristfälliga rutiner, icke trivsamt miljö, personalbrist och brister i fråga om städning och bemötande. Hemtjänsten har fått in klagomål om för många olika personer som hjälper vårdtagarna, personalkontinuitet, bristande kompetens, att personalen inte kom vid trygghetslarm och bristande information. (Klagomålet om larmet har undersökts, larmet har inte kommit ut, kontroll har gjorts om att larmet fungerar vid tryckning). Inom biståndshandläggning har man fått in klagomål om kontakt med handläggare eller att man inte får den insats som man sökt (omvårdnadsbidrag om man är under 65 år).
- Inom omsorgen om funktionshindrade har endast fyra synpunkter noterats; två synpunkter om att innehållet i insatsen inte var tillfredsställande (ledsagning och boende),



ett klagomål om personlig assistans och ett om lokaler (för låg värme inomhus, daglig verksamhet).

## Framtiden

- På riksnivå förväntas ett antal lagändringar träda i kraft. En sådan handlar om **Nationell värdegrund** inom äldreomsorgen. Syftet är bland annat att de äldre i större grad ska kunna påverka insatsernas utformning, utforma lokala garantier och möjlighet för kommunerna att lämna kompensation till enskild om kommunen inte klarat av att ge beslut i tid eller en utlovad insats. Under 2010 sker implementering och utbildningsinsatser avseende den nationella värdegrunden.
- På riksnivå diskuteras också ett **samlat huvudmannaskap** för hemsjukvården. En nationell samordnare ska stödja kommuner och landsting i uppdraget och kartlägga vilka hinder som finns för ett övertagande. Samordnaren ska också utreda kommunernas befogenheter att anställa läkare.
- **Barnskyddsutredningen** föreslår ett antal lagförändringar i syfte att förstärka barnperspektivet och få tydligare fokus på barn och ungas behov. Utredningen är under remissförfarande.
- Utredningen **Yrkeskrav inom äldreomsorgen** har föreslagit en kompetensreform för att kvalitetssäkra vård och omsorg om äldre. Utredningen är under beredning på Regeringskansliet.
- När det gäller **boenden för äldre** beräknas att ett nytt äldreboende behöver stå klart år 2014. Planeringsprocessen pågår. Dessutom tillskapas sju nya platser i Lyktans nuvarande lokaler när den nya restaurangen står klar 2011.
- **Utbyggnadsbehov** inom omsorgen om **funktionshindrade**:
  - Tre nya gruppboendestäder för personer med utvecklingsstörning, varav ett ersättningsboende för befintliga boenden som inte uppfyller normen för standard enligt LSS. Länsstyrelsen har riktat kritik mot kommunen.
  - Tre servicelägenheter årligen fram till 2013, för personer med lindrig utvecklingsstörning eller neuropsykiatriska funktionshinder.
  - LSS-boende för personer med psykiska funktionshinder.
- Planerade **upphandlingar** 2010:
  - Upphandling av drift av nya restaurangen och köket på Björkbackens äldrecentrum (verksamhetsövergång)
  - Asylboende för ensamkommande flyktingbarn
  - Ramupphandling av köpt daglig verksamhet enligt LSS
  - Korttidsvistelse utomlands för äldre
  - Sysselsättning för psykiskt funktionshindrade i en kundvalsmodell
  - Telefoner inom trygghetslarmet
  - Eventuell privat drift av planerade nya gruppboenden.

## Förvaltningsgemensamt

	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	+ Överskott - Underskott
Kostnader	26 433	30 512	27 347	3 165
Intäkter	2 079	227	695	468
Netto	24 354	30 285	26 652	3 633

### Verksamhetsbeskrivning

Förvaltningsgemensam verksamhet innefattar socialnämnd, socialchef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), controller, personligt ombud för personer med funktionshinder samt stab. Inom staben finns stabschef, utredare, ekonomer, assistenter, en systemutvecklare, nämndsekreterare samt en demenssjuksköterska och kvalitetsinspektör. I budgetposten förvaltningsgemensamt ingår dessutom kostnader som internhyra, föreningsstöd samt kostnader för kommunövergripande intern service, till exempel IT, växel och vaktmästeri samt personaltjänst.

### Årets resultat

Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar ett överskott på 3,6 miljoner. Detta beror på kostnadsrestriktivitet under året för att balansera det befarade underskottet inom barn- och ungdomsvården. Personalkostnaderna har blivit lägre på grund av vakanser och inköpsbehoven av till exempel datautrustning har framflyttats.

### Föreningsstöd

Socialnämnden har ett anslag i budgeten att utdelas till föreningar som kompletterar socialtjänstens verksamheter. Största delen av bidraget har gått till de föreningar som har kostnader för både lokal och anställd. Det är Tyresö Kvinno- och tjejjour, Väntjänstföreningen som har hand om Frivilligcentralen, RSMH Gläntan, LP-verksamheten samt Mansjouren i Haninge som bistår män i kris även boende i Tyresö. Handikappföreningarna och pensionärsföreningarna har fått bidrag efter antalet medlemmar.

## Individ- och familjeomsorg

	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	+Överskott - underskott
Kostnad	132 533	125 538	147 522	-21 984
Intäkt	17 934	11 802	22 217	10 415
Netto	114 599	113 736	125 305	-11 569

### Verksamhetsbeskrivning

Individ- och familjeomsorgen har till uppgift att arbeta med tidiga och förebyggande insatser och att utreda, stödja och skydda enskilda och grupper som befinner sig i en utsatt social situation och som inte kan få hjälp på annat sätt. Insatserna utformas utifrån gällande lagstiftning och politiska riktlinjer. Insatserna kan gälla råd, stöd, vård och behandling, ekonomiskt bistånd, familjerådgivning. Utredningar om faderskap, vårdnad, adoptioner och annan familjerätt ingår också.

Insatserna ska så långt möjligt ske på hemmaplan i öppenvård i egna verksamheter samt i nära samarbete med andra myndigheter och frivilliga organisationer.

Hjälpinsatserna är reglerade i framför allt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om vård av unga (LVU), Lagen om vård av vuxna missbrukare (LVM) samt Föräldrabalken

Individ- och familjeomsorgen består av sju enheter samt en avdelningsgemensam del. Enheterna är Försörjningsstödsenheten, Familjeenheten, Familjerätt/familjevårdsenheten, Resursenheten, Missbruksenheten, Boendeenheten Hästskon och Ungdomsenheten. Inom avdelningen finns drygt 103 anställda med olika befattningar, främst socionomer.

**Källan**, som är ett inackorderingshem med boendeplatser för bostadslösa vuxna missbrukare, drivs på entreprenad av Frälsningsarmén.

Inom **familjerådgivningen** infördes från 1 april ett kundvalssystem med fyra olika utförare. Utförarna är Söderstöd, Kajsa Kanrell consulting AB, Attendo och Framnäsgruppen AB. Antalet ärenden och därmed kostnaderna har ökat under året.

**Samverkan sker med landstinget** genom beroendemottagningen och Carema Hjärnhälsan AB avseende personer med dubbel problematik; missbruk och psykisk ohälsa. Samverkan kring unga sker genom Mini Maria och ungdomsmottagningen.

Under 2009 har **anmälningar rörande de yngre barnen**, från att tidigare mest handlat om misshandel och bristande omsorg, ändrats till att de flesta barn som anmälts och utretts lever i familjer med missbruksproblematik.

En **samverkansplan** har tagits fram av olika aktörer inom Tyresö kommun som kan komma i kontakt med våldsutsatta kvinnor/familjer. I samverkansplanen beskrivs de olika aktörernas verksamhetsområden samt ges en beskrivning av hur de arbetar med målgruppen.

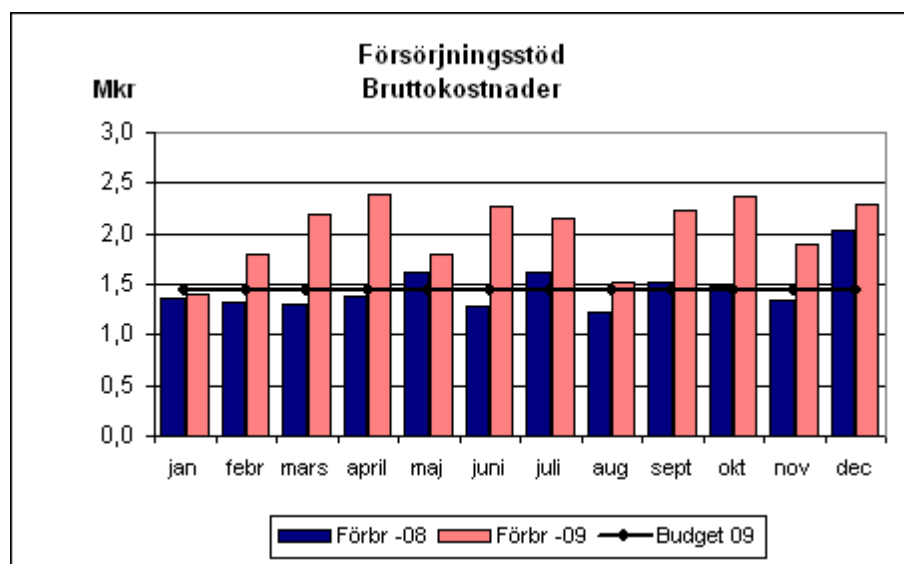
Inom **missbruksvården** har två uppsökare för vuxna missbrukare anställts och finansierats med statliga medel till juni 2010. De omfattande insatser som uppsökarna gjort för de tyngsta missbrukarna har bidragit till att de kunnat ta emot hjälp i öppenvård vilket bidragit till minskade kostnader för institutionsvård. Under året har missbruksenheten samtidigt minskats med två tjänster.

Verksamheten för **ensamkommande flyktingbarn** som startade 2007 har fungerat väl under året. Asylsökande ungdomar 14-18 år tas emot på Villa Victoria som drivs i privat regi enligt avtal med kommunen. Det är framför allt ungdomar från Afghanistan och Somalia som mottagits. Utredningsförfarandet har snabbats upp och vid årsskiftet fanns i kommunen 21 ungdomar upp till 20 år, varav 17 fått permanent uppehållstillstånd (PUT) och fyra väntar på beslut. Merparten av de ungdomar som fått PUT har behov hjälp med att lösa boendefrågan till exempel ungdomslägenheter medan några andra behöver familjehem eller stödboende.

Inom den öppna förebyggande verksamheten inom **Resursenheten** har biståndsbedömd familjebehandling prioriterats och två tjänster i mobila teamet vakantsatts. Öppetiderna på **öppna förskolan** har utvidgats för att ge utökad service till barnfamiljer i Tyresö.

Inom **Hästscons boendeverksamhet** för personer med psykiska funktionshinder och missbruks-/beroendeproblematik finns nio mindre lägenheter. Beläggningen har varit hög (8,8 helårsboende) och två personer har flyttat till ett mer självständigt boende. En utökning med sex platser planeras och verksamheten har sammanförts med stödenheten för personer med psykiska funktionshinder som tidigare var organiserad inom avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder.

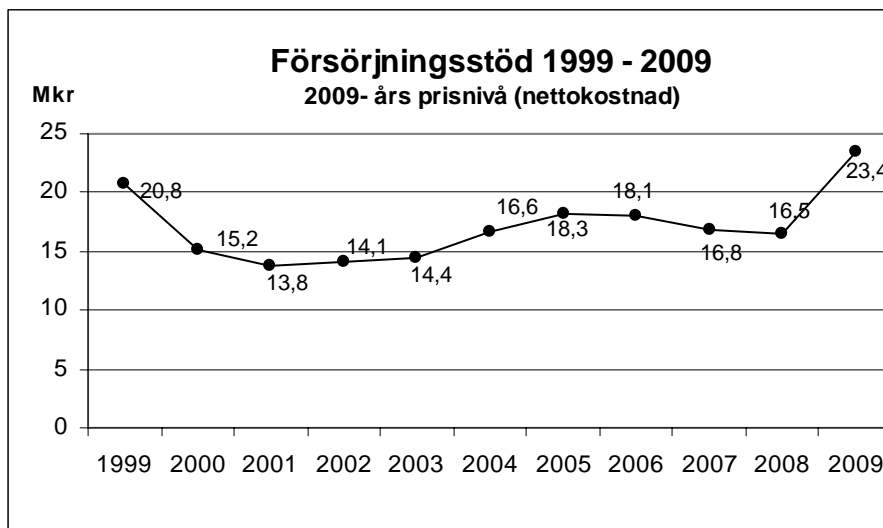
## Årets resultat



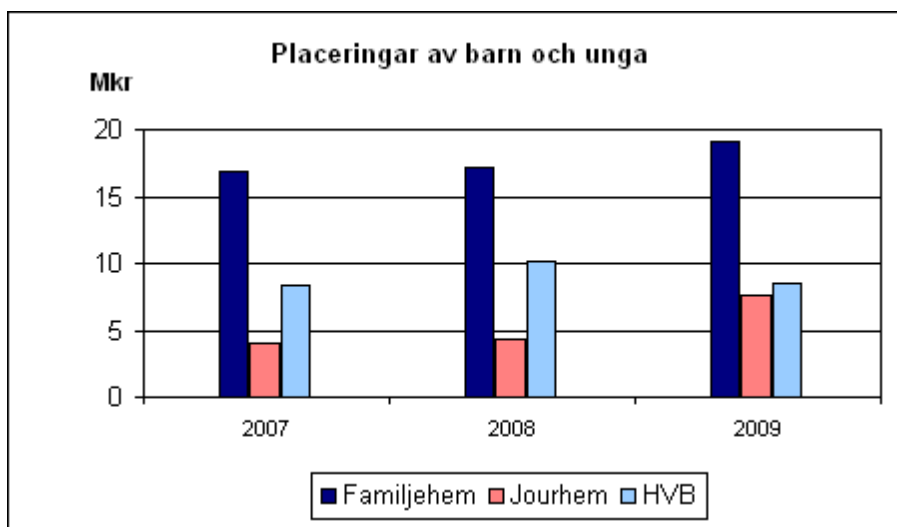
Försörjningsstödet gick netto med 6,5 miljoner i underskott. Utbetalat försörjningsstöd har ökat från 17,4 miljoner för 2008 till 24,2 miljoner (netto 23,4) för 2009. Den rådande lågkonjunkturen har främst påverkat dem som inte har en stark ställning på arbetsmarknaden det vill säga ungdomar och personer med sociala problem. I genomsnitt har 255 hushåll fått försörjningsstöd varje månad (199 hushåll under 2008). De flesta har beviljats försörjningsstöd på grund av arbetslöshet eller för att de har arbetshinder eller andra sociala skäl. Av hushållen är cirka 25 procent unga i åldern 18-24 år. Några större effekter av regelförändringarna inom

sjukförsäkringen har inte kunnat ses under året, hittills är det få personer som sökt försörjningsstöd på grund av att de blivit utförsäkrade.

Trots den kraftiga kostnadsökningen var kostnaden för försörjningsstöd per invånare till och med tredje kvartalet bland det lägsta på Södertörn och även lägre än till exempel Nacka kommun. Kostnadsökningen har skett från en mycket låg nivå.



### Barn- och ungdomsvården



Behoven inom **barn- och ungdomsvården** har ökat årligen sedan fem år tillbaka. Antalet familjer med barn och unga som behöver många och omfattande insatser har fortsatt på en hög nivå 2009. Trots de omfattande satsningar som genomförts med förebyggande insatser har anmälningarna fortsatt ligga högt. Antalet barn och ungdomar som behöver placeras utom hemmet har ökat trots omfattande insatser för att finna alternativa lösningar. Framför allt har antalet barn och ungdomar i behov av jourhem ökat kraftigt, 67 ungdomar har någon gång under året vistats i jourhem jämfört med 40 året innan. Även familjehemsplaceringarna ha ökat medan institutionsplaceringarna minskat. En ny mottagningsfunktion har startats med syfte att ytterligare effektivisera och kvalitetshöja mottagningen av anmälningar och akuta ärenden.

**Nettokostnader**

Nettokostnad, tkr	Budget 2009	Utfall 2009	Resultat
Myndighetsutövning m m	35 434	35 585	-151
Försörjningsstöd	16 821	23 376	-6 555
Familjerådgivning och socialjour	1 975	2 081	-106
Externa placeringar 0-12 år	8 620	13 141	-4 521
Externa placeringar 13-20 år	18 133	22 012	-3 879
Externa placeringar vuxna	5 301	3 839	1 462
Boende hemmaplan	7 733	7 489	244
Strukturerad öppenvård	6 803	6 659	144
Övrig öppenvård	13 791	13 754	37
Flyktingmottagning	-875	-2 632	1 757
Summa	113 736	125 304	-11 568

**Nyckeltal**

	Bok 2007	Bok 2008	Bu 2009	Bok 2009
<b>Försörjningsstöd , brutto</b>				
Bidragshushåll/månad	196	199	225	255
Kr/bidr.månad/hushåll	7 199	7 313	6 378	7 916
<b>Barn</b>				
<b>Familjehem</b>				
Helårsplaceringar 0-12 år	34,0	28,5	21	29,2
Kr/dygn	735	765	848	756
Årskostnad/placering, tkr	268	279	309	276
<b>Jourhem</b>				
Helårsplaceringar 0-12 år	4,3	5,9	2	11,1
Kr/dygn	960	964	986	1 236
Årskostnad/placering, tkr	350	352	360	451
<b>Ungdom</b>				
<b>Institutionsvård/HVB</b>				
Helårsplaceringar 13-20 år	7,7	9,6	9,5	7,5
Kr/dygn	2 612	2 246	1 959	3 070
Årskostnad/placering, tkr	954	820	715	1 120
<b>Familjehem</b>				
Helårsplaceringar 13-20 år	33,0	35,0	41	37,3

Kr/dygn	634	702	632	812
Årskostnad/placering, tkr	231	256	231	296
<b>Jourhem</b>				
Helårsplaceringar 13-20 år	7,8	7,8	7	9,1
Kr/dygn	880	767	795	769
Årskostnad/placering, tkr	321	280	290	281
<b>Steget</b>				
Helårsplaceringar	10	10,75	10	9,3
Kr/dag (240 dygn)	1 583	1 416	1 774	1 858
Årskostnad/placering, tkr	380	340	426	446
<b>Vuxna</b>				
<b>Institutionsvård/HVB</b>				
Helårsplaceringar	9,8	9,7	10	9
Kr/dygn (365 dygn)	1 046	1 248	1 280	958
Årskostnad/placering, tkr	382	455	467	350
<b>Entreprenad</b>				
<b>Källan</b>				
Helårsplaceringar	20	20	20	20
Kr/dygn	581	592	601	602
Årskostnad/placering, tkr	212	216	220	220
<b>Egen regi</b>				
<b>Hästskon</b>				
Helårsplaceringar	8,5	8,57	8	8,7
Kr/dygn	1 026	992	1 163	975
Årskostnad/placering, tkr	375	362	424	356

## Äldreomsorg

	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	+ Överskott - Underskott
Kostnader	220 434	219 695	233 096	-13 401
Intäkter	36 319	30 355	38 290	7 935
Netto	184 115	189 340	194 806	-5 466

### Verksamhetsbeskrivning

Äldreomsorgens uppgift är att erbjuda insatser för personer fyllda 65 år så att de kan leva och bo självständigt och under trygga förhållanden. Insatserna ges, efter biståndsbedömning, till dem som själva inte kan tillgodose behovet. Insatserna består av olika former av hjälp och stöd såsom hemtjänst, avlösning, ledsagning, trygghetslarm, omvårdnadsbidrag, riksfärdtjänst, korttidsvård, dagvård, särskilda boendeformer, bostadsanpassningsbidrag och syn- och hörselinstruktör. Äldreomsorgen svarar också för hälso- och sjukvård till och med sjuksköterskenivå samt rehabilitering inom äldreboenden, korttidsvård/växelvård och dagvård. Insatserna ges utifrån givna lagar, främst socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen, och utifrån politiska riktlinjer.

Äldreomsorgen består organisatoriskt av två avdelningar; Avdelningen för Biståndsbedömning och avdelningen Äldreomsorg. Därutöver finns privata utförare inom boenden och hemtjänst.

Inom Avdelningen för **Biståndsbedömning** arbetar sex handläggare med äldre, en bostadsanpassare, en syn- och hörselinstruktör på deltid, samt två administratörer. Avdelningen leds av en avdelningschef. Biståndshandläggarna utreder behoven och beslutar om insatserna. De lämnar sedan uppdrag åt verksamheten i kommunal regi eller annan vårdgivare att utföra insatserna, och följer upp dessa. Två av handläggarna inom äldreomsorgen arbetar med vårdplanering på sjukhus, vilket innebär en tätare uppföljning av besluten och därmed möjlighet att tillgodose behoven på ett bättre sätt.

Den **kommunala äldreomsorgen** leds av en avdelningschef för både boenden och hemtjänst. Inom äldreboenden finns sex enheter med var sin enhetschef medan hemtjänsten är uppdelad i tre enheter med var sin chef. Antalet anställda inom kommunala äldreomsorgen är cirka 330, främst vårdbiträden, undersköterskor, sjuksköterskor och paramedicinare. Därutöver finns vissa personer med tidsbegränsad anställning som arbetar vid sjukfrånvaro, semester och annan ledighet.

Vid Björkbacken äldrecentrum finns också restaurang Lyktan i egen regi som producerar mat till avdelningarna och till lunchgäster i restaurangen samt matlådor till hemtjänsten. Här finns också en mängd olika stödverksamheter för både boende inom Björkbacken och övriga äldre i kommunen; en öppen dagverksamhet Komm-In, bibliotek, gymnastiksal, hår- och fotvård, reception och vaktmästeri.

Antalet platser i den kommunala äldreomsorgen är 136 permanenta boendeplatser, 15 platser i korttidsvård och 18 dagvårdsplatser.

### Äldreomsorg i annan regi

Inom äldreomsorgen drivs **boendena** Trollängen och Krusmyntan av Carema Omsorg AB. Trollängen har 59 platser varav 50 permanenta och 9 platser för korttidsvård.



Krusmyntan har totalt 30 platser för Tyresö kommun under 2009, men under året har ytterligare tio platser köpts på Krusmyntan på grund av ombyggnad på Björkbacken.

Inom hemtjänsten finns **kundvalet** med sex utförare av hemtjänst. Det är kommunen och fem kundvals företag: Attendo Care AB, Hushållsnära tjänster AB, Lindalens Städ och hemtjänst AB, Real Omsorg i Stor Stad AB samt Vård- och Omsorgsteamet i Norden. Av dessa är det främst företaget Lindalens Städ & hemtjänst AB som har stort antal brukare och som också ökat sin andel under året.

Antalet äldre som väljer att anlita något av kundvals företagen växer. I början av året hade 24 procent av de äldre valt ett kundvals företag medan andelen vuxit till 31 procent i slutet av året. Avtalen med de fem privata företagen har förlängts med två år till och med mars 2012. Hemtjänstpengen, det vill säga ersättningen per timme för hemtjänsten, har höjts i budgeten för 2010.

Inom äldreomsorgen bedrevs en **uppsökande verksamhet** för personer som var 80 år eller äldre och inte hade någon hjälp från hemtjänsten. Syftet var bland annat att informera om vad kommunen har att erbjuda och få kännedom om de äldres levnadsförhållanden. Besöken blev mycket uppskattade av de äldre och nämnden beslöt att uppsökande verksamhet fortsättningsvis ska bedrivas vart tredje år.

I augusti 2009 avslutades **ombyggnationen** av sjukhemmen Syrenen och Kastanjen inom Björkbackens äldrecentrum. Lokalerna har renoverats och boendestandarden har förbättrats med egna hygienutrymmen. Antalet platser minskade efter ombyggnaden från 60 till 52. Under ombyggnadstiden var de äldre evakuerade till Tyresögården som efter flyttningen avvecklades helt.

Avdelningen **Kastanjen** på Björkbacken utvecklades under året till en enhet med särskild kompetens för kvalificerad omvårdnad i livets slutskede.

**Hemtjänsten** har flyttat till temporära lokaler inom Björkbackens äldrecentrum, vilket kan ge samordningsvinster inom till exempel bemanning och administration. Inom den kommunala hemtjänsten har arbetscheman för personal lagts om för att minska kostnaderna och öka personalkontinuiteten. Personalen arbetar nu varannan helg i stället för var tredje helg.

Under året deltog förvaltningen aktivt i planeringen av det nya **Trygghetsboendet** som ska uppföras i anslutning till Björkbackens äldrecentrum. Lägenheterna förmedlas av kommunens servicecenter till personer som fyllt 75 år med förtur för personer som fyllt 90 år. Intresset från kommunens pensionärer och efterfrågan är mycket hög. Boendet kommer att omfatta drygt 70 lägenheter. Driftstart beräknas till hösten 2011.

Såväl behovet av platser inom **korttidsvården** som vårdtiderna har ökat under året. Verksamheten tillgodoser behov av växelvård och avlastning för anhöriga men även behov av vård för personer som inte kan vänta i hemmet på en särskild önskad plats på äldreboende. För att frigöra korttidsplatser har beslut fattats om att vårdtiden på korttidsboende i väntan på en permanent plats begränsas till högst tre månader som riktpunkt.

Införandet av **hushållsnära tjänster** i juli 2007 har haft en mindre effekt på hemtjänsten under året. Det är under tio personer, som endast haft serviceinsatser, som har valt att köpa sina tjänster och avslutat sina insatser med biståndsbeslut.

Under året har totalt 385 **bostadsanpassningsärenden** varit aktuella. Två tredjedelar av dessa har avsett personer över 65 år och övriga funktionshindrade under 65 år.

**Syn- och hörselinstruktören** arbetar med personer över 65 år och har under året genomfört 97 hembesök, jämfört med 68 hembesök förra året.

Under året fick 32 personer i snitt per månad **omvårdnadsbidrag** mot 23 personer år 2008.

Förvaltningen rapporterar månatligen antalet **icke verkställda beslut** till socialnämnden och länsstyrelsen. Under året har 22 icke verkställda beslut rapporterats avseende äldre. Samtliga avsåg boende för äldre.

En anmälan enligt **Lex Maria** har inkommit under året och anmälts till socialnämnden.

**Kompetensstegen** avslutades som projekt med statliga stimulansmedel i dec 2008. Efter ett beslut i socialnämnden i nov 2008 har Kompetensstegen kunnat bedrivas vidare med samma innehåll och omfattning som tidigare. Beslutet innefattar krav på utbildningsnivå om 900 gymnasiepoäng för att vara anställningsbar inom äldreomsorgen i Tyresö Kommun. Inför vårterminen inrättades ett nytt, fjärde steg med innehåll "Människan socialt och kulturellt" och "Etik och livsfrågor". Under 2009 var antalet deltagare totalt 50. Fram till 2008 hade 220 deltagare genomgått steg 1-3.

Under året har ett antal verksamheter genomförts med hjälp av **statliga stimulansmedel**:

- Studiecirklar om **Rehabiliterande/aktiverande förhållningssätt** har genomförts på två ålderdomshemsavdelningar. Projektets syfte är bland annat att belysa betydelsen av bemötande när det gäller att upprätthålla eller stärka de äldre personerna i sina dagliga aktiviteter.
- Två undersköterskor, en från Ängsgården och en från Syrenen, har genomgått Silviahemmets utbildning till **Silviasystrar** och tog examen i juni -09. Silviasystrarna har därefter deltagit i demensutvecklingsteamet. Målet för gruppen är att utveckla former och metoder i syfte att höja kvaliteten inom demensvården i Tyresö kommun.
- **Pedagogiska måltider** har höjt kvaliteten på måltidsstunden på demensenheter. Detta tillsammans med Nestors projekt "Mat för äldre".
- **Fritidskonsulent.** Fritidskonsulentens uppdrag är att organisera och strukturera aktiviteter i dagverksamhet samt inspirera och stödja den vårdnära personalen i sociala aktiviteter. En annan arbetsuppgift är att utveckla samarbetet med frivillig- och intresseorganisationer och kommunens kulturförvaltning. Kulturförvaltningen har arrangerat 8 evenemang via Kultur i vården på Björkbackens äldrecentrum och Ängsgården, framför allt musikunderhållning, teater m.m. Totalt under året 714 besökare vid Komm-In och Kultur i vården.

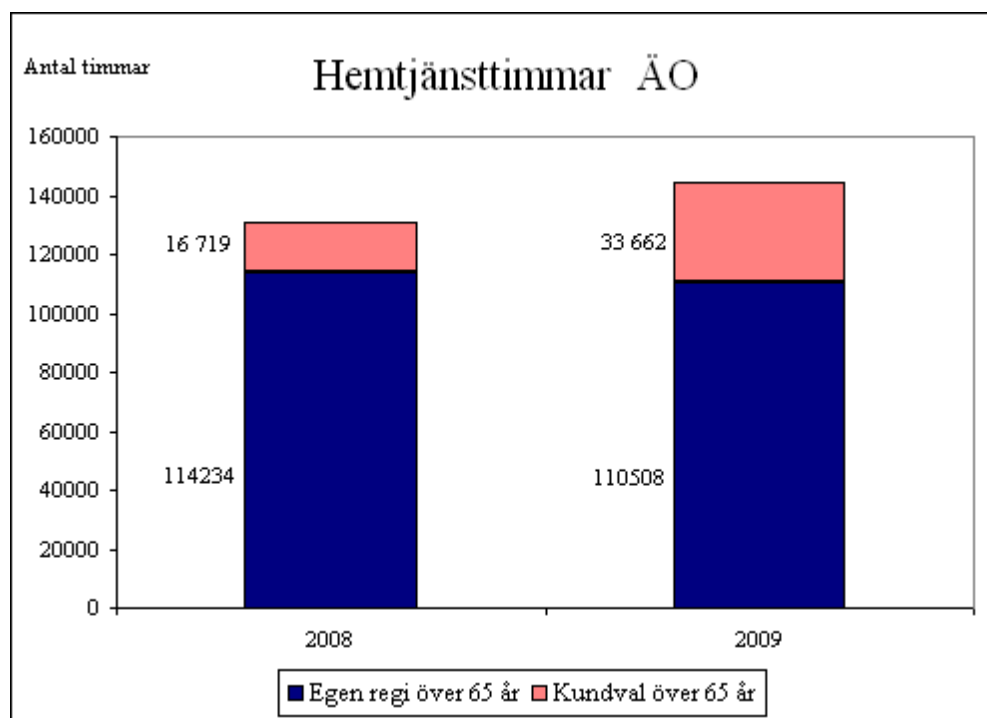
## Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Budget 2009	Bokslut 2009	Förändring
Myndighetsutövning mm	6 950	6 640	310
Boenden externa köp	41 230	42 692	-1 462
Köp av daglig verksamhet	570	116	454
Äldreboende – egen regi	96 715	97 508	-793
Hemtjänst	43 875	47 849	-3 974
Summa	<b>189 340</b>	<b>194 806</b>	<b>-5 466</b>

Äldreomsorgen visar ett underskott med 5,5 miljoner efter avräkning av omstruktureringskostnader (6,5 miljoner) vid ombyggnad av sjukhemmen och evakuering av de boende.

Hemtjänsten visar totalt ett underskott om 4 miljoner vilket återfinns inom den kommunala regin. Den kommunala regin har genomfört besparingar i form av schemaöversyn, byte till billigare lokaler och neddragning av administration, vilket beräknas få full effekt kommande år. Trots höjd ersättning och gjorda förändringar krävs kraftfulla effektiviseringar inom kommunal hemtjänst för att nå budgetbalans.

Kostnaderna för äldreboenden visar ett underskott på 1,5 miljoner, Det beror på högre indexkostnader än budgeterat för privata verksamheter samt högre kostnader än beräknat för matproduktion under evakueringen. Ombyggnaden av sjukhemmen Syrenen och Kastanjen pågick under åtta månader under 2009 med evakuering av de boende till Tyresögården och korttidsvården Viljan.



Hemtjänsttimmarerna har ökat med 10 procent under året. Andelen timmar som utförts av de privata kundvalsföretagen har ökat till 23 procent jämfört med 13 procent året innan.

## Nyckeltal

Samtliga nyckeltal inkluderar hyreskostnader

	Bokslut 2007	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009
<b>BOENDE</b>				
<b>Entreprenad</b>				
Helårsplatser	48,7	66,9	80,0	80,0
Kr/dygn	1440	1 457	1 540	1 558
Årskostnad, tkr	525	532	562	569
<b>Köpt plats</b>				
Helårsplatser	13,0	15,5	16,0	17,6
Kr/dygn	1686	2 075	1 734	1 888
Årskostnad, tkr	615	757	633	689
<b>Betalningsansvar</b>				
Helårsplatser	2,0	1,6	0,6	0,4
Kr/dygn	2700	2 096	2 575	2 642
Årskostnad, tkr	985	765	940	964
Korttidsvård				
<b>Entreprenad</b>				
Helårsplatser	8,4	8,1	9,0	9,0
Kr/dygn	1361	1 531	1 441	1 494
Årskostnad, tkr	497	559	526	545
<b>Egen regi</b>				
Sjukhem				
Kastanjen				
Helårsplatser	29,4	27,2	28,7	26
Kr/dygn	1 705	1 940	1 808	2 159
Årskostnad, tkr	622	708	660	788
Syrenen				
Helårsplatser	29,6	27	28,7	26
Kr/dygn	1 713	2 033	1 804	1 948
Årskostnad, tkr	625	742	658	711
Demensboende				
Gruppboende ÄC				
Helårsplatser	18,9	19,1	20,0	20,0
Kr/dygn	1 608	1 658	1 650	1 668
Årskostnad, tkr	587	605	602	609

	Bokslut 2007	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009
Ängsgården				
Helårsplatser	20,7	20	21	21
Kr/dygn	1 541	55	1 631	1 641
Årskostnad, tkr	561	607	595	0
Tyresögården				
Helårsplatser	15,7	6		
Kr/dygn	1562	2 137		
Årskostnad, tkr	570	780		
Ålderdomshem				
Helårsplatser	42,5	42	43	43
Kr/dygn	1 259	1 348	1 317	1 348
Årskostnad, tkr	460	492	480	492
Antal platser i äldreboenden (både permanenta platser och korttidsvård)				
- kommunal regi	155	146	151	141
- privat regi	57	75	89	89
- köpta platser	15	17	16	19
Totalt antal platser i äldreboenden	227	238	256	249
<b>HEMTJÄNST</b> över 65 år				
Antal hemtjänsttimmar för äldre i kommunal regi		114 234	120 310	110 508
Antal hemtjänsttimmar för äldre i privat utförande genom kundvalet		16 719	21 000	33 662
<b>Totalt antal hemtjänsttimmar för äldre</b>		<b>130 953</b>	<b>141 310</b>	<b>144 170</b>
Antal helårshjälptagare med hemtjänst i äldreomsorgen	354	399	420	438
Ersatta timmar/vårdtagare/mån i äldreomsorgen		27,4	28,04	27,4

## Omsorg om funktionshindrade

	Bokslut 2008	Budget 2009	Bokslut 2009	+Överskott - underskott
Kostnad	214 764	228 096	232 503	-4 407
Intäkt	64 265	68 857	70 971	2 114
Netto	150 499	159 239	161 533	-2 294

### Verksamhetsbeskrivning

Omsorgen om funktionshindrade har uppdraget att utreda och besluta om insatser för personer med funktionsnedsättning. Utifrån besluten ska man utforma, utföra, följa upp och utveckla insatser för personer med funktionshinder - enligt Socialtjänstlagen (SoL) för personer 20-64 år och enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer 0-64 år. Verksamheten omfattar boende och boendestöd, daglig verksamhet, personlig assistans, avlösarservice, korttidsvistelse, korttidstillsyn, syn- och hörselinstruktör, bostadsanpassning, ledsagarservice och kontaktpersoner. Insatserna utförs till största delen i kommunal regi.

Programområdet består av avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder samt delar av avdelningen Biståndsbedömning.

Inom Avdelningen för **Biståndsbedömning** arbetar fem handläggare med personer med funktionshinder. På avdelningen finns även en bostadsanpassare, en syn- och hörselinstruktör på deltid, samt två administratörer. Avdelningen leds av en avdelningschef. Biståndshandläggarna utreder behoven och beslutar om insatserna. De lämnar sedan uppdrag åt verksamheten i kommunal regi eller annan vårdgivare att utföra insatserna, och följer upp dessa.

Inom avdelningen **Verksamheter för personer med funktionshinder** finns, under avdelningschefen, tretton enheter som leds av var sin enhetschef:

- fem enheter för personlig assistans,
- fyra enheter för boenden,
- en enhet för daglig verksamhet
- en enhet för barn och ungdom
- en stödenhet för boende (fram till november 2010)
- enheten Rehabcenter/Bryggan.

De två senare avser personer med psykiska funktionshinder.

Inom den kommunala omsorgen om funktionshindrade arbetar cirka 320 personer. De största personalkategorierna är personliga assistenter och boendestödjare på bostadsenheter. Dessutom arbetar drygt 200 personer med specifika uppdrag, exempelvis anhörigassistenter, kontaktpersoner och ledsagare.

Utöver den kommunala verksamheten köps platser för vård och boende och daglig verksamhet/sysselsättning externt. Korttidsplatser för personer under 65 år, ofta med svåra sjukdomar utan möjlighet att kunna få vård hemma, har behövt köpas under året. Fler personer med neuropsykiatriska diagnoser, både barn och vuxna, har sökt insatser, främst korttidsvistelse och daglig verksamhet.

Verksamheten har **byggts ut** under året inom boendet och daglig verksamhet. Bostadsenheterna utökades med sju helårsplatser inom befintlig verksamhet, främst för unga vuxna med neuropsykiatriska funktionshinder. Daglig verksamhet TYDA har utökats med sex helårsplatser. Inom KomAn-projektet startades en ny grupp för daglig verksamhet på Granängsringen med café. Målet är att bilda ett socialt företag inom några år.

Personlig assistans utökades med ytterligare **en enhet** då verksamheten blivit mer komplex och arbetsuppgifterna för cheferna blivit fler.

Funktionshindrade under 65 år väljer i större utsträckning än äldre personer att anlita något av de privata **kundvalsföretagen** inom hemtjänsten. I början av året hade 46 procent valt privat utförare medan andelen vuxit till 59 procent i slutet av året.

Privat utförande av **Rehabcenter** aktualiserades under hösten och från nästa år bedrivs verksamheten dels av ett socialt företag med 25 biståndsbedömda platser (40 personer), dels av kommunen med både öppen och biståndsbedömd verksamhet för målgruppen personer med psykiska funktionshinder. Antalet rehabombud har minskats då den finansiella samverkan med landstinget upphört.

Införandet i april av nya PA-systemet **Heroma** har präglat chefernas arbetsmiljö detta år. En oväntat mycket större arbetsbelastning än planerat blev starten med det nya systemet. Olika åtgärder har vidtagits för att komma tillrätta med problemen. Just nu pågår ett arbete med en extern konsult som ska kartlägga svårigheter och ge lösningsförslag.

En samverkan som stått sig över tid är **LättLäst-gruppen** som firade 10 år under 2009. Handikappomsorgen, biblioteken, föreningen FUB och Vuxenskolan ingår. Gruppen anordnar kulturevenemang och arbetar för bättre tillgänglighet genom mer lättläst i tidningar, böcker och skrifter genom bland annat läsombud.

Under 2010 kommer **Stundens trädgård**, som ligger bakom Vattenhuset, att fortsätta utvecklas. Beräknad invigning är juni 2010.

## Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Budget 2009	Utfall 2009	Resultat
Myndighetsutövning, administration m m	9 252	7 017	2 235
Boenden externa köp	22 700	23 204	-504
Boenden egen regi	56 830	56 362	468
Personlig assistans	24 231	24 050	181
Daglig verksamhet/sysselsättning	26 005	26 650	-646
Korttidsverksamhet	12 462	13 919	-1 457
Övrigt stöd i ordinärt boende	7 760	10 332	-2 572
Summa	159 239	161 534	-2 294

Omsorg om funktionshindrade visar ett underskott på ca 2,3 miljoner vilket främst beror på hemtjänst för funktionshindrade under 65 år samt korttidsvistelse. Hemtjänsten har 2009 haft ärenden med mycket hög vårdtyngd vilket gjort att antalet timmar kraftigt ökat under året.

Underskottet för korttidsvistelse beror på ett större behov av insatser för personer med neuropsykiatriska funktionshinder. Underskottet för köpt boende ligger framför allt på boende för personer med psykiska funktionshinder och förklaras av att psykiatrin inom landstinget inte längre står för en del av kostnaden. Även antalet köpta platser inom daglig verksamhet har ökat under året vilket gör att verksamheten gått med underskott.

Myndighetsutövning och administration mm visar ett överskott då bl a personalkostnaderna blev lägre än budgeterat främst beroende på lägre semesterskuld men även vakanser.

Bostadsanpassningen som också ligger inom myndighetsutövning och administration visar överskott.

## Nyckeltal

Samtliga nyckeltal inkluderar hyreskostnader.

	Bok 2007	Bok 2008	Bu 2009	Bok 2009
<b>Omsorg om funktionshindrade</b>				
<b>Boende</b>				
<b>LSS, egen regi</b>				
Antal årsboende	69	73,4	76,0	81,0
Kr/dygn	1 699	1 712	1 773	1 650
Årskostnad/placering, tkr	620	625	647	602
<b>Externt boende, LSS och SoL</b>				
Antal årsboende	22	18,1	22,5	20,2
Kr/dygn	2 465	2 866	2 454	2 639
Årskostnad/placering, tkr	900	1 046	896	963
<b>Personlig assistans, LASS</b>				
<b>Egen regi</b>				
Antal helårspersoner	41	38	40	37
Antal timmar	244 236	224 208	237 000	233 000
Kr/timme	249	262	270	267
Försäkringskassans ersättning	231	237	250	251
<b>20 första timmarna</b>				
Antal helårspersoner	62	67	71	65,8
Antal timmar	64 728	69 948	74 124	68 643
Kr/timme	228	237	247	247



<b>Daglig verksamhet</b>				
<b>Egen regi, TYDA</b>				
Antal helårsdeltagare	59,5	66	72	72,3
Årskostnad/deltagare, tkr	196	189	197	193
<b>Extern verksamhet</b>				
Antal helårsdeltagare	25	28	29	30
Årskostnad/deltagare, tkr	289	292	291	309
<b>Korttidsverksamhet</b>				
<b>Egen regi Granängen</b>				
Antal helårspersoner	3,2	3,0	3,2	3,1
Kr/dygn	3 454	3 743	3 788	3 867
Årskostnad/deltagare, tkr	1 261	1 366	1 383	1 411
<b>Extern verksamhet</b>				
Antal helårspersoner	2,2	2,6	2,5	2,9
Kr/dygn	3 342	3 713	4164	3776
Årskostnad/deltagare, tkr	1 220	1 355	1520	1378
<b>Hemtjänst</b>				
<b>Hemtjänst antal timmar</b>				
Totalt antal timmar	11 913	15 076	12 000	21 577
<i>varav: egen regi</i>	<i>10 698</i>	<i>10 876</i>		<i>10 401</i>
<i>varav: kundval</i>	<i>1 215</i>	<i>4 200</i>		<i>11 176</i>
Årskostnad totalt, tkr	3 556	3 999	3 400	5 791
<b>Omsorg för psykiskt funktionshindrade</b>				
<b>Stödenheten</b>				
Helårsplaceringar	17	17	19	18
Kr/dygn	660	646	629	643
Årskostnad/placering, tkr	241	236	230	235
<b>Extern boende</b>				
Antal årsboende	6,4	6,1	6	6
Årskostnad/placering, tkr	378	388	425	609

## BILAGA 1

## Mål och måluppfyllelse 2009

<i>Mål</i>	<i>Åtaganden för att uppfylla målet</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Barn och unga ska ha goda uppväxtförhållanden och utslagning förhindras.	Det förebyggande arbetet ökar genom uppsökande och snabba insatser för att stävja missbruk, skadegörelse och destruktivt beteende.	Åtagandet är uppfyllt. Uppsökare inom såväl Missbruksenheten som Resursenheten arbetar intensivt med såväl generella som individuella insatser.
	Satsning på stöd till våldsutsatta kvinnor prioriteras, en samordnatjänst permanentas och fler stödinsatser erbjuds.	Åtagandet är uppfyllt. Tjänsten är permanentad. En gemensam samverkansplan mellan kommunen, myndigheter och frivilliga har utarbetats i syfte att erbjuda kvalificerat stöd.
	En gemensam mottagningsfunktion införs för familjer med barn och unga i åldersgruppen 0 – 20 år för att säkerställa adekvata insatser.	Åtagandet är uppfyllt. Mottagningsfunktionen har startat i oktober 2009. Genom mottagningsfunktionen blir handläggningen snabbare, bedömningarna mer enhetliga och insatserna adekvata.
Vård och omsorg för utsatta familjer och vuxna ska erbjudas med god kvalitet och vara kostnadseffektiv.	Fler boendialternativ tillskapas för personer med psykiska funktionshinder och beroende/missbruksproblematik.	Åtagandet är <i>delvis</i> uppfyllt. En utökning med sex boendeplatser tillskapas inom Hästskon. Ombyggnad pågår.
	Utredningar gällande barn och unga sker enligt metoden BBIC (Barnens Behov I Centrum).	Åtagandet är uppfyllt. Metoden är införd.
	Socialtjänsten medverkar aktivt i Barncentrum inom Nacka polisdistrikt så att barn och ungdomar som utsätts för allvarliga brott möter en samlad professionell kompetens i en barnvänlig miljö under utredningstiden.	Åtagandet är uppfyllt. Barncentret invigdes den 15 augusti 2009.
	Det uppsökande arbetet bland tunga missbrukare utvecklas och en behandlingsgaranti utformas för dem som själva söker hjälp, vilket innebär snabb hjälp enligt vårdplan.	Åtagandet är uppfyllt. Två uppsökare har anställts för projektmedel och arbetet har utvecklats under året. Behandlingsgarantin har uppfyllts såtillvida att besökstid har erbjudits inom 2-3 dagar, samt en snabb handläggning och vårdplan inom 4-5 veckor.
Antalet invånare som behöver försörjningsstöd ska	Samverkan med Arbetscentrum intensifieras för arbetslösa personer i behov av försörjningsstöd.	Åtagandet är <i>inte</i> uppfyllt. Konjunkturläget innebär att andelen bidragstagare ökar. Samarbetet med

minskas. Särskild tyngdpunkt ska läggas för att minska ungdomars beroende av försörjningsstöd.	Sysselsättning och arbetspraktik ökar för målgruppen	Arbetscentrum har intensifierats.
	Förutsättningarna prövas för att bilda ett lokalt samordningsförbund med finansiell samverkan kring rehabiliteringsinsatser mellan Tyresö, Haninge och Nynäshamns kommuner, försäkringskassan, arbetsförmedlingen och landstinget	Åtagandet är uppfyllt. Samordningsförbundet Östra Södertörn har planerats och starten beräknas till april 2010. Målgruppen är främst unga vuxna och personer som riskerar att bli utförsäkrade från socialförsäkringen.
Personer som bor på särskilda boenden och på boenden för funktionshindrade får en ökad livskvalitet i vardagen.	De boende på äldreboenden i kommunal regi erbjuds utevistelse varje dag om de så önskar, i enlighet med den individuella planen.	Åtagandet är uppfyllt. Kontaktperson ansvarar för att utevistelse tas upp i den individuella planen. Utevistelsen dokumenteras på signeringslistor.
	Ett Internet-café tillskapas, tillgången på persondatorer ökar och Internet-uppkopplingar på korttidsvården införs inom Björkbackens äldrecentrum.	Åtagandet är <i>inte</i> uppfyllt under 2009. Frågan har inte kunnat prioriteras under året men planeringen fortgår inför 2010. Kontakt har tagits med tekniska förvaltningen och IT-enheten för förberedelser.
	Fler öppna kulturaktiviteter erbjuds för de äldre i kommunen på Björkbackens äldrecentrum.	Åtagandet är uppfyllt. Aktiviteterna arrangeras via Komm-in. Underhållning och thedans anordnas i samma utsträckning som tidigare. Utökning av övriga aktiviteter som bland annat sittgymnastik, allsång, målar- och läsgrupper. Utökad annonsering för att nå fler äldre i eget boende.
	Stöd erbjuds till minst en individuell fritidsaktivitet en gång i veckan för yngre funktionshindrade i särskilda boenden.	Åtagandet är uppfyllt. I den plan, genomförandeplan, som görs årligen för varje brukare noteras hur det individuella stödet utformas. En uppföljning har gjorts under året och de brukare som tackat ja till erbjudandet om fritidsstöd har fått det.
Äldre samt personer med funktionshinder får ökat inflytande och större valfrihet.	Äldre som är 80 år och behöver hemtjänst upp till 15 timmar i veckan kan vända sig direkt till hemtjänstens olika utförare utan att en utredning behöver ske hos biståndshandläggare.	Åtagandet är <i>inte</i> uppfyllt under 2009. Förutsättningarna förändrades under året, vilket innebar att förvaltningen var tvungen att avvakta med frågan. Först kom en regeringsrättsdom som innebar att biståndsprövningen kunde omfatta även den enskildes ekonomiska förmåga. I januari gjordes en lagförändring som innebar att så inte kunde ske. Eftersom frågan nu är klarlagd kommer förvaltningen att under 2010 arbeta vidare med åtagandet.
	Möjligheterna ökar för fler att kunna få korttidsvård utomlands.	Åtagandet är <i>inte</i> uppfyllt under 2009. Det saknas för närvarande leverantörer av korttidsvård utomlands, som motsvarar de krav som måste ställas för tjänsten.

Verka för att alternativa boendeformer utvecklas utifrån de äldres behov.	Ett nytt trygghetsboende planeras i anslutning till Björkbackens Äldrecentrum.	Åtagandet är uppfyllt Nya Trygghetsboendet är under planering och beräknas stå klart år 2011.
	Sjukhemsavdelningen Kastanjen struktureras om för kvalificerad vård i livets slutskede.	Åtagandet är uppfyllt. Ombyggnationen är klar enligt tidsplan och avdelningarna öppnades i september. All personal har fått utbildning i palliativ vård. Personal från Kastanjen deltar i Nestor-projekt om samarbete med ASIH och hemtjänst. Antalet personer som fått plats på Kastanjen för vård i livets slut har ökat markant.
Stödet utökas till anhöriga som vårdar och stödjer sina närstående.	Anhörigcentralen för äldre utvidgar sin verksamhet och omfattar även anhöriga till personer under 65 år.	Åtagandet är uppfyllt Anhörigkonsulenten har fått ett strategiskt uppdrag som omfattar även anhöriga till personer under 65 år, och tjänsten har flyttats till Biståndsavdelningen för att få en mer central placering.
	Gruppverksamhet för barn och ungdomar med föräldrar som har missbruksproblematik eller psykiska problem utökas och anhöriggrupp startar för vuxna anhöriga till missbrukare.	Åtagandet är <i>delvis</i> uppfyllt Gruppverksamhet för barn har inte kunnat utökas på grund av budgetläget inom barn- och ungdomsvården. Dock har en tonårsgrupp genomförts. En utbildning för anhöriga för missbrukare genomfördes under hösten 2009 med åtta deltagare.

### Kommungemensamma mål

<i>Målområde</i>	<i>Kommungemensamt mål</i>	<i>Socialnämnden åtagande</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Trygg kommun	Förebygga och minska effekterna vid olyckor och kriser	Säkerställa att de åtgärder som ska vidtas enligt särskild plan genomförs	Åtagandet är uppfyllt. En inventering har skett av samtliga vidtagna åtgärder på de olika avdelningarna.
Brotts- och drogförebyggande arbete	Alla som vistas i Tyresö kommun ska känna sig trygga och säkra i kommunen under dygnets alla timmar. Första steget i detta arbete är att skjuta upp alkohol- och tobaksdebuten, minska berusningsdrickandet och sträva mot en narkotikafri kommun	I samverkan med polisen ge snabb reaktion på ungdomar som dricker alkohol.	Åtagandet är uppfyllt. Den samverkansgrupp som bildats mellan kommunen och närpolisen möjliggör att snabbare reagera på ungdomar som dricker alkohol.

		Erbjuda stöd till brottsutsatta ungdomar och unga vittnen	Åtagandet är uppfyllt. Alla ungdomar som förvaltningen, oftast via polisanmälan, har fått kännedom om har erbjudits stöd. Totalt fick förvaltningen kännedom om 284 ungdomar under året. Av dessa tackade 218 ungdomar (77 procent) ja till stöd i någon form, till exempel ett eller flera samtal eller mailkontakt.
Miljö, naturvård och hållbar utveckling	Tyresö kommun ska erbjuda en god miljö och rik natur	Vidta åtgärder för att minska pappersförbrukningen inom förvaltningen.	Åtagandet är uppfyllt. Ett antal åtgärder har vidtagits. Dubbelsidig kopiering i större omfattning, minskat utskick av brev genom användning e-post. Utskick av kallelser och protokoll sker i mindre omfattning i pappersform, de finns på nätet. Löne- och personalhanteringssystemet Heroma har stort minskat pappersmängden. Mätning av pappersförbrukningen kan inte ske då det inte finns statistik över levererade mängder. En mätning av pappersförbrukningen kommer att ske på kommunnivå.
Folkhälsoarbete	Tyresö kommun ska genom planering och åtgärder stödja individens egna möjligheter och förutsättningar att ta ansvar för sin egen hälsa.	Utbildning i mat- och rörelsevanor för personal inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade för att kunna ge adekvat stöd till brukarna.	Åtagandet är uppfyllt. Inom omsorgen om funktionshindrade har ett antal åtgärder genomförts och är pågående; samarbete med Karolinska Institutet i ett projekt för främjande av mat- och rörelsevanor, ökat stöd för brukare för att kunna delta i gymnastik, aktiverande TV-spel samt utbildning inom projekt Carpe. Inom äldreomsorgen uppfylls åtagandet inom ramen för utbildningsstrategin Kompetensstegen.
Tillgänglighet		Socialnämnden ansöker, i samverkan med andra kommuner och myndigheter, om EU-medel i syfte att öka möjligheten för unga funktionshindrade att få arbete/sysselsättning.	Åtagandet är uppfyllt. EU-medel i projektet KomAn har beviljats för tre år. Verksamheten har kommit i gång enligt planerna. Personal har rekryterats, projekt en har kommit igång och i slutet av året fanns redan 70 deltagare inskrivna.

		I samarbete med kulturförvaltningen möjligheten till deltagande vid kulturarrangemang	Åtagandet är uppfyllt. Kulturenheten har i samarbete med Kultur i vården arrangerat åtta evenemang på Björkbacken och några även på andra äldreboenden. Samverkan med arrangemangen skedde också vid Finska märkesåret och med bibliotekets konsthall vid sex tillfällen då grupper från äldreboende besökt utställningar. Antalet deltagare vid kulturarrangemangen har varit högt.
Integration	Tyresö kommun ska vara attraktiv kommun att bo i, en kommun där alla tillmäts lika värde och där olikheter betraktas som en resurs. Ett integrerat samhälle motverkar utanförskap, segregation, främlingsfientlighet och rasism.	Informationsmaterial översätts till två andra språk (finska och engelska)	Åtagandet är uppfyllt Informationsmaterial om hela socialtjänsten finns på finska och engelska på kommunens hemsidor, och i skriftlig form.
		Översyn av utbudet av TV-kanaler på samtliga äldreboenden med hänsyn till dem som är utlandsfödda	Åtagandet är uppfyllt. En översyn har skett. Ängsgården och Björkbacken omfattas av Comhems grundutbud av TV-kanaler. Kanalpaket med utländska kanaler är mycket specialiserad och kan inte omfatta alla abonnenter. Boende måste därför själva teckna avtal och köpa tjänsten vid önskemål. Antalet utlandsfödda bland de boende är mycket få.

## Åtaganden fastställda av socialnämnden

### Individ- och familjeomsorgen

<i>Åtagande</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Tillgängligheten både per telefon och besvarande av E-post ska förbättras och servicegarantin ska uppfyllas.	Åtagandet är <i>inte</i> uppfyllt. Förbättringar har vidtagits under året men en servicemätning visar att det finns brister i tillgängligheten. Åtgärder ska vidtas i samarbete med växeln och servicecenter.
Alla barn och ungdomar ska i samband med placering i familjehem hälsoundersökas.	Åtagandet är <i>delvis</i> uppfyllt. Svårigheterna under året har bestått i att få till ett samarbete och rutiner med olika vårdcentraler över hela landet för att få hälsoundersökningar gjorda.

## Äldreomsorgen

<i>Åtagande</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Ett demensutvecklingsteam bildas med demenssjuksköterska, Silviasystrar med flera för att utveckla former och metoder i syfte att ytterligare höja kvaliteten inom demensvården.	Åtagandet är uppfyllt. Demensutvecklingsteamets deltagare är utsedda och de har inlett arbetet enligt uppdrag. Uppdraget kommer att revideras när "Nationella riktlinjer för demensvård" kommer ut, enligt planering i juni 2010.
Varje boende får en munhalsbedömning av tandhygienist, dels i samband med inflyttning på särskilt boende, dels en gång per år. All omvårdnadspersonal får regelbundet utbildning i munhalsvård.	Åtagandet är uppfyllt. Varje boende får regelbundet en munhalsbedömning. Nyinflyttade får bedömningen inom en månad efter inflyttning. Personalen vid särskilt boende får regelbundet utbildning i munhalsvård. Inom hemtjänsten har samarbetet med utföraren av munhalsbedömningarna förbättrats. Representanter från Folk tandvården har besökt hemtjänstens personalmöten och informerat om verksamheten. Utbildning av personalen har påbörjats.

## Omsorgen om funktionshindrade

<i>Åtagande</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Gemensamma processer och rutiner utarbetas för att inventera, analysera och göra åtgärdsprogram när det gäller våld eller hot om våld.	Åtagandet är uppfyllt. Material för riskanalyser och handlingsplaner var klart i september och har sedan implementeras i verksamheterna.
Kompetensutveckling erbjuds i enlighet med den inventering som gjordes i projekt Carpe.	Åtagande är uppfyllt. Projektet kommer att förlängas med sex månader till och med våren 2011 eftersom gymnasiekurserna försenats. Seminarier, temadagar och högskolekurser har varit igång under våren 2009 och under hösten startade gymnasiekurserna.

## Kvalitetsgarantier 2009 - uppföljning

### Individ- och familjeomsorg

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.</p>	<p>Garantin är <i>inte</i> uppfylld. En servicemätning visar att det finns brister i tillgängligheten. Åtgärder ska vidtas i samarbete med växeln och servicecenter.</p>
<p><b>Om du söker försörjningsstöd</b> När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.</p>	<p>Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. De allra flesta får ett skriftligt beslut inom sju dagar, men på grund av ärendebelastningen har det inte alltid varit möjligt att uppfylla garantin under året.</p>
<p><b>Stöd till barn och ungdom</b> Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor. En anmälan om att barn eller ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Den följs upp regelbundet på APT-möten. Sedan hösten 2009 då mottagningsgruppen för barn och ungdom startade kan besökstid erbjudas betydligt snabbare och beredskapen för akuta anmälningar har höjts ytterligare.</p>
<p><b>Familjehemsvård</b> Socialsekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande. Placeringen i familjehemmet följs upp minst två gånger per år. Barnen och deras vårdnadshavare får stöd vid umgänge. Familjehemmen får kontinuerlig handledning och stöd. Socialsekreteraren besöker familjehemmet minst två gånger per år.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Socialsekreterarna besöker barnen och ungdomarna minst två gånger om året och pratar med barnen enskilt. Uppföljning av familjehemmet sker minst två gånger om året och stöd vid umgänge ges till barn och deras vårdnadshavare. Familjehemmen får också kontinuerlig handledning och besök minst två gånger per år.</p>
<p><b>Familjerätt</b> Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.</p>	<p>Garantin är uppfylld. En grupp för barn i skilsmässofamiljer har genomförts. Sex barn har deltagit i gruppverksamheten.</p>
<p><b>Stöd till personer med missbruksproblem</b> Alla nya besökare får en besökstid snarast möjligt, och senast inom två veckor. Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Genom inrättandet av mottagningsfunktion inom enheten har man under året kunnat erbjuda de flesta som söker hjälp en första besökstid redan inom 2-3 dagar. Enheten har under året träffat nio personer som har velat vara anonyma.</p>



## Hemtjänst

### När du söker hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	<p>Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. Alla sökande får en personlig handläggare. Man har rätt att byta handläggare, vilket också sker ibland. Genom att det finns jourtelefonen som alltid är bemannad kan en handläggare alltid nås vid akuta ärenden. Handläggarna har också försetts med mobiltelefoner, uppgift om numret lämnas till kunderna. En servicemätning som gjorts visar dock vissa brister i tillgängligheten.</p>
<p><b>Vi bär synlig identitetsbricka</b> Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Alla biståndshandläggare har identitetsbrickor, synliga vid hembesök.</p>
<p><b>Valfrihet</b> När du har beviljats hemtjänst kan du välja mellan sex olika utförare. Du kan välja om insatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt företag som kommunen har avtal med. Är du inte nöjd efter ditt val, har du möjlighet att byta utförare inom 14 dagar.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Genom kundvalet finns möjlighet att välja mellan sex olika utförare. Möjlighet finns också att byta utförare, vilket också tillämpas av kunderna när de inte är nöjda med den utförare de har.</p>

### När du får hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
<p><b>Snabba insatser</b> När du har beviljats hjälp med mat eller personlig omvårdnad kommer den att ges inom två dygn, eller tidigare om så behövs.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att hjälpen ges inom två dygn eller tidigare om så behövs.</p>
<p><b>Kontaktperson</b> Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen startat. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.</p>	<p>Garantin är <i>delvis</i> uppfylld Två kundvals företag som har relativt få kunder och också få personal ute uppger att kontaktperson inte alltid utses utan att samordnaren har god kontakt med brukarna.</p>
<p><b>Individuell planering</b> Vi tar reda på hur och när du vill att insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål. Vi gör därför en individuell planering tillsammans med dig.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att det sker en individuell planering utifrån den enskildes behov och önskemål</p>
<p><b>Vi håller tider</b> Vi håller de överenskomna tiderna och meddelar dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, meddelar vi dig detta senast klockan 9.00 samma dag.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att håller tiderna och meddelar eventuella förseningar eller utebliven hjälp på morgonen.</p>

<b>Vi meddelar vem som kommer</b> Om någon annan än vår ordinarie personal kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg.	Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att de meddelar i förväg om någon annan än ordinarie personal kommer till brukaren.
<b>Vi bär synlig identitetsbricka</b> All personal som kommer till dig bär synlig identitetsbricka eller har med sig tjänsteintyg och legitimation.	Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. Ett av kundvals företagen som har relativt få kunder uppger att all personal inte hunnit skaffa identitetsbrickor än, men att de bär tröjor med företagets namn på. Kommunala hemtjänsten har fått ett klagomål om att identitetsbrickan inte varit synlig hos personalen.
<b>Vi ringer på dörren och hanterar nycklar på säkert sätt</b> Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. Vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.	Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att de ringer eller knackar på dörren och att de har säkra rutiner för nyckelhantering.
<b>God tillgänglighet</b> Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.	Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att personal kan nås både dag- och kvällstid.
<b>Trygghetslarmet besvaras snabbt</b> När du larmar oss, besvaras larmet inom 3 minuter och åtgärdas inom 30 minuter.	Garantin är uppfylld. Såväl kommunala hemtjänsten som kundvals företagen uppger att larmet besvaras och åtgärdas inom given tid.

## Äldreboende

### När du söker äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på Biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. Alla sökande får en personlig handläggare. Man har rätt att byta handläggare, vilket också sker ibland. Genom att det finns jourtelefonen som alltid är bemannad kan en handläggare alltid nås vid akuta ärenden. Handläggarna har också försetts med mobiltelefoner, uppgift om numret lämnas till kunderna. En servicemätning som gjorts visar dock vissa brister i tillgängligheten.
<b>Vi bär synlig identitetsbricka</b> Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.	Garantin är uppfylld. Alla biståndshandläggare har identitetsbrickor, synliga vid hembesök.
<b>Valfrihet</b> När du har beviljats äldreboende får du välja mellan de äldreboenden som finns i kommunen så att boendet passar dina önskemål och behov. Innan du gör ditt val kan du, och dina anhöriga om du så vill, besöka alla äldreboenden i kommunen och få både	Garantin är uppfylld. Den som beviljats äldreboende kan välja mellan de äldreboenden som är aktuella utifrån behovet. Finns det ingen ledig plats på det önskade äldreboendet får man en tillfällig placering på ett boende för att kunna flytta sedan när ledig plats

muntlig och skriftlig information.	uppstår. Möjlighet finns att besöka alla äldreboenden och få information.
------------------------------------	--

### Äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<b>Kontaktperson</b> Du får en kontaktperson på äldreboendet när du flyttar in. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.	Garantin är uppfylld. Samtliga äldreboenden, både kommunala och privata, uppger att garantin om kontaktpersoner uppfylls.
<b>Inflytande och delaktighet</b> Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig, utifrån dina individuella behov och önskemål.	Garantin är uppfylld. Samtliga äldreboenden uppger att garantin om kontaktpersoner uppfylls
<b>Mat</b> Vi serverar tre mål lagad mat varje dag samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsriktig och varierad.	Garantin är uppfylld. Alla äldreboenden uppger att garantin om maten uppfylls.
<b>Aktiviteter</b> Vi erbjuder dig att dagligen delta i olika aktiviteter eller utevistelse som utformas efter en individuell plan.	Garantin är uppfylld. Alla äldreboenden uppger de erbjuder aktiviteter eller utevistelse efter individuell plan.
<b>Larm</b> Om du ringer på larmet besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om situationen är akut.	Garantin är uppfylld. Alla äldreboenden uppger garantin om larm uppfylls.
<b>Tillgänglig sjuksköterska</b> Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.	Garantin är uppfylld. Alla äldreboenden uppger att sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.

### *Omsorg om personer med funktionshinder*

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<b>Vi är tillgängliga</b> När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. Alla sökande får en personlig handläggare. Man har rätt att byta handläggare, vilket också sker ibland. Genom att det finns jourtelefonen som alltid är bemannad kan en handläggare alltid nås vid akuta ärenden. Handläggarna har också försetts med mobiltelefoner, uppgift om numret lämnas till kunderna. En servicemätning som gjorts visar dock vissa brister i tillgängligheten.

<p><b>Vi bär synlig identitetsbricka</b> Alla bostadshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Alla bostadshandläggare har identitetsbrickor, synliga vid hembesök.</p>
<p><b>Planering</b> När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.</p>	<p>Garantin är <i>delvis</i> uppfylld. Genomförandeplaner görs och följs upp enligt riktlinjer. Granskning har visat att förbättringsåtgärder behövs inom personlig assistans och boende.</p>
<p><b>Boendeverksamhet</b></p> <p><b>Information om boende</b> Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Alla som är aktuella och har lämnat in en intresseanmälan informeras om vilka boenden som finns och planeras i kommunen.</p>
<p><b>Stödperson på boendet</b> Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.</p>	<p>Garantin är uppfylld. För de som flyttar till särskilt boende håller en stödperson kontakt med brukaren och ev. företrädare inför inflyttningen.</p>
<p><b>Arbete, daglig verksamhet, studier</b> Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Alla personer erbjuds stöd för att ta kontakt med handläggare och olika myndigheter för att få möjlighet till daglig aktivitet av något slag.</p>

## Bostadsanpassning

### När du söker bostadsanpassningsbidrag

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<p><b>Vi är tillgängliga</b> När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Handläggaren startar utredningen inom två veckor.</p>
<p><b>Vi bär synlig identitetsbricka</b> Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Bostadshandläggaren har en identitetsbricka, synlig vid hembesök.</p>
<p><b>Uppföljning</b> När du fått din bostad anpassad gör vi alltid en uppföljning för att se att allt fungerar som det ska. Du som har en hiss med serviceavtal installerad hos dig får dessutom en uppföljning en gång per år.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Uppföljningar görs alltid efter det att det skett en anpassning av bostaden. Hissar servas en gång per år och besiktigas vartannat år för att uppfylla gällande säkerhetskrav.</p>