

# **Socialnämndens bokslut och verksamhetsberättelse 2012**



tyresö kommun



# Innehållsförteckning

|     |                                                  |    |
|-----|--------------------------------------------------|----|
| 1   | Allmänt.....                                     | 2  |
| 1.1 | Socialförvaltningen .....                        | 2  |
| 1.2 | Strategiska utvecklingsområden.....              | 2  |
| 1.3 | Ekonomisk uppföljning .....                      | 2  |
| 2   | Individ- och familjeomsorgen .....               | 3  |
| 2.1 | Årets verksamhet.....                            | 3  |
| 2.2 | Måluppfyllelse i Kommunplan.....                 | 5  |
| 2.3 | Måluppfyllelse i Nämndplan .....                 | 5  |
| 2.4 | Viktiga händelser .....                          | 6  |
| 2.5 | Nyckeltal.....                                   | 8  |
| 2.6 | Ekonomisk uppföljning .....                      | 9  |
| 3   | Omsorg om personer med funktionsnedsättning..... | 10 |
| 3.1 | Årets verksamhet.....                            | 10 |
| 3.2 | Måluppfyllelse i Kommunplan.....                 | 12 |
| 3.3 | Måluppfyllelse i Nämndplan .....                 | 12 |
| 3.4 | Viktiga händelser .....                          | 13 |
| 3.5 | Nyckeltal.....                                   | 14 |
| 3.6 | Ekonomisk uppföljning .....                      | 15 |
| 4   | Äldreomsorgen .....                              | 16 |
| 4.1 | Årets verksamhet.....                            | 16 |
| 4.2 | Måluppfyllelse i Kommunplan.....                 | 17 |
| 4.3 | Måluppfyllelse i Nämndplan .....                 | 18 |
| 4.4 | Viktiga händelser .....                          | 18 |
| 4.5 | Nyckeltal.....                                   | 20 |
| 4.6 | Ekonomisk uppföljning .....                      | 21 |

Bilaga:

Bilaga 1      Kvalitetsgarantier

# 1 Allmänt

## 1.1 Socialförvaltningen

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.

Socialförvaltningen ansvarar för tre verksamhetsområden – individ- och familjeomsorg, äldreomsorg samt omsorg om personer med funktionsnedsättning. Hela förvaltningen leds av en förvaltningschef som tillsammans med sin stab och ledningsgrupp svarar för det övergripande arbetet kring verksamhet, ekonomi och utvecklingsfrågor.

Socialnämnden har 11 ledamöter och lika många ersättare. Under året har nämnden haft 11 (11) sammanträden och behandlat 129 (95) offentliga ärenden samt 27 (24) sekretessärenden. Utskottet består av 5 ledamöter och 5 ersättare. Antalet sammanträden i utskottet har varit 11 (12) ordinarie och 10 (7) extrautskott under året och antalet ärenden har uppgått till 392 (273). Siffrorna inom parantes avser budgetåret 2011

## 1.2 Strategiska utvecklingsområden

Som en följd av ökad konkurrensutsättning och ökad valfrihet har socialförvaltningen successivt förändrat organisationen. Organisationen måste ge förutsättningar för att de olika rollerna som beställare respektive utförare kan hållas isär, i synnerhet om kommunen deltar i valfrihetssystem med egenregiverksamhet och innehar båda rollerna. Ett sådant exempel är hemtjänsten där sammanlagt sex leverantörer utför hemtjänstuppdrag (egenregi samt fem privata företag). En översyn av organisationen har därför påbörjats av extern konsult på uppdrag av förvaltningschefen. Översynen kan under 2013 resultera i förslag till anpassningar av organisationen inom delar av förvaltningen. Förvaltningschefen har också tagit initiativ till att införa branschråd för att öka samarbete och utbyte mellan de privata aktörerna och egenregi.

## 1.3 Ekonomisk uppföljning

### Sammanfattande tabell och kommentarer

Sammanfattande tabell Socialförvaltningen

| Belopp i Tkr | Budget 2012 | Utfall 2012 | +Överskott<br>-Underskott |
|--------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Kostnader    | 702 125     | 727 819     | -25 694                   |
| Intäkter     | 142 409     | 159 131     | 16 722                    |
| Netto        | 559 716     | 568 688     | -8 972                    |

Socialförvaltningen redovisar ett underskott för budgetåret motsvarande - 9,0 mkr. I förhållande till prognostiserat utfall under året (Tertialrapport april och augusti) så gör förvaltningen ett resultat som är omkring +3,0 mkr bättre än prognos. Det är framför allt Individ- och familjeomsorgen som gör ett bättre resultat tack vare ökade intäkter för verksamheten för Ensamkommande barn.

Sammanfattande tabell nettokostnader per verksamhetsområde

| <b>Nettokostnad Tkr</b>     | <b>Bokslut 2011</b> | <b>Budget 2012</b> | <b>Bokslut 2012</b> | <b>+överskott<br/>-underskott</b> |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------------|
| Förvaltningsgemensamt       | 28 837              | 28 974             | 26 130              | +2 844                            |
| Individ- och familjeomsorg  | 132 274             | 133 869            | 137 238             | -3 369                            |
| Äldreomsorg                 | 215 767             | 224 916            | 229 745             | -4 829                            |
| Omsorg om funktionshindrade | 164 463             | 171 957            | 175 575             | -3 618                            |
| <b>Summa</b>                | <b>541 342</b>      | <b>559 716</b>     | <b>568 688</b>      | <b>-8 972</b>                     |

### Förvaltningsgemensamma kostnader

Förvaltningsgemensam verksamhet innefattar budget för Socialnämnd, Förvaltningschef samt Stab. Under förvaltningsgemensamt ingår kostnader för förvaltningsövergripande funktioner såsom Medicinskt ansvarig sköterska (MAS), demenssköterska, kvalitetsinspektör m.fl. Under Förvaltningschef finns också en budget för föreningsbidrag.

Årets överskott förklaras i huvudsak av ett flertal uppkomna vakanser bland annat Stabschef, Systemansvarig och utredare.

De förvaltningsgemensamma kostnaderna fördelats ut per verksamhetsområde enligt en fördelningsnyckel.

| <b>Nettokostnad Tkr</b> | <b>Budget 2012</b> | <b>Utfall 2012</b> | <b>+överskott<br/>-underskott</b> |
|-------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Nämnden                 | 500                | 312                | +188                              |
| Förvaltningschef        | 19 591             | 18 116             | +1 475                            |
| Staben                  | 8 883              | 7 702              | +1 181                            |
| <b>Summa</b>            | <b>28 974</b>      | <b>26 130</b>      | <b>+2 844</b>                     |

## **2 Individ- och familjeomsorgen**

### **2.1 Årets verksamhet**

#### Barn och ungdom

En sammanslagning av Familjeenheten och Ungdomsenheten har genomförts under året. Den nya Utredningsenheten består av två team som utreder barn 0-20 år. Förändringen innebär att familjer med barn/ungdomar som ska utredas inte ska behöva träffa personal från två olika enheter.

Den satsning som IFO och skolan bedriver kring upptäckt av barn i våldsutsatta familjer har resulterat i ett ökat antal anmälningar och utredningar och även ett ökat antal jourhemsplaceringar. Särskilt oroväckande är att anmälningar angående våld mot småbarn också ökar. Verksamheten har erhållit fortsatta utvecklingsmedel under 2013.

Fyra jourhem har under året sagt upp sina uppdrag vilket har resulterat i att avdelningen varit tvungen att anlita konsulentstödda familjehem till en högre kostnad. Anledningen till uppsägningarna har varit en för låg upplevd ersättningsnivå.

Andelen ungdomar med missbruk och kriminalitet har ökat, många av ungdomarna är i behov av att under en period bryta beteendet och vårdas inom HVB.

Även ungdomar med psykisk sjukdom har ökat vilket i vissa fall kräver långvariga och kvalificerade placeringar då familjehem, som är en billigare lösning, inte klarar av ungdomar med svårare problematik.

### Försörjningsstöd

Inom försörjningsstödet har inflödet av ärenden endast ökat marginellt i förhållande till utflödet. Den ovanligt stora höjningen av riksnormen och konjunkturläget under 2012 har medfört att den förväntade minskningen av försörjningsstödet uteblivit.

Arbetsförmedlingens övertagande av ansvaret för flyktingar påverkade också resultatet, då många personer blev kvar i kommunen i väntan på kommunplacering. Försörjningsstödsenheten fick placera ett flertal familjer på härbärgen och hotell under väntetiden.

### Gemensamma uppdrag

**Uppdrag 1.** Alla nämnder ska årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.

Egenavgiften för familjerådgivning har höjts till 300 kronor per besök från januari 2012 i enlighet med kommunfullmäktiges beslut i mars 2011.

Regeringen har aviserat en översyn av bestämmelser om taxor och avgifter inom bland annat socialtjänstens verksamhetsområde

**Uppdrag 2.** Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.

Socialnämnden samverkar i dessa frågor med KPR, kommunala pensionärsrådet, och KRF, kommunala rådet för funktionshinderfrågor. Individ och familjeomsorgen bedriver uppsökande och förebyggande verksamhet. Förvaltningschefen och avdelningschefen för IFO sitter med som representanter i det brottsförebyggande rådet, BRÅ.

**Uppdrag 4.** Socialnämnden och Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden får i gemensamt uppdrag att inom sina olika verksamheter vidta åtgärder så att invånarnas självförsörjningsgrad ökar. Det märks genom att andelen hushåll som är beroende av ekonomiskt bistånd uppgår till högst 1,5 procent år 2014.

. Nämndplanens mål innebär att högst 2,2 procent av befolkningen är i behov av försörjningsstöd under 2012. Den slutliga redovisningen för året bygger på socialstyrelsens statistik. Dessa siffror är ännu inte klara men allt tyder på att målet kommer att uppnås.

## 2.2 Måluppfyllelse i Kommunplan

### **Mål 6. Långtidssjukfrånvaron uppgår till högst två procent.**

Målet beräknas inte bli uppfyllt. Den totala sjukfrånvaron under 2012 uppgår till 4,8 % (4,6 %)

varav korttidsfrånvaron motsvarar 2,1 % (2,3 %)

varav långtidsfrånvaron 2,7 %. (2,3 %)

Siffrorna inom parantes avser 2011 års resultat.

### **Mål 7. Nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser och minst 75 procent av alla anställda besvarar enkäten.**

Medarbetarenkät är inte genomförd under året.

### **Mål 8. Deltidsanställda, som önskar heltidstjänst, ska i möjligaste mån erbjudas det.**

Målet beräknas bli uppfyllt. Målet att deltidanställda, som så önskar, i möjligaste mån kan erbjudas utökad sysselsättningsgrad genom det projekt med en bemanningsenhet för kommunens egen regi verksamhet inom äldreomsorgen och funktionshinderområdet som startar under 2013. Om projektet permanenteras kommer även andra delar av kommunens verksamheter att kunna ingå i bemanningsenheten.

### **Mål 9. Kompetensutvecklingsplaner, som följs upp i medarbetarsamtal, finns för all personal.**

Målet kommer att uppfyllas. De flesta medarbetare har kompetensutvecklingsplaner idag och målsättningen är att samtliga medarbetare får det under 2013.

### **Mål 12. Bildandet av så kallade sociala företag ska uppmuntras så att minst fem sådan finns.**

Målet är uppfyllt. Minst en frivillig aktör (idéburen organisation) är etablerad i samarbete med socialtjänsten i syfte att stötta utsatta ungdomar på fritiden.

### **Mål 15. Tre procents generell effektivisering (motsvarande 1 procent per år) har uppnåtts inom alla områden.**

Målet beräknas bli delvis uppfyllt bland annat genom de åtgärder som redovisas i Bilaga 3.

## Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgarantierna redovisas i Bilaga 2 där också de kommungemensamma kvalitetsgarantierna ingår.

**Garanti 1. Du får svar på eller bekräftelse genom e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)**

**Garanti 2. Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.**

## 2.3 Måluppfyllelse i Nämndplan

### **Mål 1. Ideella krafter och föreningar stöds så att de i ökad utsträckning är ett komplement till socialtjänsten, särskilt för ungdomar (Verksamhetsområde nr 21)**

Målet är uppfyllt. Minst en frivillig aktör (idéburen organisation) är etablerad i samarbete med socialtjänsten i syfte att stötta utsatta ungdomar på fritiden.

### **Mål 2. Invånarnas självförsörjningsgrad har ökat (Verksamhetsområde nr 21)**

Målet är uppfyllt. Nämndplanens mål innebär att högst 2,2 procent av befolkningen är i behov av försörjningsstöd under 2012. Den slutliga redovisningen för året bygger på socialstyrelsens statistik. Dessa siffror är ännu inte klara men allt tyder på att målet kommer att uppnås.

### **Mål 3. Personer över 25 år som fått ekonomiskt bistånd i två månader deltar i av kommunen erbjuden praktik eller annan kompetenshöjande insats (Verksamhetsområde nr 21)**

Målet är uppfyllt. Nämndplanens mål innebär att 60 % av de personer i åldersgruppen 25 till 65 år som beviljats ekonomiskt bistånd arbetar eller deltar i praktik eller annan kompetenshöjande insats inom en månad från beslutet. Mätperioden är mars månad samt augusti månad 2012.

### **Ogiltig frånvaro skolan**

Målet beräknas bli delvis uppfyllt. Den preliminära siffran från BOU är 3,06 procent, vilket är en tydlig minskning från 3,7 procent år 2011 men kommer inte riktigt upp till målet som är 3,0 procent

Målet som innebär att genom en bättre samordning mellan barn- och utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen ge elever i och nära utanförskap rätt stöd i rätt tid för att kunna ta del av skolarbetet. Den ogiltiga frånvaron i årskurserna 7-9 ska enligt målet uppgå till högst 3 procent. (Mäts med interna nyckeltal inom barn- och utbildningsförvaltningen.) Resultat 2011: 3,7 procent i åk 7-9.

## **2.4 Viktiga händelser**

### Barn och ungdom

Under 2009-2012 har anmälningarna angående oro för barn och ungdomar ökat med 25 %. Antalet öppnade utredningar har samtidigt ökat med 30 %, anmälningarna rör främst tvister mellan föräldrar eller föräldrars missbruk samt psykisk ohälsa.

Antalet anmälningar om barnmisshandel har ökat markant, från 43 hösten 2011 till 69 hösten 2012. Orsaken till ökningen kan delvis vara att samverkansprojekt mellan socialtjänsten och skolan lett till större och tidigare uppmärksamhet på barn som lever i våldsutsatta familjer. Personal inom skola, förskola och individ- och familjeomsorg fått utbildning av specialister inom området för barns signaler att de lever i en våldsutsatt miljö i början av hösten 2012. Utbildningen planerades och betalades till del av Rädda barnen i Tyresö.

Barnombudsmannen har bjudit in individ- och familjeomsorgen att föreläsa om verksamheten Ungdomstjänst på Barnrättsdagarna i Örebro 2013.

### Hästskon

FoU-Södertörn har på uppdrag av Stockholms läns landsting, Hälso- och sjukvårdsnämnden utvärderat Hästskons Mellanvårdsboende för personer med komplexa vårdbehov. Undersökningen är upplagd som en praktisknära studie med löpande utvärderingsinsatser och återkoppling. Såväl boende som anhöriga och anställda har intervjuats vid flera tillfällen. Samarbetsparter har intervjuats enskilt vid enstaka tillfällen. Samtliga boenden skattar att de mår bättre under vistelsen än perioden innan inskrivning. De anhöriga ger samma bild. Den övergripande bedömningen är att Hästskons

Mellanvårdsboende fyller behov som tidigare inte tillgodosetts och svarar mot behoven hos målgruppen.

Under året meddelade Carema att de beslutat sig för att dra sig ur samarbetet kring Mellanvårdsboendet från halvårsskiftet 2013. Detta innebär ett kännbart avbräck för verksamheten då två tjänster som finansierats av Carema går förlorade. Hur verksamheten ska bedrivas kommer att utredas under våren 2013.

### Missbruk

Inom missbruksenheten genomfördes en kartläggning/inventering av målgruppen unga vuxna 20-25 år - hur många som aktualiseras på missbruksenheten under året, missbrukets omfattning, psykisk hälsa, boende och försörjning. Resultatet visar att en stor andel, förutom missbruksproblematik, också har psykiska/neuropsykiatriska problem. De behov av insatser som framkom var bl.a. skyddat boende/stödboende, psykiatrisk/neuropsykiatrisk utredning, behandlingshem, sysselsättning/arbets träning. En del av dessa insatser kan redan erbjudas internt eller externt.

Resursenheten startade i samarbete med Tyresö församling en gruppverksamhet för barn som har levt eller lever med föräldrar med en missbruksproblematik.

### Ensamkommande barn

Ett nytt avtal med Länsstyrelsen tecknades i december angående en ökning av mottagandet för asylsökande från tre till sju platser. Det innebär att boendekedjan för ensamkommande barn måste byggas ut under 2013.

### Utvecklingsarbete

Tyresö kommun är en av fem kommuner som blivit utsedd av Socialstyrelsen att delta i utvecklingsarbetet gällande samordnat stöd till barn och föräldrar i familjer med missbruksproblematik. Projektet kommer att pågå under 2012-2014.

Tyresö kommun beviljades under 2011 och 2012 projektmedel att utveckla samverkan mellan socialtjänst och skola med syfte och mål att åstadkomma en kvalitetshöjning och kvalitetssäkring vid arbete med de våldsutsatta barnen och deras familjer. En ny ansökan om ytterligare projektmedel har gjorts i december 2012 för att vidareutveckla arbete.

Familjerätten deltar i ett projekt, "Konflikt och försoning" lett av FoU Södertörn tillsammans med södertörnskommunerna och tingsrätterna Södertörn, Nacka och Södertälje. Syftet med projektet är att under två år införa arbetsmetoder som bättre medverkar till att barn, vars föräldrars relation präglas av djupa och oförsonliga konflikter och där risken för våld är stor och kontinuerlig, får en långvarig och hållbar förbättring i sina levnadsvillkor. Utvecklingsarbetet stöds av Länsstyrelsen och Folkhälsoinstitutet och handlar om två metoder som syftar till att öka skyddet för barn.

Tyresö kommun, psykolog Per-Åke Lektér och socionom Therese Bergsell, har blivit inbjudna av Barnombudsmannen att föreläsa och hålla i ett seminarium på Barnrättsdagarna i Örebro den 17 april 2013. De kommer att presentera "Tyresömodellen" - Om barns rätt till delaktighet och inflytande i rättsprocesser.



## 2.5 Nyckeltal

|                                     | Bokslut 2010 | Bokslut 2011 | Bokslut 2012 | Källa |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| <b>INDIVID- &amp; FAMILJEOMSORG</b> |              |              |              |       |
| <b>Försörjningsstöd, brutto</b>     |              |              |              |       |
| Bidragshushåll/månad                | 289          | 276          | 285          |       |
| Kr/bidr.månad/hushåll, kr           | 7 838        | 8 200        | 8 300        |       |
| <b>Barn</b>                         |              |              |              |       |
| <b>Familjehem</b>                   |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar 0-12              | 25,6         | 22,2         | 17,5         |       |
| Kr/dygn                             | 734          | 786          | 934          |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 268          | 287          | 341          |       |
| <b>Jourhem</b>                      |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar 0-12 år           | 6,9          | 2,4          | 6,7          |       |
| Kr/dygn                             | 903          | 1 583        | 997          |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 330          | 578          | 364          |       |
| <b>Ungdom</b>                       |              |              |              |       |
| <b>Institutionsvård/HVB</b>         |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar 13-20 år          | 8,7          | 8,7          | 9,7          |       |
| Kr/dygn                             | 3 460        | 3 389        | 3 370        |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 1 263        | 1 237        | 1 230        |       |
| <b>Familjehem</b>                   |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar 13-20 år          | 35,8         | 37,1         | 41,2         |       |
| Kr/dygn                             | 838          | 801          | 896          |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 306          | 293          | 327          |       |
| <b>Jourhem</b>                      |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar 13-20 år          | 7,1          | 3,4          | 6,6          |       |
| Kr/dygn                             | 800          | 849          | 896          |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 292          | 310          | 327          |       |
| <b>Steget</b>                       |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar                   | 8,4          | 8,1          |              |       |
| Kr/dag (240 dygn)                   | 1 628        | 1 929        |              |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 391          | 463          |              |       |
| <b>Vuxna</b>                        |              |              |              |       |
| <b>Institutionsvård/HVB</b>         |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar                   | 9,6          | 7,8          | 8,4          |       |
| Kr/dygn (365 dygn)                  | 1 266        | 1 800        | 1 307        |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 462          | 657          | 477          |       |
| <b>Entreprenad Källan</b>           |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar                   | 19,4         | 20           |              |       |
| Kr/dygn                             | 621          | 602          |              |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 227          | 220          |              |       |
| <b>Egen regi Hästskon</b>           |              |              |              |       |
| Helårsplaceringar                   | 8,8          | 8,5          | 9,0          |       |
| Kr/dygn                             | 963          | 1 209        | 1 137        |       |
| Årskostnad/placering, tkr           | 352          | 441          | 415          |       |

## 2.6 Ekonomisk uppföljning

### Sammanfattande tabeller och kommentarer

Sammanfattande tabell IFO

| Belopp i Tkr | Budget 2012 | Utfall 2012 | +Överskott<br>-Underskott |
|--------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Kostnader    | 169 250     | 182 596     | -13 346                   |
| Intäkter     | 31 088      | 40 132      | 9 044                     |
| Netto        | 138 162     | 142 464     | -4 302                    |

Notera: Exklusive förvaltningsgemensamma kostnader upp underskottet till 3.316 tkr.

Utfallet för verksamhetsområdet visar ett underskott på -3,3 mkr exklusive förvaltningsgemensamma kostnader.

Försörjningsstödet är betydligt högre än budgeterat och kan delvis förklaras av en ökad riksnorm samt en ogynnsam utveckling av konjunkturläget. En annan förklaring är också att påbörjade åtgärder för att minska kostnaderna för försörjningsstöd inte hunnit få den förväntade effekten under året. Bland annat har 13 stycken utredningar genomförts av en extern psykiatrikonsult och överlämnats till Försäkringskassan men där Försäkringskassan ännu inte hunnit fatta beslut om övertagande i mer än 5 ärenden.

Av tabellen nedan framgår att ökningen av antalet hushåll med försörjningsstöd under 2009, 2010 och 2011 till delar kan förklaras av det ökade antalet utförsäkrade från försäkringskassan som hamnat i försörjningsstöd.

|                                     | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Utfall Tkr                          | 17 159 | 16 256 | 16 108 | 24 222 | 26 894 | 27 318 | 28 290 |
| Antal Hushåll/månad                 | 213    | 196    | 199    | 255    | 289    | 276    | 285    |
| - varav från FK                     |        |        |        | 12     | 38     | 49     | 8      |
| Kostnad per hushåll och månad (Tkr) | 6,7    | 6,9    | 6,7    | 7,9    | 7,8    | 8,2    | 8,3    |

Placeringskostnaderna för barn och ungdom (familjehem och jourhem) har ökat med närmare 20 % eller drygt 4.000 tkr. Ökningen beror till viss del på den satsning som förvaltningen och skolan gjort angående upptäckt av barn i våldsutsatta familjer. Kostnaden för placeringar har också blivit högre på grund av att konsulentstödda familjehem måste anlitas i stället för jourhem där flera sagt upp sina uppdrag.

Den ökade intäkten inom Flyktingmottagning förklaras främst av att schablonersättningar samt antalet ersättningsberättigade barnutredningar varit betydligt fler än budgeterat.

| Nettokostnader i Tkr                           | Bokslut 2011 | Budget 2012 | Bokslut 2012 | +Överskott<br>-underskott |
|------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|---------------------------|
| Förvaltningsgemensamt 1)                       |              | ( 4 293)    | (5 226)      | (-933)                    |
| Personal (myndighets- utövning) m m, t ex hyra | 37 661       | 37 975      | 37 709       | +266                      |
| Försörjningsstöd                               | 26 945       | 24 000      | 28 290       | -4 290                    |
| Samordningsförbundet                           | 1 160        | 1 160       | 1 160        | 0                         |
| Familjerådsg. och socialjour                   | 1 861        | 2 100       | 1 932        | +168                      |

|                                |                |                |                |               |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Externa plac. 0-12 år          | 7 953          | 8 250          | 8 403          | -153          |
| Externa plac. 13-20 år         | 22 666         | 23 392         | 27 589         | -4 197        |
| Externa placeringar vuxna      | 5 125          | 4 900          | 4 020          | +880          |
| Boende upphandlad, Källan      | 4 391          | 4 390          | 4 391          | -1            |
| Boende kommunal regi, Hästskon | 2 539          | 4 177          | 4 292          | -115          |
| Öppenvård, vuxna               | 7 372          | 9 408          | 8 494          | +914          |
| Öppenvård, barn/unga           | 17 296         | 17 117         | 16 036         | +1 081        |
| Flyktingmottagning             | -2 695         | -3 000         | -5 078         | +2 078        |
| <b>Summa</b>                   | <b>132 274</b> | <b>138 162</b> | <b>142 464</b> | <b>-4 302</b> |
| exkl Förvaltningsgemensamt     | <b>132 274</b> | <b>133 923</b> | <b>137 239</b> | <b>-3 316</b> |

1) Förvaltningsgemensamma kostnader fördelas ut per verksamhetsområde enligt en fördelningsnyckel. För individ- och familjeomsorgen uppgår andel till 20 % för 2012.

### Budget i balans 2012

I ett försök att komma tillrätta med ett prognostiserat underskott under 2012 påbörjades en översyn av verksamheterna i syfte att komma ner i en budget i balans. Vissa åtgärder kunde genomföras redan under och inför 2012 medan andra utretts under 2012 och där förslag till åtgärder redovisas i Bilaga 3.

Under 2011 byggdes en boendekedja för ensamkommande flyktingbarn upp inom individ- och familjeomsorgens i egen regi i syfte att öka kvalitén samt minska kostnaderna. En personalresurs fördes då över till den nya verksamheten från mottagningsfunktionen. Förändringen gav full effekt under 2012 och innebar en besparing.

Tre och en halv tjänst som vakanshållits under större delen av 2011 drogs in permanent i december 2011. Indragningarna påverkade flera enheter.

En halvtidstjänst på Måsen, öppenvård för beroendeproblematik, drogs in 2012.

## **3 Omsorg om personer med funktionsnedsättning**

### **3.1 Årets verksamhet**

#### Personlig assistans

Under året har biståndsavdelningen mottagit ett större antal ansökningar avseende personlig assistans än normalt. Anledningen till detta är att assistansföretagen hjälper till med ansökningar och i de fall där behoven inte definieras som grundläggande av Försäkringskassan så hamnar ansökningarna hos kommunen. Avslag som gjorts har överklagats till Förvaltningsrätten och i några fall har biståndsavdelningen fått ärendet tillbaka för att göra en ny bedömning. Varken Förvaltningsrätten eller Kammarrätten har angett inom vilken ram ett nytt beslut ska fattas. Diskussionerna med assistansföretagen har tagit mycket tid i anspråk. Förvaltningen förväntar sig en ökning av liknande ansökningar som gäller såväl barn som vuxna.

Assistansföretagen söker även ersättning för sjuklönekostnaderna enligt reglerna i LSS. Vissa företag lämnar inte tillräckliga underlag för att en bedömning om merkostnad kan göras. Förvaltningen har därför avslagit ansökningarna. Detta har lett till att besluten har överklagats i förvaltningsrätten. Inga domar har ännu förkunnats i dessa fall. Många söker också retroaktiv ersättning för flera år tillbaka. Förvaltningen har valt att godkänna ansökningar sex månader tillbaka i tiden enligt SKLs riktlinjer.

## **Egenregi**

Personlig assistans har haft i stort sett oförändrat antal brukare, några har avslutats och några har tillkommit. Beviljade timmar från försäkringskassan har minskat något, troligen som en följd av att försäkringskassan haft en stramare bedömning av den aktiva tid som de beslutar om.

## **Boenden och daglig verksamhet**

Tillgång till bostäder för personer med funktionshinder är ett allt större problem. Behoven kan inte täckas fullt ut inom LSS. Situationen är den samma avseende försökslägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning vilket kan leda till icke verkställda beslut och därmed viten från Socialstyrelsen.

Det finns en efterfrågan av mer strukturerat och metodiskt stöd i vardagen för yngre personer med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Behoven handlar om hjälp i vardagen, sköta ett hem, tvätta och handla osv. Sådana stödformer är svåra att få till stånd inom nuvarande insatser. Detta leder till kvarboende hemma hos föräldrarna och som i vissa fall leder till konflikter inom familjen. Det är viktigt att stödet ges i syfte att bli självständig i stället för att bli beroende av andras hjälpinsatser.

## **Egenregi**

Tyresö dagliga verksamhet, TYDA, har under året tagit emot åtta personer varav sex kom från gymnasiet och en från annan köpt plats utanför kommunen. TYDA har nu totalt 80 deltagare.

En viss volymökning inom särskilt boende kan konstateras. I särskilt boende ges stöd och service till personer med beslut enligt LSS och i vissa fall även enligt SoL. En ökning har skett under året med totalt 5 personer varav två med beslut enligt Socialtjänstlagen.

## **Biståndsavdelningen**

Under året omstrukturerades avdelningen så att två av handläggarna nu arbetar som gruppledare i syfte att avlasta avdelningschefen och att stödet till handläggarna förstärks.

Biståndsavdelningen har deltagit i upphandlingen av Persontransporter under 2012. Avtalet omfattar skolskjuts och turbundna resor för socialförvaltning, barn- och utbildningsförvaltningen samt utvecklingsförvaltningen.

Personer som är dömda till Rättpsykisk vård (LRV) eller Öppen psykiatrisk tvångsvård (ÖPT) skrivs ut i allt större omfattning. Pressen är stor på kommunen att överta kostnader då psykiatri anser att stödet endast avser boendeformer och att de medicinska och behandlande behoven endast är sekundära. Under 2012 har många diskussioner förts mellan biståndsavdelningen och beställarkontoret och rättspsykiatri klinikerna (Löwenströmska, Karsudden och Huddinge).

## **Gemensamma uppdrag**

**Uppdrag 1.** Alla nämnder ska årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.

- Förändrad taxa och avgifter inom omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning gäller enligt kommunfullmäktiges beslut i april 2011. Den nya taxan tillämpas from maj 2011 med övergångsbestämmelser till och med juli 2011.

### 3.2 Måluppfyllelse i Kommunplan

**Mål 6. Långtidssjukfrånvaron uppgår till högst två procent.**

Målet beräknas inte bli uppfyllt. Den totala sjukfrånvaron under 2012 uppgår till 7,1 procent (6,3 %)

-varav korttidsfrånvaron motsvarar 3,8 % (3,7 %)

-varav långtidsfrånvaron 3,3 %. (2,6 %)

Siffrorna inom parantes avser 2011 års resultat.

**Mål 7. Nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser och minst 75 procent av alla anställda besvarar enkäten.**

Medarbetarenkät är inte genomförd under året.

**Mål 8. Deltidsanställda, som önskar heltidstjänst, ska i möjligaste mån erbjudas det**

Målet beräknas bli uppfyllt. Målet att deltidanställda, som så önskar, i möjligaste mån kan erbjudas utökad sysselsättningsgrad genom det projekt med en bemanningsenhet för kommunens egen regi verksamhet inom äldreomsorgen och funktionshinderområdet som startar under 2013.

**Mål 9. Kompetensutvecklingsplaner, som följs upp i medarbetarsamtal, finns för all personal.**

Målet kommer att uppfyllas. De flesta medarbetare har kompetensutvecklingsplaner idag och målsättningen är att samtliga medarbetare får det under 2013.

**Mål 12. Bildandet av s.k. sociala företag ska uppmuntras så att minst fem sådana finns**

Målet kommer att uppfyllas. Bland annat har en grupp deltagare inom TYDA, Tyresö dagliga verksamhet, bildat föreningen Medvind som idag driver ett Café och där tanken är att föreningen ska övergå till ett socialt företag under 2013.

**Mål 15. Tre procents generell effektivisering (motsvarande 1 procent per år) har uppnåtts inom alla områden.** Målet beräknas bli delvis uppfyllt bland annat genom de åtgärder som redovisas i Bilaga 3.

#### Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgarantierna redovisas i bilaga 2 där också de kommungemensamma kvalitetsgarantierna ingår.

**Garanti 1. Du får svar på eller bekräftelse genom e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)**

**Garanti 2. Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.**

### 3.3 Måluppfyllelse i Nämndplan

**Arbetsplatsanknytning efter särskola**

Målet är uppfyllt. Målet är att minst fyra personer av dem som avslutar gymnasiesärskolan vårterminen 2012 börjar därefter i en verksamhet med arbetsplatsanknytning till exempel socialt företag.

### **Stöd daglig verksamhet**

Målet är delvis uppfyllt. Målet att minst två personer med daglig verksamhet enligt LSS får arbete inom den reguljära arbetsmarknaden alternativt påbörjar studier. En person har gått från LSS daglig verksamhet till reguljär arbetsmarknad.

## **3.4 Viktiga händelser**

### Boenden och daglig verksamhet

En försening i färdigställandet av en ny gruppboendestad för personer med utvecklingsstörning har medfört att ungdomar bor kvar hemma hos föräldrarna efter avslutad gymnasieutbildning. Eftersom korttidstillsyn endast gäller så länge man har skolgång har andra lösningar tagits fram i samråd med TYDA. Tre ungdomar har beviljats avlösarservice före och efter skolan för att tillgodose deras tillsynsbehov. Tillsammans med den kommunala utföraren har ett vuxenkortids startats som är öppet var tredje helg för att avlasta familjerna tills ny gruppboendestad är klar till inflyttning.

### Utbildning

Under 2012 har Nestor FoU jobbat fram ett anhörigpolicydokument tillsammans med kommunens MAS och demenssjuksköterska.

Fem av handläggarna deltog i Samordningsförbundets föreläsningsserie på fem halvdagar. Innehållet berörde LSS och personer med psykisk funktionsnedsättning. En handläggare har genomgått utbildning inom LSS motsvarande 7,5 högskolepoäng.

### **Egenregi**

Socialstyrelsens föreskrifter ”Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning” har medfört en viss omorganisation och kompetensutveckling i syfte att säkerställa en personal med föreskriven kompetens i barn- och ungdomsboendet. Bland annat har två enhetschefer genomgått högskoleutbildning motsvarande 56,5 högskolepoäng var.

Stort fokus ligger också på att öka delaktigheten för alla personer i verksamheterna.

### Projekt

I maj började IPS-projektet där Värmdö är projektägare. Projektet finansieras genom statsbidrag för försöksverksamhet med meningsfull sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning. Tyresö har en projektledare, en handledare och får ta del av skuldrådgivning, Studie - och yrkesvägledning och arbetsterapeut kompetenserna inom projektets ramar.

### **Egenregi**

Forum Carpe är en kommungemensam funktion med samordning av verksamhets- och yrkesutveckling i länet. Verksamheten kom till för att kommunerna ska kunna fortsätta med att erbjuda adekvat kompetensutveckling när EU projekten är avslutade. En betydande del av den kommunala utförarens kompetensutveckling bedrivs genom Forum Carpe.

# Nyckeltal

|                                                                      | Bokslut 2011 | Budget 2012 | Bokslut 2012 |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>OMSORG OM PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING</b>                   |              |             |              |
| <b>Boende</b>                                                        |              |             |              |
| <b>LSS</b>                                                           |              |             |              |
| Antal årsboende, kommunal                                            | 85,2         | 86          | 88,2         |
| Antal årsboende, upphandlad (Gränsvägen)                             | 6            | 6           | 6            |
| Antal årsboende, köpt - total                                        | 12,7         | 4           | 4            |
| Antal årsboende, köpt barn                                           |              | 5           | 3            |
| Årskostnad per placering                                             | 623          | 631         | 621          |
| Årskostnad per placering barnboende, kommunal, tkr 3 platser         | 2 122        | 1 753       | 1 753        |
| Årskostnad per placering gruppboende upphandlad, tkr 1) (Gränsvägen) |              | 662         | 696          |
| Årskostnad per placering, köpt, tkr                                  |              | 1 269       | 1 223        |
| Årskostnad per placering barnboende, köpt, tkr                       |              | 1 533       | 3 371        |
| <b>SoL Psykisk funktionsnedsättning</b>                              |              |             |              |
| Antal årsboende, kommunal                                            |              | 2           | 2            |
| Antal årsboende, upphandlad                                          |              | -           |              |
| Antal årsboende, köpt                                                |              | 5           | 7,7          |
| Årskostnad per placering, kommunal, tkr                              |              | 450         | 447          |
| Årskostnad per placering, köpt, tkr                                  |              | 742         |              |
| <b>Personlig assistans, Kommunal regi</b>                            |              |             |              |
| Antal helårspersoner                                                 | 31,5         | 35          | 39           |
| Antal timmar                                                         | 220 600      | 215 400     | 212 262      |
| Försäkringskassans ersättning/timme                                  | 269          | 258         | 267          |
| <b>20 första timmarna</b>                                            |              |             |              |
| Antal helårspersoner                                                 | 66           | 73          |              |
| Antal timmar                                                         | 68 904       | 75 969      |              |
| Kr/timme                                                             | 259          | 258         |              |
| <b>Daglig verksamhet</b>                                             |              |             |              |
| Helårsdeltagare, kommunal, antal                                     | 74,3         | 78          | 78,5         |
| Antal DV > arbete eller studier, kommunal                            |              |             | 1            |
| Helårsdeltagare, köpt, antal                                         | 36,3         | 32          | 37,3         |
| Antal DV > arbete eller studier, upphandlad                          |              | -           |              |
| <b>Korttidsverksamhet</b>                                            |              |             |              |
| Antal platser, kommunal                                              | 2,6          | 3,2         | 3,1          |
| Antal helårspersoner, köpt                                           | 4,4          | 5           | 7            |
| Årskostnad/deltagare, kommunal tkr                                   | 1 693        | 1 419       | 1 464        |
| Årskostnad/deltagare, köpt, ink hyra tkr                             | 1 328        | 1 260       | 984          |
| <b>Hemtjänst</b>                                                     |              |             |              |
| Antal timmar totalt                                                  | 29 206       | 29 395      | 24 436       |
| Andel, upphandlad procent                                            | 51           | 52          | 50           |
| Andel serviceinsatser (%)                                            |              | 30          | 23           |
| Andel omvårdnadsinsatser (%)                                         |              | 70          | 77           |

### 3.5 Ekonomisk uppföljning

Folkomröstningen för Taxan för personer som får stöd enligt socialtjänstlagen (SoL) genomfördes under året. Som följd av detta blev den nuvarande taxekonstruktionen kvar men minimibeloppet höjdes med 200 kr för ensamstående och 100 kr för makar. Höjningen kommer att tillämpas från 1 januari 2013.

Ersättning för hemtjänstföretagen höjdes i augusti med retroaktivitet från första januari. Detta efter indikationer att privata hemtjänstutförarna inte klarade sig på den ersättningen som kommunen betalat ut.

#### Sammanfattande tabell med kommentarer

Sammanfattande tabell 255

| Belopp i Tkr     | Budget 2012    | Utfall 2012    | +Överskott<br>-Underskott |
|------------------|----------------|----------------|---------------------------|
| <b>Kostnader</b> | 255 496        | 258 409        | -2 913                    |
| <b>Intäkter</b>  | 70 922         | 73 382         | 1 460                     |
| <b>Netto</b>     | <b>184 574</b> | <b>186 027</b> | <b>-1 453</b>             |

Notera: Exklusive förvaltningsgemensamma kostnader upp underskottet till 4.595 tkr.

| Nettokostnader i Tkr                | Bokslut<br>2011 | Budget<br>2012 | Bokslut<br>2012 | +överskott<br>-underskott |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------------|
| Förvaltningsgemensamt <sup>1)</sup> |                 | ( 13 591)      | (10 448)        | (+3 143)                  |
| Myndighetsutöv adm mm               | 5 249           | 8 695          | 9 190           | -495                      |
| Daglig verksamhet                   | 24 713          | 26 738         | 28 446          | -1 708                    |
| Övrigt stöd i ordinärt boende       | 15 328          |                |                 |                           |
| Hemtjänst kommunal                  |                 | 9 605          | 9 238           | +367                      |
| Hemtjänst upphandlad                |                 | 4 380          | 4 628           | -248                      |
| Korttidsverksamhet                  | 14 521          | 14 741         | 15 073          | -332                      |
| Boenden egen regi                   | 48 861          | 54 305         | 54 750          | -445                      |
| Boenden extern regi                 | 23 455          | 24 677         | 23 460          | +1 217                    |
| Personlig assistans                 | 23 953          | 24 678         | 28 856          | -4 178                    |
| Sysselsättning Psyk                 |                 | 3 165          | 1 938           | +1 227                    |
| <b>Summa:</b>                       | <b>156 081</b>  | <b>184 575</b> | <b>186 027</b>  | <b>-1 453</b>             |
| exkl förvaltningsgemensamt          |                 | <b>170 984</b> | <b>175 579</b>  | <b>-4 595</b>             |

1) Förvaltningsgemensamma kostnader fördelas ut per verksamhetsområde enligt en fördelningsnyckel. För FO uppgår andelen till 40 % för 2012.

Utfallet för verksamhetsområdet visar ett underskott på -4,6 mkr exklusive förvaltnings-gemensamma kostnader.

På beställarsidan finns den största avvikelsen finns inom personlig assistans. Anledningen till detta kan delvis bero på att assistansföretagen hjälper till med ansökningar och många av de hamnar hos kommunen då de inte bedöms som grundläggande hos försäkringskassan. Det är således de som får ett beslut om de 20 första timmarna där kostnaderna ökat markant.



Inom egenregi har personlig assistans haft i stort sett oförändrat antal brukare. Den dagliga verksamheten enligt LSS går visar ett underskott på 1,7 mkr på grund av ökad efterfrågan medan boende för barn LSS går med överskott.

### Budget i balans 2012

I ett försök att komma tillrätta med ett prognostiserat underskott under 2012 påbörjades en översyn av verksamheterna i syfte att komma ner i en budget i balans. Vissa åtgärder kunde genomföras redan under och inför 2012 medan andra utretts under 2012 och där förslag till åtgärder redovisas i Bilaga 3.

Under 2012 infördes en större restriktivitet vad gällde externa köp och placeringar samt för så kallade dubbla insatser.

## **4 Äldreomsorgen**

### **4.1 Årets verksamhet**

#### Särskilda boendeformer

Inför 2012 återopade biståndsavdelningen de fem optionerna som kommunen har rätt att ta ut enligt gällande avtal med Carema avseende Krusmynta men fick endast tillgång till två av platserna under året. Svårigheten har varit att platserna har varit belagda av personer från andra kommuner på permanenta platserna. En av avdelningarna på Krusmyntan är korttidsboende och där har kommunen inte kunna placera personer som har haft behov av permanent boende. Pengarna som avsett optionsplatserna har gått till köpta platser.

#### **Egenregi**

Restaurang Lyktan övergick till privat drift när Fazer Amica AB tog över ansvaret. Samtidigt övergick produktionen av matlådor från varma matlådor som levererades dagligen till kylda matlådor med leverans 3 gånger per vecka. Av personalen på Lyktan valde två att gå över till Fazer medan två valde att omplaceras till annan tjänst inom kommunen.

Under våren övergick verksamheten vid Ängsgården till privat drift när Mimosa Vård och Omsorg AB tog över ansvaret. Av 26 anställda valde 12 att stanna kvar på Ängsgården medan 14 personer valde att omplaceras till annan enhet inom kommunal verksamhet.

I september öppnade ett nytt korttidsboende med 7 platser för personer med demenssjukdom, ombyggd från Lyktans gamla lokaler.

#### Hemtjänst

Under hösten höjdes ersättning för hemtjänstföretagen. Ersättningen gällde retroaktivt från första januari. Beslut om höjningen fattades efter indikationer från både egenregi och de privata hemtjänstutförarna att de inte klarade sig på den gällande ersättningsnivån.

### Gemensamma uppdrag

**Uppdrag 1.** Alla nämnder ska årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.

**Uppdrag 2.** Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.

**Uppdrag 3.** Alla nämnder ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel som nyttjas för måltider i kommunens verksamheter ökar så att den uppgår till minst 30 procent år 2014.

Av nämndplanerna ska framgå vilka åtgärder som respektive nämnd avser vidta för att bidra till de gemensamma uppdragen.

- Målsättningen har angivits bland annat i anbudsunderlag vid den nyligen genomförda upphandlingen av matproduktion vid Björkbackens äldrecenter.

## **4.2 Måluppfyllelse i Kommunplan**

**Mål 6. Långtidssjukfrånvaron uppgår till högst två procent.**

### Hemtjänst

Målet beräknas inte bli uppfyllt. Den totala sjukfrånvaron 2012 uppgår till 9,6 procent (8,0 %) varav korttidsfrånvaron motsvarar 6,7 % (5,2 %) varav långtidsfrånvaron 2,9 %. (2,8 %)

### Äldreboenden

Målet beräknas inte bli uppfyllt. Den totala sjukfrånvaron 2012 uppgår till 10,9 procent (9,6 %) varav korttidsfrånvaron motsvarar 5,0 % (5,0 %) varav långtidsfrånvaron 5,9 %. (4,6 %)

Siffrorna inom parantes avser 2011 års resultat.

**Mål 7. Nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser och minst 75 procent av alla anställda besvarar enkäten.**

Medarbetarenkät är inte genomförd under året.

**Mål 8. Deltidsanställda, som önskar heltidstjänst, ska i möjligaste mån erbjudas det**

Målet beräknas bli uppfyllt. Målet att deltidsanställda, som så önskar, i möjligaste mån kan erbjudas utökad sysselsättningsgrad genom det projekt med en bemanningsenhet för kommunens egenregi verksamhet inom äldreomsorgen och funktionshinderområdet som startar under 2013.

**Mål 9. Kompetensutvecklingsplaner, som följs upp i medarbetarsamtal, finns för all personal.**

Målet kommer att uppfyllas. De flesta medarbetare har kompetensutvecklingsplaner idag och målsättningen är att samtliga medarbetare får det under 2013.

**Mål 15. Tre procents generell effektivisering (motsvarande 1 procent per år) har uppnåtts inom alla områden.** Målet beräknas bli delvis uppfyllt bland annat genom de åtgärder som redovisas i Bilaga 3.

### Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgarantierna redovisas i bilaga 2 där också de kommungemensamma kvalitetsgarantierna ingår.

**Garanti 1. Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)**

**Garanti 2. Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.**

### **4.3 Måluppfyllelse i Nämndplan**

**Mål 1. Nöjd kund-index (NKI) uppgår till lägst 75 inom äldreboenden och lägst 80 inom hemtjänsten enligt Socialstyrelsens nationella brukarundersökning.**

I den brukarundersökning som redovisas i Kommunens Kvalitet i korthet (KKiK) är måtten omgjorda och kan därför inte jämföras med föregående års siffror eller det NKI som angivits som mått.

Enligt det nya måttet är 86 procent av brukarna i Tyresö ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst. Medelvärde för landet ligger på motsvarande 90 procent.

Enligt det nya måttet är 77 procent av brukarna i Tyresö ganska/mycket nöjda med sitt särskilda boende. Medelvärde för landet ligger på motsvarande 81 procent.

**Socialnämndens mål att uppnå 2012. Hälso- och sjukvården för personer inom äldreboende inför livets sista tid utgår från en individuell palliativ vårdplan. Vårdplanen är utformad enligt en kvalitetssäkrad metod.**

Målet är uppfyllt delvis. En kvalitetssäkrad metod – LCP, Liverpool Care Pathway – har börjat användas inom äldreboenden inför livets sista tid. Metoden utgår upprättande av en individuell palliativ vårdplan. Äldreboenden har kommit olika långt med införandet av LCP. Det finns äldreboende som redan har infört arbetssättet fullt ut och andra äldreboenden där man har genomfört utbildningen och implementeringen pågår eller introduktion är på gång.

### **4.4 Viktiga händelser**

#### Projekt

Projektet sammanhållen vård i hemmet s.k. Trygg i Tyresö är inne på sitt andra år. Verksamheten är i full gång i samarbete mellan Tyresö kommun och Handengeriatriken. En halvtidsutvärdering har genomförts av Consider AB. Fokus i utvärderingen var anhörigas upplevelse. Projektet upplevs att vara bra och välfungerande stöd för de äldre och deras anhöriga.

Ett samverkansdokument mellan Tyresö kommun och vårdgivarna inom primärvården och geriatriken för Lokalt vård och omsorgsprogram för demenssjuka i Tyresö kommun har tagits fram av Nestor FoU tillsammans med kommunens demenssjuksköterska. Implementeringsarbetet pågår och beräknas fortsätta under 2013.

## **Egenregi**

Projekt ArbetSam: Den kommunala äldreomsorgen har deltagit i ett ESF-projekt (Europeiska socialfonden) tillsammans med 75 andra arbetsplatser inom andra kommuner och privata vårdföretag. Tack vare detta har kompetensutvecklingen kunnat fortsätta med arbetsplatsnära utbildning i samverkan mellan äldreomsorgen och den kommunala vuxenutbildningen (C3L). Utbildningsnivån är nu 94 % utbildade undersköterskor inom särskilt boende och ca 54 % inom hemtjänsten.

## Särskilda boendeformer

Under 2012 tog kommunen emot 14 utomkommunala ansökningar om särskilt boende. Av dessa fick sex stycken bifall och åtta fick avslag. Två personer har överklagat sina avslag. Förvaltningsrätten avslag överklagandet i ena fallet, andra fallet har inte avgjorts än.

Det finns utökat behov av demensplatser inom äldreboendena. En avdelning på Trollängens äldreboende har därför omvandlats från somatisk inriktning till demens. De boende som så önskade har flyttat till andra somatiska avdelningar inom Trollängen.

Under 2012 genomfördes en upphandling gällande Trollängens äldreboende. Tilldelningsbeslutet av driften har därefter överklagats i olika omgångar och ligger för närvarande hos Kammarrätten för bedömning. Tills vidare ligger driften kvar i Caremas regi.

Trollängens korttidsplatser omvandlades successivt till permanentboendena under våren 2012.

En ny lag gällande parboende började gälla från november 2012. Nya riktlinjer och rutiner har arbetats fram av Socialförvaltningen.

## **Egenregi**

Året har växlat mellan mycket god utveckling med kvalitetsfokus, men också av oro och svårigheter. Det negativa uppmärksamhet som äldreomsorgen har fått i pressen, bland annat i samband med den så kallade "Carema-skandalen", har påverkat all personal inom äldreomsorgen. Brukare och anhöriga är mycket mer ifrågasättande och kritiska i sin inställning till äldreomsorgen.

Under 2012 har ett par makar sammanbott i en lägenhet på Näckrosen. Ett par makar som under många år bott tillsammans på Vitsippan flyttade under 2012 till varsin lägenhet på grund av hälsoskäl.

## Kvalitet och utveckling:

Lokala värdighetsgarantier har tagits fram under 2012 och antogs i socialnämnden i september 2012. Tre enhetschefer har under året gått 7,5 högskolepoängs utbildning som värdegrundsledare. Arbetet pågår på samtliga enheter med implementering av värdegrunden.

Under året har också inrapportering till kvalitetsregistren Senior Alert och Palliativa registret börjat göras mera frekvent.

Genom Omvårdnadslyftet har kommunerna erhållit 243,7 miljoner kr för att stärka kompetensen inom äldreomsorgen; 50 kr/uppnådd och redovisad gymnasiepoäng vid omvårdnadsprogrammets kurser. För Tyresö kommun innebär detta att 420 tkr utbetalades.

## Hemtjänst

I februari infördes ett valfrihetssystem i hemtjänsten, där kunderna kan välja vad som ska utföras utifrån behov och dagsform.

Byten ska redovisas i samband med delårsbokslut samt i bokslutsdokumentet. I samband med uppföljning av ärende ska bytena redovisas. Byten har inte redovisats till beställaren som överenskommelsen var från början. En uppföljning av valfrihetsmodellen behöver göras 2014 för att se effekterna och hur kunderna upplever möjligheten att byta.

## **Egenregi**

Under 2012 har 235 byten genomförts inom den kommunala hemtjänsten. 2 önskemål om byten har inte kunnat genomföras på grund av att de inte meddelades i så god tid att personalen hann ställa om planeringen.

## Arbetsmiljö

En arbetsgrupp har under hösten planerat och genomfört uppdraget med anskaffning av arbetskläder för personalen i hemtjänsten. Detta innebär också att omklädningsrum och låsbara omklädningskåp, samt utrymme för tvätt och förvaring måste ordnas.

På avdelningen Syrenen har under året pågått ett intensivt utvecklings- och arbetsmiljöarbete för att komma till rätta med de brister som på olika sätt framkommit. En handlingsplan formulerades och en extern konsult har varit inne i verksamheten och genomfört flera planeringsdagar tillsammans med enhetschef. En kvalitetsgranskning genomfördes i juli av Medborgarfokus och bedömningen var att enheten har påbörjat och kommit en bit på väg med att utveckla sitt kvalitetsarbete med fokus på upplevd trygghet, information, inflytande, mat- och måltider samt samvaro och aktiviteter. Arbetet fortsätter under 2013.

Det har varit stor omsättning på både enhetschefer och samordnare under 2012, tre av sju enhetschefer och tre av sex samordnare har slutat. Det har varit svårt att rekrytera ersättare och tjänsterna har tidvis varit vakanta.

## **4.5 Nyckeltal**

| <b>Äldreomsorg</b>                    | <b>Bokslut<br/>2011</b> | <b>Budget<br/>2012</b> | <b>Bokslut<br/>2012</b> |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| <b>Boenden</b>                        |                         |                        |                         |
| Helårsplatser totalt kommunal antal   |                         | 142                    | 137                     |
| Helårsplatser totalt upphandlat antal |                         | 120                    | 120                     |
| Helårsplatser externa köp, antal      |                         | 17                     | 11,7                    |
| Årskostnad/placering                  |                         |                        |                         |
| - Kommunal (exkl palliativ vård)      |                         | 575                    | 609                     |
| - Upphandlade platser                 |                         | 520                    | 534                     |
| - Köpta platser                       |                         | 699                    |                         |
| <b>Tomdygn antal</b>                  |                         |                        |                         |
| Kommunal                              |                         |                        |                         |
| Upphandlad                            |                         |                        |                         |

|                                             |  |         |         |
|---------------------------------------------|--|---------|---------|
| Betalningsansvar, antal dygn/mån            |  | 38,9    | 37,3    |
| Betalningsansvar, kostnad tkr               |  | 1 400   | 1 339   |
| <b>Boenden varav korttidsvård</b>           |  |         |         |
| Korttidsvård antal kommunala platser        |  | 22      | 19      |
| Korttidsvård antal upphandlad               |  | 0       |         |
| Korttidsvård årskostn/placering kommunal    |  | 575     |         |
| Korttidsvård årskostn/placering upphandlad  |  | 0       |         |
| Korttidsvård, utomlands, antal dygn         |  |         |         |
| Palliativ vård årskostnad/placering         |  | 665     |         |
| <b>Hemtjänst</b>                            |  |         |         |
| Antal timmar                                |  | 198 815 | 197 468 |
| andel kommunal i procent                    |  | 65      | 66      |
| andel upphandlad i procent                  |  | 35      | 34      |
| Andel omvårdnadsinsatser                    |  | 80      | 84      |
| Andel serviceinsatser i procent             |  | 20      | 16      |
| Andel trygghetslarm, personer över 80år i % |  |         |         |

## 4.6 Ekonomisk uppföljning

### Sammanfattande tabell med kommentarer

Sammanfattande tabell IFO

| Belopp i Tkr     | Budget 2012    | Utfall 2012    | +Överskott<br>-Underskott |
|------------------|----------------|----------------|---------------------------|
| <b>Kostnader</b> | 277 379        | 286 803        | -9 434                    |
| <b>Intäkter</b>  | 40 399         | 46 617         | 6 218                     |
| <b>Netto</b>     | <b>236 980</b> | <b>240 197</b> | <b>-3 217</b>             |

Notera: Exklusive förvaltningsgemensamma kostnader upp underskottet till 4.830 tkr.

| Nettokostnader i Tkr       | Bokslut<br>2011 | Budget<br>2012 | Bokslut<br>2012 | +överskott<br>-underskott |
|----------------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------------|
| Förvaltningsgemensamt 1)   | 700             | (12 065)       | (10 452)        | (+1 613)                  |
| Myndighetsutövning mm      | 5 918           | 8 277          | 6 672           | +1 605                    |
| Hemtjänst                  | 55 005          | 61 060         | 62 906          | -1 846                    |
| Dagvård samt matproduktion | 5 120           | 4 585          | 6 048           | -1 463                    |
| Boenden externa köp 2)     | 61 587          | 65 711         | 65 206          | +505                      |
| Äldreboende – egen regi 3) | 88 137          | 85 282         | 88 913          | -3 631                    |
| <b>Summa</b>               | <b>216 467</b>  | <b>236 980</b> | <b>240 197</b>  | <b>-3 217</b>             |
| exkl förvaltningsgemensamt | <b>215 767</b>  | <b>224 915</b> | <b>229 745</b>  | <b>-4 830</b>             |

1) Förvaltningsgemensamma kostnader fördelas ut per verksamhetsområde enligt en fördelningsnyckel. För ÄO uppgår andel till 40 % för 2012.

Utfallet för verksamhetsområdet visar ett underskott på -4,8 mkr exklusive förvaltnings-gemensamma kostnader.

**Särskilda boendeformer** gör ett underskott motsvarande -3,1 mkr och beror främst på ökade kostnader inom den kommunala boendeverksamheten där verksamheten visar ett underskott på -3,6 mkr.

Köp i externa boenden har minskat under året bland annat beroende på att många äldre placeringar upphör och färre nya tillkommer bland beroende på en mera restriktiv bedömning.

Efterfrågan av demensplatser ökar och en avdelning på Trollängen har omstrukturerats från somatisk inriktning till demensinriktning. Efterfrågan påverkar också verksamheten i egenregi där kostnader för demensvård har ökat.

**Hemtjänsten** redovisar ett underskott motsvarande - 1,8 mkr. Underskottet i sin helhet beror på den ökade timersättningen som höjdes retroaktivt från januari 2012. Den beslutade höjningen var inte budgeterad och full kompensation erhöles heller inte för de kostnader som tillkom i samband med höjningen.

### Budget i balans 2012

I ett försök att komma tillrätta med ett prognostiserat underskott under 2012 påbörjades en översyn av verksamheterna i syfte att komma ner i en budget i balans. Vissa åtgärder kunde genomföras redan under och inför 2012 medan andra utretts under 2012 och där förslag till åtgärder redovisas i Bilaga 3.

De vakanshållningar som genomfördes inför budgeten 2011 fullföljs och neddragningar av tjänster verkställdes under 2011 och 2012.

**Kastanjen:** 0.75 lokalvårdare vakanshölls, men har återanställts 0,5 efter beslut på APT.

Personalstaten behöver därför dras ner med 0.5 tjänst.

**Syrenen:** vakanshållning av 0.55 + 0.55 tjänster genomfördes inför budget 2011. Dessa neddragningar permanentas inför 2012 års budget.

**Gruppboendet:** en vakanshållning 0.25 på vikariat för föräldraledig, återkommer på heltid i januari, och en motsvarande neddragning, 0.25, måste då genomföras bland ordinarie personal.

En översyn av sjuksköterskeorganisation och bemanning genomförs under 2011