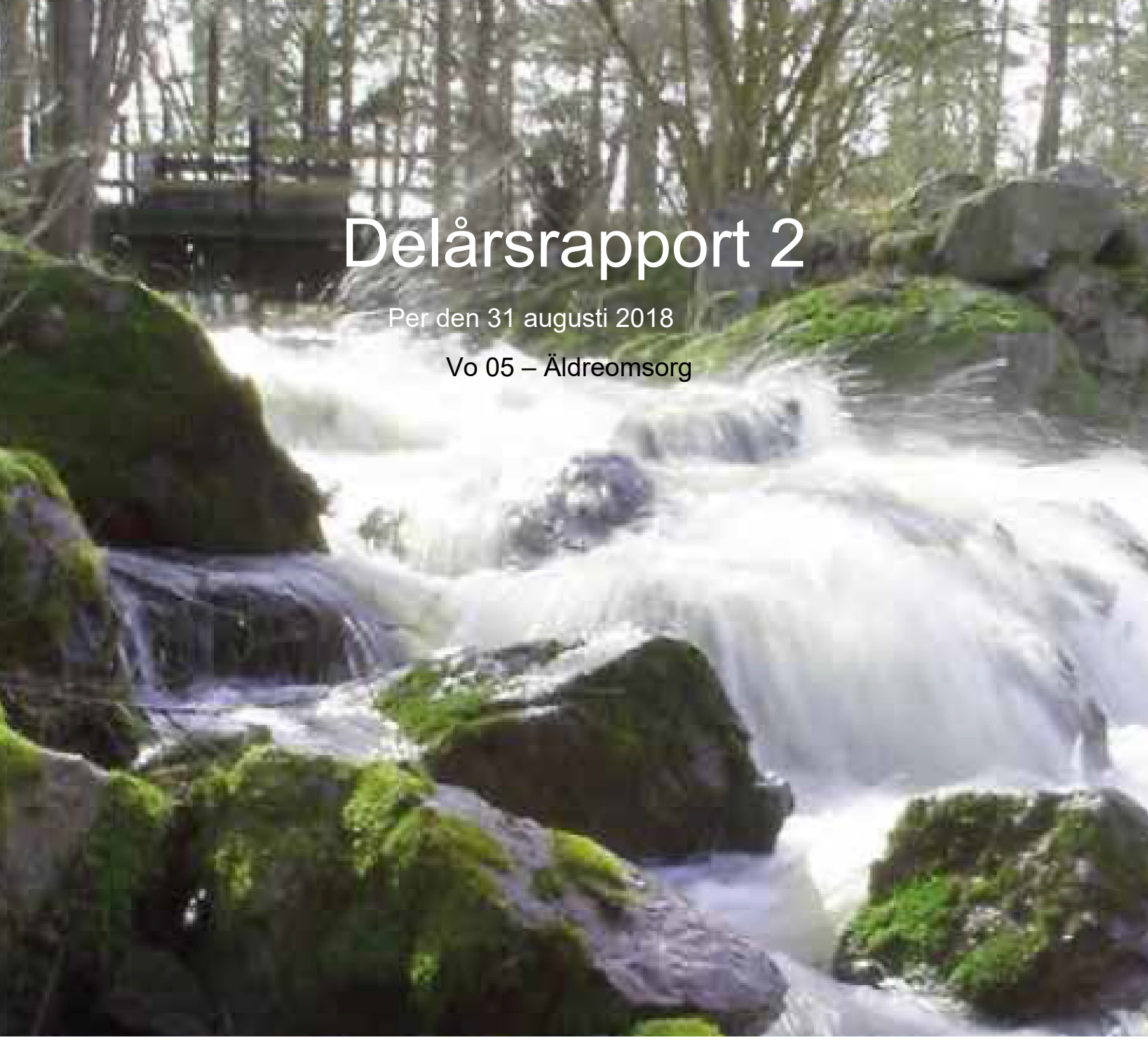




Delårsrapport 2

Per den 31 augusti 2018

Vo 05 – Äldreomsorg



1. VIKTIGA HÄNDELSE

Stort fokus ligger på det kommunala vård- och omsorgsboendet Björkbackens framtid och hur verksamheten kan effektiviseras avseende bemanning och scheman och arbetssätt. Verksamheten har omorganiserats för att bättre kunna möta de boendes behov och det pågår ett arbete med att se över och effektivisera processer.

De lokaler som kunnat frigöras på Björkbacken nyttjas av andra verksamheter. I och med detta har platserna för korttidsvård utökats och en ny dagverksamhet kommer kunna öppnas i oktober.

I mars invigdes det nya vård- och omsorgsboendet Villa Basilika. Till det nya boendet har boende från avvecklade avdelningar på Björkbacken samt det avvecklade boendet Änggården flyttat.

En förstudie har påbörjats gällande det nya kommunala vård- och omsorgsboendet i centrum. Planeringsarbetet kännetecknats av stor delaktighet från myndighet och personal från Björkbacken, fackliga företrädare och kommunala pensionärsrådet. Ett funktionsprogram håller nu på att tas fram.

Hemtjänsten har under våren och sommaren arbetat aktivt med den åtgärdsplan som tagits fram i syfte att nå en budget i balans. Förväntad effekt på de ekonomiska resultatet har dock uteblivit och en reviderad åtgärdsplan kommer att upprättas. En processkartläggning av verksamheten har också genomförts.

En översyn av verksamhetens ledning och administration pågår som en del i det fortsatta arbetet att nå budget i balans. En funktion som verksamhetschef för hemtjänsten har inrättats.

Sjuktalet i delar av hemtjänsten har succesivt sjunkit, framförallt den kortare sjukfrånvaron, till följd av strukturerad uppföljning med omtankessamtal, hälsosamtal och ett engagerat ledarskap. Arbetet med sjuktalet pågår även inom Björkbacken där det främst hittills är den längre sjukfrånvaron som minskat.

Myndigheten har påbörjat en organisationsöversyn i syfte att säkerställa antalet funktioner och den kompetens som krävs för att utföra uppdraget på ett rättssäkert och likabehandlande sätt.

Inom myndigheten är kompetensutveckling ett prioriterat område. För att höja kompetensen inom myndighetsutövningen genomförs olika kompetenshöjande insatser bland annat avseende juridik och digitalisering.

Riktlinjer för social dokumentation i utförarverksamhet har arbetas fram och implementerats.

Arbetet har fortlöper med att skapa avdelningsgemensamma rutiner och arbetssätt inom äldreomsorgen.

En översyn av riktlinjer för biståndsbedömning, tillämpningshänvisningar och bedömningskriterier inom myndigheten har påbörjats.

Samtliga personuppgiftsbehandlingar har inventerats och nödvändiga åtgärder gjorts med anledning av den nya dataskyddsförordningen.

Både myndigheten och utförarverksamheten förbereder sig för den nya lag som innebär att kommunen måste ersätta för utskrivningsklara patienter från sjukhus efter tre dagar på sjukhus i stället för fem.

Det är i dagsläget inte aktuellt att kommunerna i länet ska överta hemsjukvården från landstinget. Enligt Kommunförbundet StorSthlm finns ännu inte tillräcklig enighet mellan samtliga 26 berörda kommuner för ett gemensamt avtal ska kunna tecknas med landstinget.

Under våren och sommaren har hemtjänsten i kommunal regi letts av konsulterad verksamhetschef. Nu finns en ordinarie verksamhetschef på plats.

Förberedelser pågår inför den kommande förändrade nämndorganisationen. Socialförvaltningens förvaltningschef slutar sista september. Därefter tillträder Iréne Hededal som tillförordnad förvaltningschef fram till årsskiftet och blir därefter förvaltningschef för den nya förvaltningsorganisationen där nuvarande socialnämndens verksamheter kommer ingå.

Det finns för närvarande en vakant tjänst som enhetschef inom Björkbacken samt en vakant enhetschefstjänst inom hemtjänsten.

2. MÅLUPPFYLLELSE

Målområde: Livskvalitet – den attraktiva kommunen

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner.	Det går ännu inte att bedöma om verksamhetsområdet bidrar till att uppnå det strategiska målet.	Resultatet av relevanta mätningar är ännu inte redovisat.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Vård- och omsorgsboendena i kommunen arbetar hälsofrämjande för ökad trygghet	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Maximalt 10 % av boende på vård- och omsorgsboende i kommunen har svåra besvär av ångslan, oro och ångest.	14 %	11 %	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	10 %	Går ännu inte att bedöma.	Går ännu inte att bedöma.

Målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå det strategiska målet.	Kvalitetsmålen är helt eller delvis uppfyllda.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Hemtjänsten har nöjda brukare	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Minst 92 % av brukarna svarar i brukarundersökningen att de är nöjda med sin hemtjänst	86 %	88 %	91 %	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	92%	Går ännu inte att bedöma.	Går ännu inte att bedöma.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Vård- och omsorgsboendena har nöjda boende	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Minst 85 % av de boende svarar i brukarundersökningen att de är nöjda med sitt vård- och omsorgsboende	79 %	76 %	84 %	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	85%	Går ännu inte att bedöma.	Går ännu inte att bedöma.

Kvalitetsmål	Bedömning	Kommentar
Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal	Delvis uppfyllt.	Nyckeltalen för kunskapsbaserad verksamhet i öppna jämförelser för verksamhetsområdet visar på att det finns utvecklingsbehov inom ett flertal områden, bl.a. samlad plan för kompetensutveckling, systematisk uppföljning, rutiner och användning av standardiserade bedömningsmetoder (Socialstyrelsens kommunenkät öppna jämförelser socialtjänst). Alla handläggare på myndigheten har dock relevant universitetsexamen, största delen är socionomer och en del är beteendevetare. Flera av handläggarna har mångårig erfarenhet av att arbeta med myndighetsutövning och med målgruppen. Björkbacken har genomfört fortlöpande aktiviteter för att höja kompetensen och det kunskapsbaserade arbetssättet. All personal genomgår utbildning i social dokumentation. Verksamheten arbetar även med att utveckla ett bättre forum för strukturerad reflektion och handledning kring bemötande och förhållningssätt samt återkoppling av avvikelser.

Kvalitetsmål	Bedömning	Kommentar
Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra	Delvis uppfyllt.	Myndigheten arbetar utifrån gällande rättspraxis och tillförs kontinuerlig handledning gällande juridik och tolkning av olika rättsfall. Brukarundersökningen för 2017 visar på att endast 33 procent av de boende på vård- och omsorgsboende ställer sig positiva till bemötande, trygghet och förtroende för boendet. Förvaltningen saknar även vissa rutiner som Socialstyrelsen bedömer som viktiga för trygghet och säkerhet, samt åtgärder vid bedömd risk för fall, undernäring, trycksår och nedsatt munhälsa.

Kvalitetsmål	Bedömning	Kommentar
Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid	Delvis uppfyllt.	I den senaste brukarundersökningen fick myndigheten ett relativt högt betyg avseende tillgänglighet som också var högre än föregående mätning. Av analysen av kostnad per brukare (KPB) framkom inga oegentliga skillnader mellan män och kvinnor avseende tid i biståndsbeslutet. Inom verksamhetsområdet var det andra kvartalet var det elva beslut som inte verkställt i tid.

Kvalitetsmål	Bedömning	Kommentar
Samverkan är vägledande i socialförvaltningens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov	Uppfylls delvis	Samverkan ska vara utgångspunkt då flera aktörer är involverade, vilket är en tydlig intention från myndighetens sida. Samverkan är ett pågående utvecklingsarbete som ständigt behöver utvecklas.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå det strategiska målet.	Kvalitetsmålet är uppfyllt.

Kvalitetsmål	Bedömning	Kommentar
Personer som har stöd av socialförvaltningen ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande	Helt uppfyllt.	Genomförandeplaner upprättas av verksamheterna tillsammans med brukarna som därigenom ges möjliggör inflytande, delaktighet och självbestämmande. Tyresöborna med hemtjänst kan i dagsläget välja mellan sex hemtjänstutförare inom valfrihetssystemet. Tyresöborna rankar i hög grad i jämfört med andra kommuner att de har inflytande över hur hemtjänsten utförs. När det gäller vård- och omsorgsboende ligger Tyresö i linje med snittet i riket.

Målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Verksamhetsområdet bidrar i dagsläget inte till att uppnå kommunens strategiska mål.	Myndigheten har en god prognos i förhållande till tilldelade resurser. Utförarverksamheten i kommunal regi bedrivs inte inom ramen för tilldelade resurser. Prognosen har försämrats.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheten bedrivs inom ramen för tilldelade resurser	Nämndmålet uppnås inte.	Myndigheten har en god prognos i förhållande till tilldelade resurser. Utförarverksamheten i kommunal regi bedrivs inte inom ramen för tilldelade resurser. Prognosen har försämrats.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-12 007,0	-3 533,0	- 4 008	Prognos myndighet: 2 716 tkr Prognos utförare: -18 718 tkr	0	Målet bedöms inte uppnås.	Resultatet har varierat sedan 2015. Resultatet för utföraren försämrats.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer	Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå det strategiska målet.	Nämndmålet är uppfyllt.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer	Helt uppfyllt.	Det pågår ett arbete med att se över och effektivisera processer och organisation på Björkbacken. En processkartläggning av den hemtjänsten i kommunal regi har genomförts. Förvaltningen har inventerat möjliga processer som kan digitaliseras och därmed effektivisera verksamheten. Myndigheten har påbörjat en organisationsöversyn i syfte att säkerställa antalet funktioner och den kompetens som krävs för att utföra uppdraget på ett rättssäkert och likabehandlande sätt. För att höja kompetensen inom myndighetsutövningen genomförs olika kompetenshöjande insatser bland annat avseende juridik och digitalisering. En översyn av riktlinjer för biståndsbedömning, tillämpningshänvisningar och bedömningskriterier inom myndigheten har påbörjats.

		Myndigheten ser kontinuerlig över nödvändiga funktioner och antalet ärenden per handläggare för att säkerställa förutsättningarna för en rättssäker myndighetsutövning och möjliggöra en effektiv uppföljning. Det sker en löpande omvärldsbevakning kring verksamhetsområdet.
--	--	--

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras	-	-	-	8	5	Helt uppfyllt. Förvaltningen har identifierat följande processer: Ansökningar genom e-tjänst samt utveckling/utökning av befintliga e-tjänster Beslutsmeddelande genom Mina Meddelanden, som är infrastruktur för säkra elektroniska försändelser Videokonferenser mellan brukare och verksamheter och vårdgivare Digitalisering av utskotthandlingar Digitalt Kvalitetsledningssystem Smarta lås Tidsrapportering av utförd tid i hemtjänsten Digitala inköp till brukare med hemtjänst.	-

						Se även kommentar om nämnduppdraget avseende digitalisering.	
--	--	--	--	--	--	--	--

Målområde: Attraktiv arbetsgivare

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetaren	Går ännu inte att bedöma.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	85 %	56 %	Mätning genomfördes inte.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	75 %	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	Sjuktalen uppnår ännu inte målnivån.	Sjukfrånvaron är 11 procent.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats	Delvis uppfyllt.	Sjukfrånvaron i kommunal regi är fortsatt hög. Samarbete sker med HR och företagshälsovård för att minska sjuktalen. Sjukfrånvaron har förbättrats i utförarverksamheten där man arbetat aktivt. Ny rutin har införts där sjukfrånvaro följs upp av närmaste chef i syfte att fånga upp tidiga signaler på ohälsa och eventuella arbetsmiljörisker. Personal erbjuds omtankessamtal efter tre frånvarotillfällen. Myndigheten följer kontinuerligt antal ärenden och handläggare för att säkerställa en rimlig arbetsbelastning. Myndigheten har också påbörjat ett arbete med stresshantering och vad som främjar hälsan på arbetsplatsen.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	10,1%	8,8 %	10,5 %	11 % (ackumulerat juli)	4 %	Uppfylls inte.	Sjuktalen har varierat sedan år 2015.
Äldreomsorg - den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet, utförare egen regi (%)	10,1 %	8,8 %	10,5 %	11 % (ackumulerat juli)	8 %	Uppfylls inte.	Sjuktalen har varierat sedan år 2015.

Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	4,4 %	4,3 %	5,2 %	6,8 % vård- och omsorgsboende 5,4 % hemtjänsten (ackumulerat juli)	-	-	Den korta sjukfrånvaron minskar i delar av hemtjänsten..
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	5,7 %	4,5 %	5,4 %	4,3 % vård- och omsorgsboende 5,9 % hemtjänsten (ackumulerat juli)	-	-	Den långa sjukfrånvaron på Björkbacken har minskat.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål	Det går ännu inte att bedöma om verksamhetsområdet bidrar till att uppnå det strategiska målet.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål	Delvis uppfyllt.	Inom utförarverksamheten i kommunal regi pågår en kartläggning av personalens önskemål kring sysselsättningsgrad. Personal inom myndigheten erbjuds den sysselsättningsgrad de önskar.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	2018-08-31	Mål 2018	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	78 %	78 %	Mätning genomfördes inte.	Resultatet av mätningen är ännu inte redovisat.	85 %	Kan ännu inte bedömas.	Kan ännu inte bedömas.

Särskilda uppdrag	Status	Kommentar
Konkurrensutsättning	Genomförd.	Upphandling av externa vård- och omsorgsplatser för personer med särskilda behov kommer påbörjas.
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017/2019.	Genomförd.	Tillgänglighet ingår i nämndplanen.
Taxor och avgifter	Genomförd.	Uppdraget genomfört. Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justeras utifrån prisbasbelopp och gällande indexering.
Säkerställa tillkomsten av ytterligare boendeplatser inom äldreomsorgen genom nya vård- och omsorgsboenden	Genomförd.	Planeringen av fyra vård- och omsorgsboenden pågår med totalt 262 platser.
Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen	Ej aktuellt.	Ansvar för kosten har övergått till annan förvaltning.
Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen	Genomförd.	Äldreomsorgen har certifierats och 450 personal inom vård- och omsorgsboenden, hemtjänsten, dagverksamhet, gruppboenden och myndighetsutövning samt administrativ personal och berörda vaktmästare och lokalvårdare som genomgått

		stiftelsen Silviahemmets demensvårdsutbildning. Kommunen är därmed först med att utbilda samtliga medarbetare, privata utförare och kommunal regi i demensvård. Utbildningar erbjuds fortlöpande för ny personal. Utbildningen syftar till att ge medarbetarna ett helhetsperspektiv i vården och omsorgen om de demenssjuka samt även bättre kunna stödja och bemöta personer med demenssjukdom och deras anhöriga. Vid certifieringen i februari 2018 deltog HM Drottning Silvia.
--	--	--

Nämnduppdrag	Status	Kommentar
Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT	Ej ännu genomförd.	Förvaltningen har identifierat olika processer som kan digitaliseras. En förstudie har också genomförts gällande effektiviseringsvinster av att digitalisera delar av utskottsprocessen. Ett ordförandeuppdrag har getts att förvaltningen att redovisa en plan för digital utveckling inom socialnämndens verksamhetsområden inklusive en tidsplan för digitaliseringen. Planen kommer att redovisas på socialnämndens oktobermöte.

Möjliggöra innovation i äldreomsorgen med hjälp av IT	Pågår.	Med statliga stimulansmedel för välfärdsteknik bekostas ett nytt digitalt trygghetslarm till Trollängens vård- och omsorgsboende. Det nya modernare systemet skapar större trygghet och går att anpassa med ny teknik. Det möjliggör sensorer och kommunikation via tal med den larmande. Systemet går också att införa digital tillsyn genom kamera i korridor och andra utrymmen.
---	--------	---

Värdighetsgarantier

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

Garantin bedöms vara uppfylld.

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 bedöms vara uppfylld.

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 bedöms inte vara uppfylld 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 önskemål och behov. Det finns utrymme för att planera fler 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 bedöms inte vara uppfylld. 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 bedöms delvis vara uppfylld. Vissa inflyttningar sker under helgerna, då inte alltid ansvarig person är 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. Planeringen för din vård och omsorg (genomförandeplan) görs tillsammans med din kontaktman.

Garantin bedöms vara uppfylld.

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

Garantin bedöms vara uppfylld.

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 bedöms vara uppfylld.

Efterlevandesamtal - Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall.

Garantin bedöms delvis vara uppfylld. Verksamheten arbetar aktivt med att förbättra 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 vård- och omsorgsboende bär alltid synlig namnskylt.

Garantin bedöms vara uppfylld.

3. KVALITETSUPPFÖLJNING

Kvalitetsledningssystem

Ett systematiskt arbete har påbörjats på strategiskt nivå för att utveckla kvalitetsarbetet inom alla socialnämndens verksamheter. Under 2017 infördes ett kvalitetsråd och sedan 2018 finns ett reviderat ledningssystem där bland annat roller, ansvar och arbetssätt anpassats till nuvarande organisation. Lokala kvalitetsråd kommer att startas upp igen inom äldreomsorgens utförarverksamhet.

Socialförvaltningens förvaltningsövergripande kvalitetsråd har hållits med syfte att systematiskt följa upp och utvärdera kvaliteten i socialnämndens verksamheter och myndigheter. Exempel på frågor som kan tas upp i samband med kvalitetsråden är inkomna synpunkter och lex Sarah-rapporter, genomgång och analys av kommunens resultat i exempelvis öppna jämförelser, aktuella utvecklingsfrågor och övrigt som rör verksamhetens kvalitet. Deltagande på kvalitetsråden har varit verksamhets- och myndighetschefer, förvaltningschef, kvalitetscontroller och MAS. Det finns ännu inga verksamhetsspecifika kvalitetsråd inom individ- och familjeomsorgen. Kvalitetsråden kan även ge uppdrag till förvaltningens kvalitetsnätverk som består av kvalitetscontroller och verksamhetsutvecklare. De uppdrag som nätverket arbetar med för tillfället är en förvaltningsgemensam rutin för avvikelshantering samt riskhantering.

Kommunen har tecknat medlemskap i SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling. Medlemskapet innebär att kommunen kommer att få vägledning, utbildning och metodstöd i kvalitetsutveckling. För att samordna och utveckla den kommunövergripande kvalitetsledningsmodellen har kommunens kvalitetschef startat ett kvalitetsnätverk där förvaltningens kvalitetscontroller deltar. Förvaltningen deltar även i SIQ:s kommunnätverk.

Förvaltningen deltar också i SKL:s nätverk för medborgardialog kring verksamhetsresultat. Syftet med nätverket är att få en tydligare bild av vilka mått/resultat som är särskilt intressanta för medborgare att ta del av samt att pröva medborgardialoger kring mått och resultat.

I mars påbörjades Socialstyrelsens brukarundersökning Vad tycker äldre om äldreomsorgen? Undersökningen genomfördes under våren, och resultatet planeras att publiceras i slutet av oktober.

I SKL:s och Socialstyrelsens rapport Öppna Jämförelser - Vård och omsorg om äldre 2017 sammanställs statistik, enkätdata och annan information från bl.a. kommuner och brukarundersökningen inom äldreomsorgen. Mycket av datan som rapporten baseras på har förvaltningen använt i tidigare analyser av verksamhets kvalitet och i utvecklingsarbetet, men ytterligare analys och jämförelser kommer att göras.

Förvaltningen har ännu inte genomfört några resultat- och kvalitetsdialoger.

Granskningar

Kvalitetsenheten har genomfört uppföljande granskning av Krusmyntans vård och omsorgsboende och resultatet kommer presenteras för socialnämndens septembermöte.

Avtalsuppföljningar

Avtalsuppföljningar på individnivå sker kontinuerligt och i synnerhet om förlängning är aktuell. Avtalsuppföljning av upphandlade entreprenader sker i dagsläget i samband med eventuell förlängning eller förändringar av avtalen.

Lex Sarah och Lex Maria

Hittills under året har sju lex Sarah-rapporter upprättats. Tre av rapporterna avsåg hemtjänsten. Det ena bedömdes som ett allvarligt missförhållande och har anmälts till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO.

Fyra rapporter avsåg brister inom Björkbacken. Utredningarna visade det förekom missförhållanden i tre av ärendena. Bristerna var omfattande och ett stort åtgärdsarbete pågår.

Ingen anmälan enligt lex Maria har hittills upprättats under år 2018.

Synpunkter och klagomål

Hittills under året har 20 synpunkter och klagomål inkommit inom verksamhetsområdet. Samtliga avser på olika sätt missnöje med det stöd som ges, bl.a. på aktiviteter och personalbemanning inom vård- och omsorgsboendena.

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.

Årets andra kvartal var det elva icke verkställda beslut varav sex avsåg boende och fem avsåg dagverksamhet. För årets första kvartal rapporterades 26 ej verkställda SoL-beslut inom äldreomsorgens verksamhetsområde. 18 beslut avsåg dagverksamhet och åtta beslut om vård- och omsorgsboende.

Anhörigstöd

Inom myndigheten finns en sjuksköterska som erbjuder individuellt stöd till anhöriga samt har samtalsgrupper för anhöriga. Därutöver kommer dagverksamhet för personer med demenssjukdom att utökas på grund av ett ökat behov. Insatsen är ett indirekt anhörigstöd då många av de som är på dagverksamheten har en anhörigvårdare hemma som avlastas under tiden.

4. EKONOMISK RAPPORT

Ekonomiskt resultat och prognos

ÄO Myndighet Tkr	Jan-Aug 18 kommun- bidrag	Jan-Aug 18 netto- kostnad	Jan-Aug 18 netto- resultat	Helår kommun- bidrag	Årsprognos netto- kostnad	Årsprognos netto- resultat	Förändring mot fg. prognos	Helår 17 netto- resultat
Gemensamt/Administration	16 314	-16 082	233	24 471	-24 676	-204	283	-556
Hemtjänst ordinärt boende	59 099	-60 400	-1 301	88 649	-92 245	-3 596	-109	7 168
Korttidsboende	23 791	-20 995	2 795	35 686	-31 816	3 870	-255	4 814
Dagverksamhet	3 076	-3 076	0	4 614	-5 464	-850	0	-1
Vård- & omsorgsboende	115 027	-110 497	4 529	172 540	-168 378	4 162	337	-6 646
Öppen verksamhet	78	-67	11	118	-107	11	4	20
Övriga insatser ordinärt boende	2 526	-2 742	-216	3 789	-4 465	-676	-224	-479
Totalt ÄO myndighet	219 911	-213 860	6 051	329 867	-327 151	2 716	37	4 320

Resultatet per augusti uppgår till 6 051 tkr. Årsprognosen bedöms till 2 716 tkr.

- Prognosen oförändrad
- Förvaltningen har tillförts 3 400 tkr vilket motsvarar avvecklingskostnaden för Björkbacken. I föregående tertialrapport låg tidigare enbart i prognosen och inte utfallet
- Behovet av hemtjänst ökar, både sett till timmar och brukare, vilket förväntas vara ihållande
Då behovet av vård- och omsorgsboende ökar och inte fullt kan tillgodoses möts detta med ökat kosttidsbonde
- Prognosen för bostadsanpassning försämras på grund av ett fåtal fler men kostnadskrävande ärenden

Tabellen nedan beskriver risker och möjligheter i årsprognosen

ÄO myndighet	Ekonomisk risk (Msek)	Sannolikhet	Risken omfattar
--------------	-----------------------	-------------	-----------------

Risker

Hemtjänst	0.5-0.75	Hög	Ökade volymer inom hemtjänst
Korttidsplatser	0.25-0.5	Hög	Ökat behov av korttidsplatser
Korttidsplatser	0.25-0.5	Hög	Begränsad kapacitet på Björkbacken
Bostadsanpassning	0.25-0.5	Hög	Ökade volymer pga ny lagstiftning
Vård & omsorgsplatser	1.0-1.5	Medel	Ökat behov av permanenta platser

Möjligheter

Hemtjänst	0.8-1.0	Medel	Volymminskning kan ske vid omprövning eller annan bedömningsnivå.
-----------	---------	-------	---

ÄO Kommunal regi Tkr	Jan-Aug 18 kommun-bidrag	Jan-Aug 18 netto-kostnad	Jan-Aug 18 netto-resultat	Helår kommun-bidrag	Årsprognos netto-kostnad	Årsprognos netto-resultat	Förändring mot fg. prognos	Helår 17 netto-resultat
Gemensamt/Administration	0	-446	-446	0	-490	-490	-120	2 714
Hemtjänst ordinärt boende	0	-6 391	-6 391	0	-8 636	-8 636	-2 652	-2 928
Korttidsboende	0	-240	-240	0	-550	-550	0	213
Dagverksamhet	0	-162	-162	0	-150	-150	-350	358
Vård- & omsorgsboende	0	-4 290	-4 290	0	-7 592	-7 592	-100	-8 598
Öppen verksamhet	0		0	0		0	0	0
Övriga insatser ordinärt boende	0	-485	-485	0	-1 300	-1 300	450	-88
Totalt ÄO kommunal regi	0	-12 015	-12 015	0	-18 718	-18 718	-2 772	-8 328

Resultatet per augusti uppgår till -12 015 tkr. Årsprognosen bedöms till -18 718 tkr.

- Den totala prognosen har förändrats med -2 772 tkr
- Björkbackens prognos är oförändrad
- Prognosen för hemtjänsten belastas av att verksamheten som resultatenhet har ett negativt resultat om 2 500 tkr från föregående år. Verksamheten har inte kunnat anpassa sig till föregående års oförutsett höga löneutveckling i kombination med att ersättningsnivåerna inte räknades upp
- Semestermånaderna för hemtjänsten blev dyrare än beräknat
- Prognosen för hemtjänsten är försämrad till följd att planerade åtgärder inte har gett bedömd effekt. En ny åtgärdsplan behöver därför upprättas
- Förändringar i hemtjänstens ledning har medfört bristande i kontinuitet och svårigheter att planera och styra verksamheten
- Verksamhetschef för hemtjänsten har nu tillträtt vilket ger förutsättningar att långsiktigt planera och genomföra åtgärder för budget i balans

Tabellen nedan beskriver risker och möjligheter i årsprognosen

ÄO kommunal regi	Ekonomisk risk (Msek)	Sannolikhet	Risken omfattar
Risker			
Hemtjänst	0,8-1,2	Hög	Svårt att möta att brukare/hemtjänsttimmar varierar över tid i.o.m. en hög andel fast personal.
Hemtjänst	0,8-1,2	Medel	Risk för sjukskrivningar i arbetsledande funktioner till följd av ökat antal medarbetare och ökad arbetsbelastning. Kan leda till fortsatt bristande kontinuitet och svårigheter att fullfölja ekonomisk åtgärdsplan.
Björkbacken	1,2-1,5	Hög	Effektiviseringar, resursstyrning och förändringsledning avstannar.

5. SLUTSATSER OCH KONSEKVENSER

Måluppfyllelse

Kvalitetsmål avseende delaktighet är helt uppfyllt och de fyra övriga är delvis uppfyllda. Det finns utvecklingsbehov avseende en samlad plan för kompetensutveckling och systematisk uppföljning, rutiner, utredningstider, väntetider samt samverkan.

Arbetet pågår med nämndmålet avseende innovativa och effektiva processer och automatisering/välfärdsteknik.

Nämndmål avseende att verksamheten ska bedrivas inom tilldelade resurser bedöms i dagsläget inte gå att uppnå.

Sjuktagen är än så längre högre än uppsatta kommun respektive nämndmål.

Övriga nämndmål går ännu inte att bedöma eftersom mätningar genomförs under hösten.

Tre av fem politiska uppdrag har än så länge genomförts. De två kvarvarande avser automatisering/välfärdsteknik.

Verksamhetsområdet bedöms bidra till att kommunens strategiska mål ska kunna uppnås, bortsett från att verksamhetsområdet i dagsläget inte bedrivs inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser. Likaså uppnås inte målet för sjukfrånvaron.

Verksamhet och ekonomi

Ekonomin för äldreomsorgen kommunal regi är ansträngd och det ekonomiska resultatet har försämrats.

För att minska underskotten inom vård- och omsorgsboendet Björkbacken har en organisationsförändring genomförts som innebär bättre personalutnyttjande. Verksamheten får stöd från andra funktioner i kommunen i syfte att se över så att rutiner och arbetssätt är kostnadseffektiva och skapa en helhetssyn i verksamheten. Det görs nu en övergripande personalplanering och inventering av kompetenser för att använda personalresurser på bästa sätt. Det är också viktigt att skapa engagemang och motivation hos personalen.

En åtgärdsplan togs fram under våren för hemtjänsten som visade inte haft bedömd effekt. En ny åtgärdsplan håller därför på att tas fram. Verksamhetschef för hemtjänsten har nu tillträtt vilket ger förutsättningar att långsiktigt planera och genomföra åtgärder för budget i balans.

Arbete med minskad sjukfrånvaro i utförarverksamheten fortlöper och kommit igång med så kallade omtankesamtal/hälsosamtal i samarbete med HR.

I och med öppnandet av Villa Basilika stängde två avdelningar på Björkbackens vård- och omsorgsboende samt Ängsgården. Därmed har det tillkommit fem nya boendeplatser i kommunen. Platserna köps till ett högre pris på Villa Basilika än de tidigare platserna på Ängsgården. Prisnivån för Villa Basilika bedöms dock vara i nivå med genomsnittet utanför kommunen.

Kommunen har i jämförelse låga kostnader för platserna på Krusmyntan och Trollängens vård- och omsorgsboende. Detta kan innebära framtida kostnadsökningar när upphandlade avtal löper ut.

Till följd av fler äldre i befolkningen ökar behovet av vård- och omsorgsboende samt hemtjänst. Kostnaden för hemtjänst bedöms komma att utgöra en allt större del av äldreomsorgens totala kostnader. Det har på kort tid uppstått ett oförutsett behov av vård- och omsorgsboende och myndigheten undersöker lösningar för att tillgodose behovet

Ökade kostnader för hemtjänst förväntas delvis kunna vägas upp mot minskade kostnader för köpta korttidsplatser. Behovet av köpta platser bedöms minska då antalet korttidsplatser i kommunen ökar.

Kostnaderna för bostadsanpassning ökar till följd av ny lagstiftning där större ansvar åligger kommunen att åtgärda brister i tillgängligheten i boendet. Omfattningen och därmed framtida kostnader är idag svårbedömd.

För att fortsätta hålla myndighetens budget i balans ligger fokus på avtal och ersättningar, översyn av tidsschabloner inom hemtjänst, hemtagningar, tätare uppföljningar och mer rättssäkra bedömningar.

6. ÅTGÄRDER SOM NÄMNDEN HAR VIDTAGIT ELLER AVSER ATT VIDTA VID AVVIKELSER

Förvaltningen har identifierat vilka områden där möjligheten till effektiviseringar är som störst för att nå budget i balans. Inom myndigheten ligger fokus på nedan områden:

Inom kommunal regi ligger fokus på följande:

- Effektivare resursstyrning schemaläggning, bemanning och rutiner
- Gemensam administration
- Minskad sjukfrånvaro genom aktiv uppföljning och omtankessamtal
- Minskade leverantörskostnader
- Verksamhetsnära digitalisering/välfärdsteknik

Inom myndigheten ligger fokus på följande:

- Förändrade avtalsvillkor och ersättningsmodeller/nivåer
- Översyn av tidsschabloner inom hemtjänst
- Hemtagningar från externa placeringar
- Snabbare och tätare uppföljningar av pågående beslut
- Mer rättssäkra bedömningar genom juridisk handledning