

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Ansa Haapala
t f stabschef

TJÄNSTESKRIVELSE

2014-01-21

1 (5)

Diarienummer
2014/SN0027-001

Socialnämnden

Förvaltningschefens rapport

Upphandling enligt LOV av hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice

Den 15 januari 2014 publicerades förfrågningsunderlaget enligt LOV (Lag om valfrihetssystem) för hemtjänst, ledsagarservice, avlösarservice på e-avrop och Valfrihetswebben samt kommunens hemsida. Det innebär att det nu är tillgängligt för presumtiva utförare och andra intressenter.

Förvaltningen har haft samråd kring förfrågningsunderlaget med Kommunala pensionärsrådet (KPR) och Kommunala rådet för funktionshinderfrågor (KRF). Facklig information enligt § 19 MBL genomfördes före julhelgerna och förhandling enligt § 11 MBL genomfördes den 13 januari 2014. Synpunkter från råden och de fackliga företrädarna (Vision och Kommunal) har arbetats in i förfrågningsunderlaget.

Servicemätningen

Servicemätningen genomförs en gång per år i syfte att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunen besvarar frågor via telefon och e-post.

Senaste servicemätningen visar att det har blivit lättare att få kontakt med kommunen och få svar på frågor. Det gäller både telefoni och e-post. Resultatet av den senaste servicemätningen visar på en klar förbättring. Servicenivån vid telefonsamtal har ökat på flera områden sedan förra året. Andelen lyckade samtal i undersökningen har stigit från 35 procent i fjol till 48 procent i år. Det är ett bättre resultat jämfört med genomsnittet för de kommuner som deltagit i undersökningen. Men det är fortfarande cirka hälften av samtalen i undersökningen som inte besvarats korrekt eller inom tidsgränsen.

När det gäller kontakter via e-post har kommunen betydligt högre service än genomsnittet för de kommuner som deltog i mätningen.

Bedömningen av kvaliteten på informationen och i bemötandet är dock totalt något lägre än förra året. Men det finns undantag, inom socialförvaltningen har avdelningen för Individ- och familjecomsorg (IFO) ökat sin svarskvalitet och sitt goda bemötande från 33 procent 2012 till 100 procent 2013.

Resultatet från mätningen finns att läsa i sin helhet på kommunens hemsida.

Utredningsenheten barn och unga

Samtliga ärenden som tidigare inte kunnat delas ut till socialsekreterare på grund av arbetsbelastningen, är nu utdelade till handläggare. Det finns för närvarande handläggare på alla tjänster, vilka delvis täcks av inhyrda konsulter. En nyanställd socialsekreterare kommer att börja 2014-02-20.

Två socialsekreterare kommer dock att lämna utredningsenheten under februari och enheten behöver därför rekrytera ytterligare två personer. Bemanningen kommer att säkras genom inhyrda konsulter tills rekryteringen är klar. En kvalificerad assistent har anställts, för att stötta och avlasta socialsekreterarna administrativt. Enheten kommer därmed inte att ha brist på personal.

Inflödet av nya ärenden har varit ovanligt lågt under julhelgerna, vilket bidragit till att handläggarna har hunnit arbeta med sina pågående utredningar och till viss del komma ikapp.

Trygghetslarm

TV-programmet ”Uppdrag granskning” som sändes den 15 januari handlade om att många kommuner har tekniska problem med sina trygghetslarm.

Socialförvaltningen i Tyresö upphandlade trygghetslarm och larmmottagning under 2013 och avtal skrevs i november 2013. Avtalet gäller ett så kallat helhetsåtagande, vilket innebär att Tunstall hanterar hela kedjan; larmmottagning, trygghets telefoni, abonnemang, frekvent övervakning, service och support. I december 2013 skedde den första leveransen av digitala larm och arbetet med att byta ut analoga trygghets telefoner till digitala har påbörjats. Samtliga telefoner ska enligt plan vara utbytta innan sommaren.

Granskningsplan 2014

Kvalitetsgruppen genomför fristående granskningar av verksamheter enligt en plan som årligen fastställs av kommunstyrelsen. Granskningsplan 2014, som antogs av kommunstyrelsen i november 2013, innehåller vissa förändringar från tidigare plan.

Högsta prioritet har fortfarande verksamheter där allvarliga brister uppdagats, där ska omgående granskning ske. Nystartad enskild/privat verksamhet kommer även i fortsättningen att granskas efter sex månader. Något som dock kan komma att revideras i det fall antalet utförare ökar kraftigt till följd av tillämpningen LOV (Lag om valfrihet) inom socialnämnden.

Det som är nytt i 2014 års granskningsplan är att kommunala utförare inom förvaltningarna ska granskas regelbundet och i samma omfattning som enskild/privat verksamhet. Det innebär att dessa verksamheter granskas vart tredje år men att en uppföljning genomförs årligen.

Granskningsplanen innehåller även temagranskningar för 2014. Inom socialförvaltningen kommer temagranskning att ske av förvaltningens

handläggning och rutiner för uppdatering av biståndsbeslut inom biståndsavdelningen både vad gäller äldre och personer med funktionsnedsättning. Om biståndsbesluten är aktuella och tydligt formulerade utifrån den enskildes och utförarens behov.

Aktuellt från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

År 2013 blev det obligatoriskt för läkare att göra strukturerad läkemedelsgenomgång inom vård och omsorgsboenden för äldre. Förvaltningen har med stöd av MAS arbetat med frågan de senaste åren och fått statliga stimulansmedel för det arbete som gjorts och som ska fortgå. För närvarande gör MAS en egenkontroll av användningen av icke-lämpliga läkemedel inom vård och omsorgsboendena i kommunen.

MAS har startat ett samverkansforum mellan primärvården och vård och omsorgsboenden för äldre som finns i kommunen. Tidigare har sjuksköterskorna från de privata äldreboendena inte haft något gemensamt forum med de kommunala sjuksköterskorna. Det har heller inte funnits något lokalt samverkansforum med primärvården. Samverkansmöten ska ske ett par gånger per termin och syftet är att få en sammanhållen vårdkedja för de mest sjuka äldre.

Bemanningsenheten

Projektet ”Bemanningsenheten” har från och med 2014-01-01 fått en ny chef, Ragnhild Mårtensson, som tidigare bland annat arbetat inom projektet Kom An och de senaste åren som projektledare för IPS.

Bemanningsprojektet går nu in i sin andra fas, vilket betyder att fler anställda som idag arbetar deltid har möjlighet till högre sysselsättningsgrad och fler ska kunna nå upp till heltidsarbete.

Silviasyster på Villa Strand

Idag lever personer med funktionsnedsättning längre än tidigare och behoven avseende boende och omvårdnad förändras över tid. Det kan till exempel gälla personer med Downs syndrom som utvecklar demens eller får andra stora omvårdnadsbehov.

Villa Strand är en nybyggd gruppbostad med inriktning mot äldre med funktionsnedsättning. Gruppbofastaden har sex boendeplatser och blev inflyttningsklar i augusti 2013. Verksamheter för personer med funktionsnedsättning har i november fått sin första Silviasyster. En undersköterska som arbetar på Villa Strand har, på eget initiativ, specialistutbildat sig inom äldrevård. Utbildningen ger kompetens att utbilda och handleda personal, ge stöd till anhöriga, arbeta med kvalitets- och utvecklingsfrågor. Utbildningen ger också kompetens i personcentrerad omvårdnad där kommunikation och bemötande har en central roll.

Missbruksenheten blir vuxenenheten

Den 1 januari 2014 bytte missbruksenheten inom, Individ-och familjeomsorgen, namn till vuxenenheten, som är en vanligare benämning bland Sveriges kommuner på enheter som arbetar riktat mot vuxna med beroendeproblematik och samsjuklighet.


Björn Nilsson
Förvaltningschef