

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning



Verksamhets-
berättelse
2016



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Viktiga händelser	3
1.1	Personalsituation	3
1.2	Övrigt.....	3
2	Mål och resultat.....	6
2.1	Måluppfyllelse	6
2.2	Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan.....	9
2.2.1	Särskilda uppdrag.....	9
2.2.2	Nämnduppdrag.....	9
2.3	Uppföljning av kvalitetsgarantier	10
2.4	Uppföljning av verksamhet och kvalitet.....	11
2.4.1	Lex Sarah och lex Maria.....	11
2.4.2	Ej verkställda beslut	11
2.4.3	Granskning	11
2.5	Uppföljning av verksamhet och ekonomi	12
3	Uppföljning av riskhanteringsplan.....	15
4	Sammanfattande slutsatser utifrån analysunderlag	16
4.1	Slutsatser.....	16
4.2	Prioriterade områden att arbeta vidare med.....	17

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.

En ny myndighetschef för omsorg om personer med funktionsnedsättning och äldreomsorg tillträdde i februari. En enhetschef rekryterades för att förstärka ledarstrukturen och börjar sin tjänst i inledningen av 2017. Tillfälliga vakanser i kombination med svårighet att rekrytera vikarier medförde ökad arbetsbelastning för myndighetens handläggare.

Sedan maj 2016 finns det en vikarierande verksamhetschef för kommunal regi med ansvar för funktionsnedsättningsområdet och individ- och familjeomsorg. Den vikarierande chefen blir ordinarie på posten i början av februari 2017.

Personalförsörjning i utförarverksamheterna var en stor utmaning under året som gått och kommer att fortsätta vara det framöver. Under året påbörjades ett samarbete med C3L, vuxenskolan. Intresserade medarbetare var genom detta samarbete ambassadörer för sitt yrke. De berättade om sitt arbete i gymnasieklasser och på vuxenskolan, vilket varit mycket uppskattat och lett till att flera personer har bytt från akutsjukvård till inriktning specialpedagogik. Det finns även en överenskommelse med vuxenskolan gällande erbjudande om praktikplatser för de studenter som vill ha sin praktik förlagd till förvaltningens verksamheter. Under året tog avdelningen emot 15 personer för arbetsplatslagd praktik och flera av dem har fortsatt som timanställda. Utöver detta så förs samtal med C3L om vilka kurser inom vård- och omsorgsprogrammet som våra framtida medarbetare behöver.

1.2 Övrigt

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

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

Sedan april 2016 omfattas insatsen boendestöd i Tyresö kommun av Lagen Om Valfrihetssystem, LOV. Insatsen omfattar ett drygt hundratal brukare och för närvarande kan brukarna välja bland fyra utförare, inklusive den kommunala utföraren.

Nämnden beslutade i början av året att upphandla personlig assistans i kommunal regi. På uppdrag av kommunen kommer den privata utföraren Omsorgshuset i Stockholm AB att utföra den personliga assistansen med start den 1 februari 2017.

Merparten av de tillsvidareanställda medarbetare som arbeta inom den kommunala personliga assistansen valde att gå över till Omsorgshuset. För de som valde att stanna kvar i kommunen kommer arbetsgivaren att se över möjligheten till andra placeringar.

Kommunens kvalitetsenhet kommer att genomföra en uppföljning efter sex månader för att kartlägga den upplevda kvaliteten hos brukarna.

En överenskommelse avseende LSS-boenden i kommunal regi håller på att tas fram. Syftet är att tydliggöra vad som ingår i uppdraget, hur verksamheten ersätts, samt att förbättra uppföljningsmöjligheterna.

Ansvaret för hälso- och sjukvård i LSS övergick till kommunen i oktober på 2015. Under 2016 har det arbetats med att skapa tydliga rutiner och mötesstrukturer. Under 2017 kommer arbetet gå vidare med avvikelshantering i verksamhetssystemet Treserva, digital medicindelegering i Treserva och digital medicinsignering.

Den första januari 2016 genomfördes den organisationsförändring som planerats under 2015. För avdelningens del innebär 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.

Under året togs två nya gruppboendestäder i drift, Villa Linde och Tärningen. Även en ny servicebostad, Granängsringen, tillkom.

Under hösten påbörjades projektet Kostnad Per Brukar (KPB).

Syftet med projektet är bland annat att få en tydligare bild av kostnaderna inom äldreomsorgen och funktionsnedsättningsområdet på individnivå och att kunna jämföra kostnaderna med andra jämförbara kommuner. Projektet beräknas pågå under två år.

Projekt DigIT startade under 2016 med workshops ute på alla arbetsplatser. Under två år kommer utbildning att erbjudas för en ökad kompetens och

trygghet i användningen av digitala arbetssätt och verktyg, för både medarbetare och brukare.

Alla enhetschefer fick en heldagsutbildning om våld i nära relationer och avdelningen har sett över sina rutiner gällande arbetet kring detta.

Verksamheten kommer att arbeta vidare med ett arbetsmaterial som kan användas ute i personalgrupper.

Stimulansmedel 2016 var en tillfällig statlig finansiering gällande kompetensförsörjning riktade till personal i det brukarnära arbetet.

Stimulansmedel 2016 gav verksamheten möjlighet till extra utbildningsinsatser.

Exempel på aktiviteter som genomfördes är handledningar, kurser i åldrandet och delaktighet, lågaffektivt bemötande och motiverande samtal.

2 Mål och resultat

2.1 Måluppfyllelse

Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner.

Indikator

Antal personer i daglig verksamhet enligt LSS som får arbete eller börjar studera.

En brukare började ett arbete under 2016.

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen.

Målvärdena uppnås delvis. Resultatet är hämtat från den årliga brukarundersökningen. Målvärdet uppnås avseende information och bemötande. Målvärdet för handläggningstider uppnås ej. Av de som deltog i undersökningen svarade 70 % att de var nöjda med den informationen de fått, 76 % ansåg att de var nöjda med bemötandet och 66 % svarade att de var nöjda med handläggningstiden.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel medborgare som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider	Information 79 %	Information 70 %	Information 70 %
	Bemötande 84 %	Bemötande 70 %	Bemötande 76 %
	Handläggningstid 69 %	Handläggningstid 70 %	Handläggningstid 66 %

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser.

Myndighetens resultat för perioden 2016 är -14 578 tkr.

Resultatet för verksamheten i kommunal regi för perioden 2016 är 1 091 tkr.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Ekonomiskt resultat myndighet (tkr)	-8 457	0	-14 578
Ekonomiskt resultat kommunal regi (tkr)	-342	0	1 091

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Målvärdet uppnås ej. I årets medarbetarenkät uppgav 53 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 34 % uppgav att de var neutrala och 13 % 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 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel av verksamhetsområdets anställda som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare		70 %	53 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Målvärdet uppnås ej. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdets kommunala regi 2016 var 8,8 procent under 2016. Sjukfrånvaron har ökat jämfört med 2015 då sjukfrånvaron var 8,0 %.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet	8,0 %	4,0 %	8,8 %

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Målvärdet uppnås ej. I årets medarbetarenkät uppgav 86 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel av verksamhetsområdets anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	87 %	100 %	86 %

2.2 Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan

2.2.1 Särskilda uppdrag

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

I april 2016 infördes Lag om valfrihetssystem för boendestöd (LOV). Utöver utförarverksamheten i kommunal regi så finns tre privata utförare som valbara alternativ.

En upphandling av utförandet av personlig assistans i kommunal regi genomfördes under 2016. Assistansen kommer att utföras av Omsorgshuset i Stockholm AB från och med februari 2017.

Två nya gruppboenden startades under året och de upphandlades enligt Lagen om offentligt upphandling (LOU).

En ny utförare, Främja AB, tillkom inom daglig verksamhet (LOV).

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

Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justerades utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering.

Genomlys behovet av boendeplatser inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning 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.

2.2.2 Nämnduppdrag

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, både inom och mellan förvaltningarna, men även med externa aktörer, såsom det civila samhället.

En kartläggning av nuläget genomfördes. Styrgruppen bedömer 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 inblandade och att rutinerna för samverkan behöver utvecklas. Detta arbete behöver sättas igång när vakanser på nyckeltjänster har tillsatts. Se bilaga 1.

2.3 Uppföljning av kvalitetsgarantier

Vi är tillgängliga - När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare.

Garantin uppfylldes.

Vi bär synlig identitetsbricka - Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

Denna garanti uppfylldes delvis. Handläggare bär inte synlig identitetsbricka men har identitetskort.

Planering - När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.

Garantin uppfylldes.

Information om boende - Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.

Garantin uppfylldes ej. Oftast ges denna information enskilt vid andra tillfällen.

Stödperson på boendet - Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.

Garantin uppfylldes.

Arbete, daglig verksamhet, studier - Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.

Garantin uppfylldes.

2.4 Uppföljning av verksamhet och kvalitet

2.4.1 Lex Sarah och lex Maria

Under 2016 gjordes nio utredningar enligt lex Sarah. Ingen av dessa utredningar anmäldes vidare till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

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 omsorgen om personer med funktionsnedsättning rapporterades 34 beslut under året varav 12 beslut avser boende LSS. Övriga beslut avser kontaktperson, ledsagning, avlösning och korttidstillsyn.

2.4.3 Granskning

Under hösten år 2016 genomförde Tyresö kommuns kvalitetsenhet en granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppföljning av beslut vid myndighetsutövningen avseende omsorg om personer med funktionsnedsättning. Granskningen är en uppföljning av en tidigare genomförd temagranskning från år 2014.

Den uppföljande granskningen visar att myndigheten har arbetat aktivt för att genomföra förbättringar med fokus på att öka tillgängligheten och att skapa gemensamma arbetssätt och rutiner. Det kvarstår dock brister som behöver åtgärdas så att rättssäkerheten i handläggningen upprätthålls.

För att åtgärda bristerna som framkommit av den uppföljande granskningen har myndigheten planerat flera aktiviteter under våren år 2017. Åtgärderna kommer att följas upp och redovisas i socialnämndens delårsrapporter och verksamhetsberättelse för år 2017.

Under mars och april 2016 granskade kvalitetsenheten den dagliga verksamheten TYDA, som bedrivs i kommunal regi. Granskningen visar att TYDA är en väl fungerande verksamhet. Personaltätheten är väl anpassad efter deltagarnas behov, deltagarna har goda möjligheter till inflytande och självbestämmande och den sociala dokumentationen håller genomgående god kvalitet. Verksamheten behöver dock säkerställa att all personal har kunskap om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah samt att det finns genomförandeplaner för samtliga brukare.

Kvalitetsenheten genomförde även en granskning av den dagliga verksamheten MISA samt enheterna Bondegatan och Globen under april 2016. Resultatet av granskningen visar att verksamheterna är mycket väl fungerande. Både personal och deltagare upplever cheferna som tillgängliga, konsekventa och tydliga i sitt ledarskap. Utbildningsnivån är hög bland personalen och den sociala dokumentationen håller hög kvalitet.

Även Resursteamets dagliga verksamhet granskades under april och maj. Verksamheten bedöms vara väl fungerande, ledarskapet upplevs som tydligt och det finns en tydlig struktur för uppföljning av insatser.

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

Funktionsnedsättning Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Myndighet	270 901	-285 479	-14 578
Kommunal regi	177 339	-176 248	1 091
Totalt FO	-	-	-13 487

För verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning uppgår nettoresultatet för 2016 till -13 487 tkr.

FO Myndighet Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Förvaltningsgemensamt/ Administration	20 537	-19 594	943
Hemtjänst i ordinärt boende	10 887	-11 541	-654
Boendestöd i ordinärt boende	11 320	-12 616	-1 296
Korttidsvård	5 397	-4 713	684
Särskilt boende/annat boende	22 251	-25 740	-3 490
Övriga insatser i ordinärt boende	7 814	-7 361	453
Boende enl. LSS för vuxna	83 740	-85 557	-1 817
Boende enl. LSS för barn och unga	5 217	-9 636	-4 419
Personlig assistans enl. LSS/SFB	36 426	-40 716	-4 290
Daglig verksamhet enl. LSS	36 993	-40 986	-3 993
Övriga insatser enl. LSS	26 602	-24 363	2 238
HSL	3 567	-2 527	1 040
Färdtjänst	150	-127	23
Totalt FO myndighet	270 901	-285 479	-14 578

För myndighetsutövningen inom verksamhet för personer med funktionsnedsättning uppgår nettoresultatet för 2016 till -14 578 tkr.

Behoven hos brukare med psykisk funktionsnedsättning ökade under 2016 avseende boendestöd, stödboenden och träningslägenheter. Till följd av bostadssituationen i kommunen blir stödboenden och träningslägenheter ofta ett långvarigt eller permanent boende, vilket resulterar i kostsamma externa köp av boendeplatser.

För personlig assistans enligt LSS och SFB fortsatte antalet ansökningar från personer som fått sin personliga assistans indragen att öka. Försäkringskassans ambitioner att minska sina kostnader för den personliga assistansen enligt SFB, innebär ett ökat tryck från personer och deras företrädare som fått den personliga assistansen enligt SFB indragen. Under året ökade antalet beviljade timmar för personlig assistans enligt LSS med ca 25 procent vilket motsvarar ca 10 000 timmar. Kostnadsutvecklingen var svår att förutse på grund av Försäkringskassans snabba aviseringar om indragen personlig assistans samt långa handläggningstider i avvaktan på beslut om personlig assistans enligt SFB. Under året tillkom tre 20-timmars ansvar gällande personlig assistans enligt SFB. Volymökningen motsvarade ca 1 000 tkr och belastade årets resultat med motsvarande kostnad.

Kostnaderna för daglig verksamhet ökade under året och förklaras främst av förändrade nivåbedömningar där vårdtyngden för vissa deltagare ökat samt att kostnaderna för transport - så kallade turbundna resor - till och från daglig verksamhet ökat.

Under året verkställdes två nya ärenden inom boende LSS barn och unga vilket innebar ökade kostnader på årsbasis motsvarande 4 400 tkr. Inom insatsen boende LSS vuxna verkställdes ytterligare ett beslut under hösten. Dessutom tillkom ett vite för icke verkställda beslut på ca 1 000 tkr. Ett tilläggsavtal med privat utförare för LSS-boende sades upp vilket minskade kostnaderna med 300 tkr för 2016. En hemtagning av en extern LSS-placering genomfördes men visade sig inte vara långsiktigt hållbar och innebar därför ingen större kostnadsminskning.

Övriga insatser inom LSS som ledsagning, avlösarservice, korttidsvistelse hade en mindre efterfrågan jämfört med budgeterad volym.

FO kommunal regi Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Administration	3 625	-2 947	678
Bostadsenheter	50 082	-50 073	9
Socialpsykiatri	22 661	-19 949	2 712
Personlig assistans	59 601	-63 759	-4 158
Korta insatser	6 674	-6 432	242
TYDA	17 104	-15 784	1 320
Resursenheten	17 592	-17 304	288
Totalt FO kommunal regi	177 339	-176 248	1 091

För det kommunala utförandet av omsorg om personer med funktionsnedsättning uppgår nettoresultatet för 2016 till 1 091 tkr.

Socialpsykiatri redovisade 2 712 tkr i överskott. Överskottet består dock endast av ett budgettekniskt överskott mellan myndighet och utförare.

Kostnaden för utförandet av personlig assistans i kommunal regi har under flera år överstigit intäkterna från schablonersättningen. Socialnämnden beslutade därför att verksamheten ska drivas av privat utförare från 1 februari 2017. Personlig assistans har även under december belastats med en kostnad på drygt 700 tkr. Detta beror på en förändring av utbetalningssystemet för semesterersättning gällande medarbetare som går på PAN-avtalet.

Den kommunala dagliga verksamheten TYDA redovisar ett positivt resultat. Årets ingående balans var dock högre än årets utgående balans. Detta beror på en satsning inom teknik som gjordes för att vara ett attraktivt alternativ inom daglig verksamhet.

En organisationsförändring inom bostadsenheterna i kommunal regi resulterade i effektiviseringar som minskade personalkostnaderna med ca 1 000 tkr.

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.

4 Sammanfattande slutsatser utifrån analysunderlag

4.1 Slutsatser

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning redovisade ett underskott på -13 487 tkr.

Myndighetens underskott uppgick till -14 578 tkr. Under året verkställdes två nya ärenden inom boende LSS barn och unga. Inom insatsen boende LSS vuxna verkställdes ytterligare ett beslut under hösten. Ett vite för icke verkställda beslut betalades också under året. Kostnaderna för personlig assistans enligt LSS ökade, främst på grund av Försäkringskassans snabba aviseringar, men även långa handläggningstider i avvaktan på beslut enligt SFB. Kostnaderna för daglig verksamhet ökade, främst på grund av förändrade nivåbedömningar och förhöjda kostnader för turbundna resor. Under året minskade kostnaderna för övriga insatser inom LSS som ledsagning, avlösarservice, korttidsvistelse.

Verksamhetsområdets kommunala regi redovisade ett överskott på 1 091 tkr. Kostnaden för utförandet av personlig assistans i kommunal regi har under flera år överstigit intäkterna från schablonersättningen. Socialnämnden beslutade därför att verksamheten ska drivas av privat utförare från 1 februari 2017.

Tyresöborna är tämligen nöjda med den kommunala servicen. Den årliga brukarundersökningen visar att de är nöjda med information och bemötande vid kontakt med myndigheten. Målvärdet för handläggningstider uppnås dock inte.

Verksamhetsområdet når inte målvärdet avseende medarbetare som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare. Målvärdet angående medarbetarnas sjukfrånvaro uppnås inte heller. Andelen av medarbetarna som anser att sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål är hög, men når inte målvärdet.

4.2 Prioriterade områden att arbeta vidare med

Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare. För att kunna möta det faktiska behovet av boendeplatser för personer med rätt till boende enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade, på kort och på lång sikt, behöver myndigheten för funktionsnedsättning kvalitetssäkra beskrivningen av framtida behov av boendeplatser.

Attraktiv arbetsgivare är ett strategiskt målområde som måste prioriteras. Kompetensutveckling är viktig för att personalen inom myndigheten ska kunna utföra sitt uppdrag. Exempelvis innebär förändringar i lagstiftningen ett behov av vidareutveckling inom juridikområdet.

För att kunna fortsätta vara en väl fungerande och god arbetsplats, behöver myndigheten fokusera på att attrahera och behålla engagerade och kompetenta handläggare. Utan kvalificerade handläggare kan kvaliteten på utredningarna påverkas negativt, vilket på sikt skulle kunna äventyra rättssäkerhet och dessutom vara kostnadsdrivande.

Personalförsörjning i utförarverksamheterna var en stor utmaning under året som gått och kommer att fortsätta vara det framöver. Under året påbörjades ett samarbete med C3L, vuxenskolan. Intresserade medarbetare var genom detta samarbete ambassadörer för sitt yrke.

Det finns även en överenskommelse med vuxenskolan gällande erbjudande om praktikplatser för de studenter som vill ha sin praktik förlagd till förvaltningens verksamheter.

Utöver detta så förs samtal med C3L om vilka kurser inom vård- och omsorgsprogrammet som våra framtida medarbetare behöver.

Digitalisering är ett viktigt utvecklingsområde. Under 2017 kommer arbetet gå vidare med avvikelshantering i verksamhetssystemet Treserva. I projektet DigIT kommer utbildning att erbjudas för en ökad kompetens och trygghet i användningen av digitala arbetssätt och verktyg, för både medarbetare och brukare.