

Äldreomsorgen



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
2.1.2	Nämndmål	6
2.2	Uppföljning av uppdrag från kommun- och nämndplan.....	8
2.2.1	Särskilda uppdrag.....	8
2.3	Uppföljning av värdighetsgarantier	9
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	Granskningar.....	12
2.5	Uppföljning av verksamhet och ekonomi.....	13
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 ersätta den tidigare enhetschefen som erhöll tjänsten som verksamhetschef för äldreomsorgen i kommunal regi. Den nya enhetschefen tillträder sin tjänst i början av 2017. Omsättningen på handläggare var relativt hög under slutet av året och resulterade i ett antal vakanser. Ett omfattande rekryteringsarbete genomfördes under samma period och tjänsterna är delvis tillsatta eller tillsätts under början på 2017.

Verksamhetschefen för äldreomsorg i kommunal regi slutade i maj. En ny verksamhetschef började sin tjänst i november.

Under året var det svårt att rekrytera personal med undersköterskekompetens till hemtjänsten. Det var få sökande till tjänsterna och många av de som sökt har inte haft tillräcklig kompetens.

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.

Ett pilotprojekt för att förbättra patientsäkerheten och läkemedelshanteringen genom digital signering påbörjades på avdelning Kastanjen på Björkbackens vård- och omsorgsboende. Under 2017 kommer projektet övergå till ett arbetssätt som tillämpas på samtliga enheter på Björkbackens vård- och omsorgsboende.

Äldreomsorgen i kommunal regi hade under året övergripande kvalitetsråd. I kvalitetsrådet sker den övergripande analysen av de avvikelsseregistreringar som gjorts månadsvis. Syftet är att identifiera övergripande förbättringsåtgärder i hela verksamheten. En lokal rutin för avvikelshantering på individ, enhets och verksamhetsnivå är framtagen.

Kvalitetsinstrumentet QUSTA (Quality, Uppföljning, Säkerhet, Tillsyn och Ansvar) består av ett antal kvalitetsfrågor gällande hälso- och sjukvården som ska användas för patientsäkerhetsarbete och vid kvalitetsuppföljning, samt utveckling av verksamheterna. Vid årets undersökning framkom utvecklingsbehov gällande arbetet med personliga inkontinenshjälpmedel, lex Sarah och nattfasta. Åtgärder som gjorts är utbildning för all personal via planeringsdagar och APT samt en utbildning på 7,5 högskolepoäng i inkontinens för sjuksköterskor.

Under hösten påbörjades projektet Kostnad Per Brukare (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.

I början av året utfärdade Arbetsmiljöverket ett föreläggande angående Björkbacken. Föreläggandet avser i huvudsak hygienutrymmen som inte uppfyller kraven i Arbetsmiljöverkets föreskrifter gällande god arbetsmiljö. Föreläggandet innebär att åtgärder behöver vidtas för att Björkbacken ska kunna fortsätta sin verksamhet. Åtgärderna ska vara vidtagna senast i mitten av 2019.

Med anledning av föreläggandet beslutade socialnämnden under våren att avveckla avdelningen Vitsippan. En renovering för att möta Arbetsmiljöverkets krav bedömdes inte vara genomförbar.

Silviacertifiering genomfördes för samtliga vård- och omsorgsboenden i både kommunal- respektive privat regi. Silviacertifieringen är en satsning på att utveckla demensvården och innebär att personalen på vård- och omsorgsboendena genomgått en utbildning inom demensvård i syfte att kunna bidra till högsta möjliga livskvalité för de äldre. Planeringen av certifiering av hemtjänstutförarna påbörjades och genomförandet kommer att ske under år 2017.

Under året sades avtalet med Landstinget upp avseende delegerade hälso-och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende. Det innebär att de delegerade insatser som hemtjänsten, såväl kommunal som privat utförare, utfört på uppdrag av Landstinget upphörde from den 9 januari 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 myndigheten för 2016 är 3 904 tkr.

Resultatet för verksamheten i kommunal regi för 2016 är -7 437 tkr.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Ekonomiskt resultat myndighet (tkr)	-8 087	0	3 904
Ekonomiskt resultat kommunal regi (tkr)	-3 920	0	-7 437

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Målvärdet uppnås ej. I årets medarbetarenkät uppgav 56 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 24 % uppgav att de var neutrala och 20 % 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 %	56 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Målvärdet uppnås ej. Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdets kommunala regi under 2016 var 9,7 procent. Sjukfrånvaron har minskat jämfört med 2015 då sjukfrånvaron var 12,0 %.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet	12,0 %	4,0 %	9,7 %

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Målvärdet uppnås ej. I årets medarbetarenkät uppgav 78 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål. Resultatet är oförändrat jämfört med föregående år.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål (egen regi)	78 %	100 %	78 %

2.1.2 Nämndmål

Brukarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende.

Andelen brukare som anger att de nöjda eller mycket nöjda inom hemtjänst enligt socialstyrelsens årliga nationella undersökning var 88 % under 2016. Resultatet är bättre jämfört med 2015 då resultatet var 86 %. Målvärdet uppnås ej.

Andelen brukare som anger att de nöjda eller mycket nöjda inom vård- och omsorgsboende enligt socialstyrelsens årliga nationella undersökning var 76 %

under 2016. Resultatet är sämre jämfört med 2015 då resultatet var 79 %. Målvärdet uppnås ej.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom hemtjänst	86 %	90 %	88 %
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom vård- och omsorgsboende	79 %	90 %	76 %

Personer som är 65 år och äldre och som bor på vård- och omsorgsboende ska inte få fallskador, vara undernärda eller ha trycksår.

Målvärdet uppnås. Andel personer 65 år och äldre som riskbedöms när det gäller fall, undernäring respektive trycksår och som bor i vård- och omsorgsboende var under året 100 %.

Indikator	Resultat 2015	Resultatmål 2016	Resultat 2016
Andelen personer över 65 år som bor på vård- och omsorgsboende som riskbedömts avseende fall, undernäring och trycksår	86 %	90 %	100 %

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.

En utredning av förutsättningarna att införa Lag om valfrihetssystem (LOV) avseende vård- och omsorgsboenden genomfördes. Socialnämnden beslutade utifrån utredningen att inte införa LOV utan fortsätta tillämpa upphandling enligt Lag om offentlig upphandling (LOU).

En utredning om förutsättningarna för att införa LOV för insatserna hemtjänst nattetid samt uttryckning vid trygghetslarm nattetid, genomfördes. I november beslutade socialnämnden att inte införa LOV för tidigare nämnda insatser.

Nämnden ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 procent.

Matproduktionen inom äldreomsorgen i kommunal regi var under 2016 upphandlad. Kommunens mål för ekologisk mat var vid upphandlingstillfället 25 procent, vilket även är kravet i avtalet. Avtalet med utföraren sades upp och vid årsskiftet övergick produktionen till kommunal regi.

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. Beslut om ny taxa för äldreomsorg fattades till följd av minskade statsbidrag från och med 1 januari 2017. Den nya taxan bedöms motsvara de minskade statsbidragen.

Kommunfullmäktige beslutade under året om att införa avgiftsfria trygghetslarm för biståndsbedömda personer. Larmen blir avgiftsfria från och med januari 2017

Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen.

Silviacertifiering genomfördes för samtliga vård- och omsorgsboenden i både kommunal- respektive privat regi. Planeringen av certifiering av hemtjänstutförarna påbörjades och genomförandet kommer att ske under år 2017.

Genomlysna behovet av boendeplatser inom äldreomsorgen 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 och kommer under våren 2017 att göra en ny prognos som underlag till en kommunövergripande lokalförsörjningsplan.

Säkerställa tillkomsten av ytterligare platser i särskilt boende genom nya vård- och omsorgsboenden.

Planeringen av nya boenden framgår av verksamhetsområdets behovsplan. En upphandling av ytterligare platser i vård- och omsorgsboende påbörjades.

Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen.

Aktiviteter formulerades i enhetsplanerna för enheterna inom Björkbackens vård- och omsorgsboenden. De privata utförarna påbörjade aktiviteter kring mat och måltider och frågan uppmärksammades på branschråd. Från och med årsskiftet tog kommunen över restaurang Utsikten, som distribuerar maten till Björkbackens vård och omsorgsboende, samt matlådorna.

2.3 Uppföljning av värdighetsgarantier

Önskemål om särskilt boende - När du har beviljats äldreboende får du välja vilket äldreboende du helst vill bo på.

Garantin uppfylldes.

Möjlighet att bo tillsammans - Genom olika boendeformer kan du få ökad möjlighet att leva tillsammans med din make/maka/partner, även om inte båda har behov av särskilt boende.

Garantin uppfylldes.

Utevistelse och gemenskap - Du erbjuds att gå ut varje dag om du bor på äldreboende. Vi planerar tillsammans med dig var, när och hur du vill vistas ute. Du erbjuds möjlighet till gemenskap och aktiviteter.

Garantin uppfylldes ej då brukarundersökningen visade låg nöjdhet inom detta område. Avvikelserna är dock i somliga fall svårbedömda då vissa brukare inte önskar ha uteaktiviteter.

Aktiviteter anordnas utifrån den enskildes behov. Det finns utrymme att planera flera aktiviteter i vardagen.

Kost - Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan välja mellan minst två rätter till lunch.

Garantin uppfylldes ej. Boende, brukare och deras anhöriga förde under året fram synpunkter gällande matens kvalitet. Även resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visade att de boende inte var nöjda med maten.

Maten lagas på restaurang Utsikten och verksamheterna hanterar maten efter befintliga instruktioner. Utöver detta har verksamheterna begränsade möjligheter att påverka matens kvalitet.

Samtal då insats eller boende beviljas - Senast på inflyttningsdagen erbjuds du samtal med enhetschef, verksamhetschef eller omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Garantin uppfylldes delvis. Vissa inflyttningar sker under helgerna då är inte alltid den ansvarige i tjänst.

Planeringssamtal - Senast inom två veckor från inflyttning på särskilt boende erbjuds du - och dina anhöriga om du vill - samtal för att göra en planering för din vård och omsorg (genomförandeplan) tillsammans med din kontaktman.

Garantin uppfylldes.

Uppföljningssamtal - Minst var tredje månad samtalar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats.

Garantin uppfylldes.

Brytpunktssamtal vid förändrat hälsotillstånd eller vid vård i livets slut - Ditt behov av vård och omsorg kan förändras på grund av förändrat hälsotillstånd eller behov av vård i livets slut.

Garantin uppfylldes.

Efterlevandesamtal - Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall.

Garantin uppfylldes delvis. Under året fanns brister i dokumentationen av samtalen.

Trygghet - Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt. Vi besvarar larm inom tre minuter och är på plats omedelbart vid akuta situationer. Vi som arbetar på äldreboende bär alltid synlig namnskylt.

Garantin uppfylldes.

2.4 Uppföljning av verksamhet och kvalitet

2.4.1 Lex Sarah och lex Maria

Under 2016 gjordes tolv utredningar enligt lex Sarah varav två anmäldes vidare till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. En anmälan avsåg brister i rutiner och informationsöverföring, och en anmälan avsåg en brukare som blivit våldsam mot både personal och andra boende.

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 äldreomsorgen har 17 beslut rapporterats in under året. Samtliga beslut avser särskilt boende.

2.4.3 Granskningar

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

Den uppföljande granskningen visar att myndigheten 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.

Kommunens kvalitetsenhet granskar socialförvaltningens verksamheter enligt en granskningsplan som kommunstyrelsen fastställt för privat och kommunal verksamhet. En granskning av mat- och måltidssituationen på kommunens samtliga fyra vård- och omsorgsboenden, Trollängen, Ängsgården, Krusmyntan och Björkbacken, genomfördes under slutet av 2015 och resultatet redovisades i socialnämnden i mars 2016. Granskningen visade bland annat att det finns stora skillnader mellan olika vård- och omsorgsboenden när det gäller hur väl måltidssituationen fungerar och vad de boende tycker om maten. Förvaltningen ser ett behov av att arbeta vidare med detta.

Kvalitetsenheten genomförde under början av året en uppföljande granskning av Lindalens städ- och hemtjänst AB och av vård- och omsorgsboendet Trollängen, som bedrivs av Förenade Care.

Med anledning av brister som framkom vid avtalsuppföljning av Lindalen har en granskning gjorts. Den visar att förbättringar har åstadkommit sedan avtalsuppföljningen med att verksamheten måste arbeta vidare med genomförandeplaner och att de bör använda inkomna synpunkter och klagomål mer systematiskt i sitt kvalitetsarbete.

Den uppföljande granskningen av Trollängen visar att verksamheten vidtagit åtgärder avseende bristerna kring rutiner och personaltäthet som påpekats i den ursprungliga granskningen.

Kvalitetsenheten genomförde även en uppföljande granskning av korttidsboendena Viljan och Linnéan. Granskningen visar att verksamheterna arbetat aktivt med de brister som framkom i den ursprungliga granskningen men att den sociala dokumentationen fortfarande är ett utvecklingsområde.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska genomförde under november-december 2015 en tillsyn av hälso- och sjukvården på vård- och omsorgsboenden för äldre i Tyresö kommun. Uppföljningen ingår i kvalitetsuppföljning enligt systematiskt

kvalitetsledningsarbete för medicinskt ansvarig sjuksköterska. Resultatet redovisades i socialnämnden i april 2016.

Krusmyntans vård- och omsorgsboende, som bedrivs av Vardaga, granskades av kommunens kvalitetsenhet under maj och juni 2016. Den sammanfattande bedömningen är att verksamheten är väl fungerande. Verksamheten behöver dock säkerställa att all personal har kännedom om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah, samt att all dokumentation förvara så att den inte är tillgänglig för obehöriga.

2.5 Uppföljning av verksamhet och ekonomi

Äldreomsorgen Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Myndighet	353 944	-350 040	3 904
Kommunal regi	168 366	-175 803	-7 437
Totalt ÄO	-	-	-3 533

För verksamhetsområdet uppgår nettoresultatet för 2016 till -3 533 tkr.

ÄO Myndighet Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Förvaltningsgemensamt/ Administration	29 618	-28 023	1 595
Hemtjänst i ordinärt boende	96 134	-94 733	1 401
Korttidsvård	37 041	-30 972	6 070
Dagvård	5 148	-5 032	116
Vård och omsorgsboende	182 644	-188 042	-5 399
Öppen verksamhet	209	-155	54
Övriga insatser i ordinärt boende	3 000	-2 998	2
Färdtjänst	150	-84	66
Totalt ÄO myndighet	353 944	-350 040	3 904

För myndighetsutövningen inom verksamhet för äldreomsorgen uppgår nettoresultatet för 2016 till 3 904 tkr.

En orsak till det positiva resultatet är lägre antal beviljade hemtjänsttimmar än förväntat. Därutöver bidrar större statsbidrag än förväntat till det positiva resultatet.

Under året ökade behovet av köpta platser för vård- och omsorgsboende vilket balanserades upp av minskat behov av köpta korttidsplatser. Nettoeffekten motsvarar ca 500 tkr.

ÄO kommunal regi Tkr	Intäkt 2016	Kostnad 2016	Resultat
Administration	5 268	-8 163	-2 895
Särskilda boenden	70 588	-73 664	-3 076
Korttidsboenden	15 439	-16 009	-570
Dagvård	4 563	-4 589	-26
Hemtjänst	69 960	-70 770	-810
HSL i LSS	2 548	-2 608	-60
Totalt ÄO kommunal regi	168 366	-175 803	-7 437

För äldreomsorgen i kommunal regi uppgår nettoresultatet för 2016 till -7 437 tkr.

Under året påverkades ledning och styrning inom äldreomsorgen i kommunal regi av att den tidigare verksamhetschefen slutade i maj. Tjänsten ersattes av en befintlig enhetschef som utöver sitt ordinära uppdrag var tillförordnad verksamhetschef, fram tills en ny chef tillträdde i november. Detta fördröjde genomförandet av nödvändiga besparingsåtgärder.

Under 2016 påverkades äldreomsorgen i kommunal regi av ökade kostnader för en oförutsedd löneökning på ca 4 procent för undersköterskor, vilket påverkade resultatet negativt.

Utöver detta belastades flera enheter av kostnader för personal som köpts ut.

Ett arbete påbörjades under året, tillsammans med kommunens HR-avdelning och företagsvård, för att minska de höga sjuktagen inom äldreomsorgen i kommunal regi. Arbetet hade effekt under året men det är inte möjligt att särskilja de minskade vikariekostnaderna.

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

Äldreomsorgens nettoresultat uppgick till -3 533 tkr.

Myndigheten redovisade ett överskott på 3 904 tkr. Orsaken till det positiva resultatet för myndigheten var att volymen av beviljade hemtjänsttimmar var lägre än förväntat. Under året ökade behovet av köpta platser för vård och omsorgsboende vilket balanserades upp av minskat behov av köpta korttidsplatser.

Nettoresultatet för äldreomsorgens kommunala regi uppgick till -7 437 tkr. Avsaknaden av en ordinarie verksamhetschef inom äldreomsorgen i kommunal regi har fördröjt genomförandet av nödvändiga besparingsåtgärder. Under 2016 påverkades äldreomsorgen i kommunal regi av ökade kostnader genom en oförutsedd löneökning på ca 4 procent som bestod av en satsning på lönerörelsen för undersköterskor. Detta påverkade resultatet negativt.

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.

Andelen brukare som anger att de nöjda eller mycket nöjda inom hemtjänst enligt socialstyrelsens årliga nationella undersökning under 2016 är större jämfört med 2015 - men målvärdet uppnås ej. Andelen brukare som anger att de nöjda eller mycket nöjda inom vård- och omsorgsboende under 2016 är mindre jämfört med 2015, och målvärdet uppnås närapå.

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 vård- och omsorgsplatser, på kort och på lång sikt, behöver myndigheten för äldreomsorg redogöra för framtida behov. Strategin är att på sikt minska antalet köpta vård- och omsorgsplatser utanför Tyresö kommun. Detta för att i högre grad tillgodose kommuninvånarnas önskemål och samtidigt minska myndighetens kostnader.

God hushållning och effektiva verksamheter är också ett strategiskt målområde som behöver prioriteras. En översyn av bemanning och arbetssätt inom Björkbacken genomfördes under hösten år 2016 i syfte att identifiera de nödvändiga effektiviseringar som krävs för att nå en ekonomi i balans. En planerad organisationsförändring inom verksamhetsområdets kommunala regi kommer att generera besparingar, bland annat genom minskade kostnader för timvikarier.

Attraktiv arbetsgivare är ett strategiskt målområde som måste prioriteras. För att kunna fortsätta att vara en väl fungerande myndighet, är ett högprioriterat område att behålla och attrahera kompetenta och erfarna handläggare.

Kompetensutveckling är viktigt för att personalen inom myndigheten ska kunna utföra sitt uppdrag. Myndigheten behöver utveckla den juridiska kompetensen, inte minst för att bevaka kommunens intresse i samverkansfrågor med andra aktörer, till exempel stat och landsting, och därigenom undvika ansvar utöver det lagstadgade.

Digitalisering är ett viktigt utvecklingsområde. Under 2017 kommer arbetet gå vidare med avvikelshantering i verksamhetssystemet Treserva. Även arbetet med digital medicindelegering i Treserva och digital medicinsignering kommer att fortgå.