

Individ- och familjeomsorgen



Verksamhets-
berättelse
2016



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Viktiga händelser	3
1.1	Personalsituation	3
1.2	Övrigt.....	3
2	Mål och resultat	5
2.1	Måluppfyllelse	5
2.1.1	Strategiska mål.....	5
2.2	Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan.....	6
2.2.1	Särskilda uppdrag.....	6
2.2.2	Nämnduppdrag.....	8
2.3	Uppföljning av kvalitetsgarantier	9
2.4	Uppföljning av verksamhet och kvalitet.....	10
2.4.1	Lex Sarah och lex Maria.....	10
2.4.2	Ej verkställda beslut	11
2.4.3	Uppföljning.....	11
2.4.4	Granskning	11
2.5	Uppföljning av verksamhet och ekonomi.....	11
3	Uppföljning av riskhanteringsplan.....	13
4	Sammanfattande slutsatser utifrån analysunderlag	14
4.1	Slutsatser.....	14
4.2	Prioriterade områden att arbeta vidare med.....	14

1 Viktiga händelser

1.1 Personalsituation

Under 2016 var det stort fokus på rekrytering av personal inom socialförvaltningen.

Förvaltningschefen avslutade sin tjänst i maj och därefter leddes förvaltningen av en tillförordnad förvaltningschef. Innan slutet på 2016 blev det klart att en ny förvaltningschef tillträder i början av februari 2017.

Stabschefen lämnade sin tjänst i november. Ny stabschef tillträder i början på februari 2017.

Under första delen av året fanns en inhyrd tillförordnad myndighetschef för individ- och familjeomsorg men i juli tillträdde en ny ordinarie myndighetschef.

Personalsituationen inom främst barn- och ungdomsenheten samt familjevårdsenheten med familjerätt var mycket ansträngd under början av året och detta fick mycket stora konsekvenser i form av långa väntetider och långa utredningstider. När situationen var som värst prioriterades de barn och ungdomar som var mest utsatta vilket innebar att övriga fick vänta tills personal kom på plats. Det ansträngda personalläget påverkade även andra enheter på olika sätt.

Kommundirektören gav i början av 2016 kvalitetsenheten inom avdelningen medborgarfokus i uppdrag att granska barn- och ungdomsenheten och det kunde då konstateras att rättsäkerheten inte kunde garanteras - och att barn och unga inte fick det skydd och de stödjande insatser de behövde.

Personalsituationen förbättrades dock sammantaget under året på både barn- och ungdomsenheten samt familjevårdsenheten och det är bara ett fåtal tjänster som inte är besatta av ordinarie personal. Flertalet enhetschefer saknades i början av året men vid slutet av året var samtliga tjänster tillsatta.

Under året inrättades två metodstödjärtjänster med syfte att dels skapa ett bättre mottagande och en bättre introduktion för nya socialsekreterare men också för att på olika sätt utveckla arbetet inom avdelningen för att bättre möta våra brukares behov.

1.2 Övrigt

Den första januari 2016 genomfördes den organisationsförändring som planerats under 2015. För avdelningens del innebar det att utförarenheter från individ- och familjeomsorgen så som socialpsykiatri och resursenheten

flyttades över till verksamheten för personer med funktionsnedsättning. Avdelningen bytte namn till Verksamheter kommunal regi, funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorg.

Förvaltningen tog med stöd av konsultfirman PWC fram en ny planerings- och uppföljningsprocess. Modellen började tillämpas i arbetet med nämndplan för år 2017.

Stödboende introducerades under året. Stödboende är en ny boendeform där barn och unga i åldern 16-20 år kan placeras istället för i familjehem eller i Hem för vård och boende, HVB-hem. Syftet med stödboende är att träna och förbereda unga personer inför vuxenlivet och ett självständigt boende.

Boendekedjan 2 för ensamkommande barn och ungdomar startades upp under året med elva platser. Inspektionen för vård och omsorg har genomfört granskningar av båda boendekedjorna utan anmärkningar.

En samordnad organisation för systemförvaltning, support och utveckling av verksamhetssystemet Treserva har infördes inom socialförvaltningens stab.

Migrationsverket tog fram en ny modell för anvisning av ensamkommande. Det innebär att de ensamkommande fördelas bland kommunerna utifrån en för varje kommun fastställd andel av det totala antalet flyktingar som väntas söka asyl i Sverige. Hänsyn tas till kommunernas tidigare mottagande av asylsökande, nyanlända samt mottagande av ensamkommande. Tyresö blev under 2016 inte tilldelade några ytterligare ensamkommande asylsökande barn.

Antalet hushåll som erhåller försörjningsstöd minskade från i genomsnitt 236 per månad under 2015 till 205 per månad under 2016. Likaså minskade kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd från i genomsnitt 2,0 miljoner kr per månad under 2015 till i genomsnitt 1,5 miljoner kr per månad under 2016. Detta beror dels på en gynnsam konjunktur men är också ett resultat av enhetens arbete med konsultläkare för att medverka till att fler personer få sjuk- eller aktivitetsersättning. Vidare implementerades projektet ”En väg in” vilket skapat en tätare samverkan med Försäkringskassan, Arbetscentrum och Arbetsförmedlingen. Inflödet av nya hushåll minskade också något. Arbetslösheten är låg i Tyresö och invånare som bedöms stå nära arbetsmarknaden kommer i hög utsträckning snabbt i arbete

Försörjningsstöds- och vuxenenheten påbörjade HBTQ-certifiering Syftet är att samtliga anställda ska ha en sådan grundkunskap kring HBTQ-frågor att de inte avsiktligt eller oavsiktligt utsätter någon av våra klienter, anhöriga till klienter, samarbetspartners eller kollegor för någon form av diskriminering eller kränkande behandling. Certifieringen ska vara klar under 2017.

2 Mål och resultat

2.1 Måluppfyllelse

2.1.1 Strategiska mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser.

Resultatet för individ- och familjeomsorgen för 2016 är 3 572 tkr.

Indikator	Resultat	Resultatmål	Resultat
	2015	2016	2016
Ekonomiskt resultat (tkr)	-6 358	0	3 572

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Målvärdet uppnås ej. I årets medarbetarenkät uppgav 53 procent av individ- och familjeomsorgens anställda att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 33 % uppgav att de var neutrala och 14 % uppgav att de inte skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare.

I medarbetarenkäten för 2015 var svarsalternativet för den här frågan utformat på ett annat sätt vilket omöjliggör en jämförelse med 2016. Därför redovisas inget resultat från 2015.

Indikator	Resultat	Resultatmål	Resultat
	2015	2016	2016
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.		70 %	53 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Målnivån uppnås ej. Den totala sjukfrånvaron för personal inom individ- och familjeomsorgen var under året 6,3 procent. Sjukfrånvaron har dock minskat jämfört med 2015 då sjukfrånvaron var 8,7 %.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Den totala sjukfrånvaron för personal inom individ- och familjeomsorgen	8,7 %	4,0 %	6,3 %

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

I medarbetarenkäten för 2016 uppgav 85 procent av de anställda inom verksamhetsområdet att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	Resultat saknas	Resultatmål saknas	85 %

2.2 Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan

2.2.1 Särskilda uppdrag

Fortsätta öka självförsörjningsgraden.

Socialstyrelsens statistik avseende andel av befolkningen som är i behov av ekonomiskt bistånd redovisas årligen vid halvårsskiftet efterkommande år, vilket betyder att resultatet för 2016 redovisas sommaren 2017. Tyresö kommun har en låg andel av befolkningen som är i behov av ekonomiskt bistånd. Bedömningen är att andelen fortsatt kommer att understiga två procent.

Nämnden ska se över taxor och avgifter i syfte att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamheternas finansiering.

Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justeras utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering. Inom IFO finns en egenavgift för familjerådgivning och vuxna med missbruksproblematik som beviljats dygnetruntvård. Nivåerna har inte justerats på grund av för låg förändring av index.

All kommunal verksamhet, med undantag för myndighetsutövning och verksamheter som enligt lag eller beslut av kommunfullmäktige ska undantas, kan provas för konkurrensutsättning.

Upphandling av konsulentstödda familjehem för barn och ungdom samt ensamkommande påbörjades tillsammans med Nacka kommun. En upphandling av jourhem genomfördes också. En ny upphandling av stödboendet Källan genomfördes och Attendo tar över driften från och med september 2017. Avtal tecknades med Vårldus AB för drift av Tyresös stödboende från och med februari avseende stödboende för ensamkommande barn. Lag om valfrihetssystem (LOV) infördes för boendestöd vilket också innefattar personer med missbruksproblematik.

Utveckla tidiga insatser inom individ- och familjeomsorgen i samverkan med olika aktörer.

En inventering av det förebyggande arbetet i kommunen för barn och ungdomar gjordes under 2015 och visade att det finns flera välfungerande förebyggande insatser i kommunen. En slutsats var att införa föräldrautbildning och att erbjuda familjestödssamtal utan utredning. Utvecklingen av dessa insatser pågår och sammanfaller delvis med uppdraget att utveckla stödet till barn och ungdomar med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och deras familjer. En utökning av insatser förutsätter större medel, utöver nuvarande budgetram.

Genomlys behovet av boendeplatser inom individ- och familjeomsorgen i alla kommundelar.

En prognos av behoven fram till 2021 ingår i verksamhetsområdets behovsanalys. Förvaltningen avvaktar de kommunövergripande riktlinjer för lokalförsörjning som håller på att utarbetas. Förvaltningen kommer under våren 2017 att göra en ny prognos som underlag till en kommunövergripande lokalförsörjningsplan.

Implementera och utveckla projektet "En väg in och många vägar till arbete, studier och egen försörjning" i den ordinarie verksamheten.

Det särskilda uppdraget är genomfört.

2.2.2 Nämnduppdrag

Tillsammans med nämnderna BUN och GAN besluta om vilket förebyggande arbete och tidiga insatser som Tyresö kommun ska erbjuda samt säkerställa uppföljning och kvalitetsmätning av insatserna.

Barn- och utbildningsnämnden, gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden gav 2016 förvaltningarna tre gemensamma särskilda uppdrag. I fokus för de olika uppdragen är målgrupper som förvaltningarna gemensamt ansvarar för där det finns behov av att utveckla former för stöd och samverkan. Detta gäller såväl inom och mellan förvaltningarna, som med externa aktörer, såsom det civila samhället.

Två psykologer inom elevhälsan har genomförde föräldrastödsutbildningen ABC (Alla barn i centrum) under hösten 2016. Psykologerna ska nu utbilda sig till instruktörer och kan sedan utbilda handledare inom samtliga berörda förvaltningar.

Se bilaga 1.

Gemensamt med nämnderna BUN och GAN utveckla stödet till barn och ungdomar med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och deras familjer. Målsättningen är att kunna ge rätt stöd på hemmaplan.

Barn- och utbildningsnämnden, gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden gav 2016 förvaltningarna tre gemensamma särskilda uppdrag. I fokus för de olika uppdragen är målgrupper som förvaltningarna gemensamt ansvarar för och där det finns behov av att utveckla former för stöd och samverkan. Detta gäller såväl inom och mellan förvaltningarna, som med externa aktörer, såsom det civila samhället.

En kartläggning av nuläget genomfördes. Styrgruppen bedömde att följande behöver utvecklas: Barn- och utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen behöver utreda möjligheten att erbjuda en grundskola med kombinerat boende i Tyresö kommun. Förvaltningarna samverkar idag i gemensamma ärenden och till viss del finns det utarbetade rutiner för detta. Behov finns av att formalisera samverkan kring elever och ungdomar där flera enheter och förvaltningar är

inblandande och att rutinerna för samverkan behöver utvecklas. Detta arbete behöver sättas igång när vakanser på nyckeltjänster har tillsatts.

Se bilaga nr 1.

Gemensamt mellan nämnderna BUN, SN och GAN skapa en samordnande funktion för flyktingmottagandet. Boendelösningar, återsökning av statsbidrag och samverkan med ideella krafter är exempel på aktiviteter som behöver samordnas.

Barn- och utbildningsnämnden, gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden gav 2016 förvaltningarna tre gemensamma särskilda uppdrag. I fokus för de olika uppdragen är målgrupper som förvaltningarna gemensamt ansvarar för där det finns behov av att utveckla former för stöd och samverkan. Detta gäller såväl inom och mellan förvaltningarna, som med externa aktörer, såsom det civila samhället.

Kommunen inrättade en flyktingsamordnare som arbetat med boendelösningar, kartlagt och samordnat återsökning av statsbidrag, och haft möten med bl.a.

Röda korset och Tyresö församling.

Se bilaga 1.

Ta fram en omvärldsanalys som bland annat innehåller en behovsplan för verksamhetsområdet för 2016-2020 och som presenteras på nämnden i mars.

En behovsanalys togs fram och presenterades för socialnämnden i mars.

2.3 Uppföljning av kvalitetsgarantier

Vi är tillgängliga – Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.

På grund av en omfattande personalbrist uppfylldes inte den här garantin under 2016.

Om du söker försörjningsstöd – När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.

Garantin uppfylldes.

Stöd till barn och ungdom – Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor.

På grund av stor personalbrist var väntetiderna betydligt längre under 2016.

Stöd till barn och ungdom – En anmälan om att barn och ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.

Garantin uppfylldes.

Familjehemsvård – Socialsekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande.

Garantin uppfylldes.

Familjerätt – Barn i skilsmäsofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

På grund av en omfattande personalbrist uppfylldes inte den här garantin under 2016.

Stöd till personer med missbruksproblem – 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.

Garantin uppfyllld.

2.4 Uppföljning av verksamhet och kvalitet

2.4.1 Lex Sarah och lex Maria

Under 2016 gjordes tre utredningar enligt lex Sarah varav en anmäldes vidare till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Denna utredning avsåg bristen på handläggare vilket äventyrat säkerheten kring utredning och uppföljning.

Ingen anmälan enligt lex Maria upprättades under 2016.

2.4.2 Ej verkställda beslut

Förvaltningen rapporterar kvartalsvis de beslut som ej verkställts inom tre månader till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Sammanställningar redovisas för socialnämnd, kommunfullmäktige och revisorer. Inom individ- och familjeomsorgen rapporterades 111 beslut under året varav 100 beslut avsåg familjehem och 11 beslut avsåg öppenvård.

2.4.3 Uppföljning

En avtalsuppföljning som gjorts under 2016 av Villa Victoria behandlingscenter AB och Aliba Care AB avseende omsorgs- och boendeplatser för ensamkommande barn och ungdomar visar att verksamheten bedrivs i enlighet med uppdragen.

2.4.4 Granskning

En granskning av Hästskons stöd- och boendeenhet genomfördes av kvalitetsenheten under juni och juli. Enheten svarar för individuellt anpassat stöd till de boende, som är vuxna personer med psykisk funktionsnedsättning och/eller samtidig missbruks-/beroendeproblematik.

Hästskon är en väl fungerande verksamhet men granskningen visar på en del brister och förbättringsområden. Det gäller framför allt dokumentation och genomförandeplaner men också rutiner som ska säkerställa att samtlig personal har tillräckliga kunskaper om rapporteringsskyldigheten, enligt lex Sarah.

2.5 Uppföljning av verksamhet och ekonomi

IFO Myndighet Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat 2016
Avdelningsledning	8 008	-7 001	1 007
Försörjningsstödsenheten ¹⁾	34 386	-32 872	1 514
Familjevårds- och familjerättsenheten	42 624	-43 514	-890
Barn- och ungdomsenheten	49 810	-56 317	-6 507
Vuxnenheten	35 738	-40 841	-5 104
Totalt IFO myndighet	170 566	-180 545	-9 979
Ensamkommande PUT/asyl	117 756	-104 224	13 532
Totalt IFO	288 322	-284 769	3 553

¹⁾ Försörjningsstödsenheten har belastats med en kostnad som avser 2017 motsvarande 1 500 tkr.

För myndighetsutövningen inom individ- och familjeomsorgen uppgick nettoresultatet till ett överskott mot budget med 3 553 tkr.

Försörjningsstödsenheten belastades dock i december med en kostnad som avser 2017 motsvarande 1 500 tkr.

Antalet hushåll som erhöll försörjningsstöd minskade från i genomsnitt 236 per månad under 2015 till 205 per månad under 2016. Likaså minskade kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd från i genomsnitt 2,0 miljoner kronor per månad under 2015, till i genomsnitt 1,5 miljoner kronor per månad under 2016. Detta berodde till viss del på en gynnsam konjunktur men det är också ett resultat av enhetens arbete med konsultläkare för att medverka till att fler personer får sjuk- eller aktivitetsersättning.

Under första delen av 2016 saknades mycket personal, vid både familjevården och familjerätten. För att kunna tillgodose behovet av familjehem var det nödvändigt att köpa externa familjehemsplatser, vilket innebar betydligt högre kostnader. Flertalet av de placeringar som gjordes i externa familjehem gällde små barn som kommer att behöva längre, stabila placeringar.

För barn- och ungdomsenheten innebar den allvarliga bristen på personal att redan beviljade insatser fick löpa på utan uppföljning, och därmed inte avslutades i tid. Bristen på personal medförde även att externa insatser beviljades i högre omfattning.

I slutet av 2015 kom drygt 100 nya asylsökande ensamkommande barn/ungdomar till Tyresö kommun. Under året sökte kommunen ersättning från Migrationsverket för kostnader som uppstått i samband med detta. Ersättningen från Migrationsverket förväntas sänkas från och med juli år 2017. Omförhandlingar av avtal med externa vårdgivare påbörjades därför omgående. Detta medförde påtagliga kostnadsminskningar och den förväntade sänkningen av ersättningen från staten kommer inte att få så stor negativ effekt som det tidigare befarades.

Vuxenenheten tog under året emot personer från gruppen unga vuxna – 18-20 år – som i vanliga fall skulle haft fortsatt kontakt med barn- och ungdomsenheten eller familjevårdsenheten. Anledningen var att det inte fanns personal på dessa enheter och att dessa personer var i stort behov av stöd. I budgetförutsättningarna för 2016 ingick att enheten skulle få åtta träningslägenheter, fyra i början av året och fyra till hösten. I realiteten blev det fem lägenheter som enheten fick kännedom om först i september. Detta innebar att de hemtagningar av klienter som planerats inte kunde genomföras.

3 Uppföljning av riskhanteringsplan

Förändringar som påverkar aktuella LOV-avtal såsom budget, omsorgsnivåer/brukare, avtal utanför LOV, avtalstolkning och faktureringsrutiner.

En modell för regelbundna uppföljningar togs fram under 2016.

Osäkra antaganden och analyser i ekonomiska prognoser ökar risken för ett ineffektivt och felaktigt resursanvändande vilket kan bidra till utebliven måluppfyllelse.

En modell för budgetuppföljning togs fram under 2016 och ska börja användas under 2017. Förvaltningen ser ett behov av att säkra och följa volymer för att säkerställa mer tillförlitliga prognoser. Tiden för bokslutsprocessen behöver också kortas ned för att ge utrymme till analys och prognosarbete.

Oförutsägbara förändringar i bland annat kommunens demografi eller annan större förändring inom olika brukargrupper kan innebära att de femåriga behovsplanerna för utbyggnad av vård- och omsorgsboenden (såväl ÄO som FH) inte ger en fullständig bild av behoven. Detta kan medföra felaktiga utgångspunkter vid planering av nyproduktion.

Behovsplanen för 2016 förutsåg inte fullt ut de volymförändringar som inträffade under året. Behovsplanen uppdateras enligt plan i början av 2017.

Svårigheter att finna bostäder till det ökade antalet ensamkommande barn som kommer till Tyresö.

Behovet av bostäder har varit mindre än förväntat på grund av att Tyresö kommun inte blev tilldelade några ensamkommande barn under 2016.

4 Sammanfattande slutsatser utifrån analysunderlag

4.1 Slutsatser

Individ och familjeomsorgen redovisade ett överskott på 3 553 tkr. Bristen på personal medförde ökade kostnader för flera enheter under året, bland annat genom att externa insatser beviljades i högre omfattning. Omförhandlingar av avtal med externa vårdgivare medförde påtagliga kostnadsminskningar för placeringar av ensamkommande flyktingbarn.

Verksamhetsområdet nådde inte målvärdet avseende medarbetare som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare. Målvärdet angående medarbetarnas sjukfrånvaro uppnåddes inte heller.

Tyresö kommun har en låg andel av befolkningen som är i behov av ekonomiskt bistånd. Bedömningen är att andelen fortsatt kommer att understiga två procent.

4.2 Prioriterade områden att arbeta vidare med

Attraktiv arbetsgivare är ett strategiskt målområde som måste prioriteras. Den stora utmaningen, som individ- och familjeomsorgen delar med de flesta andra kommuner, är att rekrytera och behålla kompetent personal. En god arbetsmiljö, med allt vad det innebär, samt möjligheter till utveckling i sin yrkesroll är viktiga delar för att detta ska lyckas.

God hushållning och effektiva verksamheter är också ett strategiskt målområde som behöver prioriteras. Effekten av personalbristen 2016 kan innebära fortsatt ökade externa placeringskostnader. Externa familjehemsplaceringar riskerar att bli mycket långvariga och det finns även risk att antalet placeringar kommer att öka.

För att motverka ökade kostnader behöver verksamhetsområdet genomföra de åtgärder som identifierades i genomlysningen av individ- och familjeomsorgen. Myndigheten behöver även tydliggöra behovet av insatser inom kommunal regi.

Förändringar i omvärlden kommer också att få effekter för verksamheten, i form av ökat eller minskat antal ensamkommande barn och ungdomar. Även komplicerade regler kring ersättningsnivåer vid återsökning hos migrationsverket kan få effekter under kommande år.

Samverkan – såväl inom avdelningen som med andra aktörer – är ett viktigt område att utveckla och som kan innebära att individ- och familjeomsorgen blir bättre på att möta klienternas behov.