

Socialnämndens bokslut och verksamhetsberättelse 2008

Innehållsförteckning

	sid
Socialnämnden totalt	2
Förvaltningsgemensamt	7
Individ- och familjeomsorg	8
Äldreomsorg	15
Omsorg om funktionshindrade	22

Bilagor

Bilaga 1, Måluppfyllelse	28
Bilaga 2, Kvalitetsgarantier	36

Socialnämnden totalt

	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	+Överskott - underskott
Kostnad	559 004	583 890	594 165	-10 275
Intäkt	116 947	110 322	120 597	10 275
Netto	442 057	473 568	473 568	0

Verksamhetsbeskrivning

Socialtjänsten är till för att invånarna i Tyresö ska få det stöd, den vård och den omsorg de behöver. Verksamheten ska vara av god kvalitet och utföras utifrån tillämpliga lagar och regler samt politiska riktlinjer. Verksamheten ska vara effektiv, ändamålsenlig och samordnad och med största möjliga nytta för målgruppen.

Socialnämndens verksamhet bedrivs inom programmen individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade samt förvaltningsgemensamt.

Under 2008 var socialförvaltningen organiserad i fem avdelningar, Individ- och familjeomsorg, Biståndsbedömning (för äldre och funktionshindrade), Äldreomsorg-boende, Hemtjänst och avdelningen **Verksamheter för personer med funktionshinder**. Avdelningarna leds av var sin avdelningschef. Inom respektive avdelning finns ett varierande antal enheter med var sin enhetschef, totalt 28 enheter. Vidare finns en stab med en stabschef som leder det övergripande arbetet kring ekonomi och strategiska frågor. Hela förvaltningen leds av en förvaltningschef. Direkt underställd förvaltningschefen finns funktioner som kvalitetsinspektör, MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska), controller och personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder.

Privata utförare finns inom hemtjänsten genom kundvalssystemet. Ett äldreboende, ett boende för missbrukare samt familjerådgivning drivs av entreprenörer. Ett äldreboende drivs i privat regi. Platser för vård köps av privata utförare.

Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	Resultat
Förvaltningsgemensamt	25 728	28 852	24 354	4 498
Individ- och familjeomsorg	107 345	111 072	114 599	-3 527
Äldreomsorg	169 862	182 575	184 115	-1 540
Omsorg om funktionshindrade	139 122	151 069	150 500	569
Summa	442 057	473 568	473 568	0

Socialnämnden redovisar totalt ett nollresultat för året. Individ- och familjeomsorgen och äldreomsorgen visar underskott medan förvaltningsgemensamt och omsorg om funktionshindrade visar överskott. Budgetrestriktivitet, lägre kostnader för timanställd personal jämfört med tidigare år, samt att intäkterna från försäkringskassan för personlig assistans blir

högre än vad som beräknats i tidigare prognoser gör att socialnämnden håller sin budget trots att kostnaderna för barn- och ungdomsvården ökat väsentligt och något även för äldreomsorgen. Hela verksamheten har överlag hållit en god och jämn kvalitet och utvecklats. Internt arbete har skett på flera plan för att säkra verksamheter, förbättra rutiner och information, övergå till datoriserade funktioner samt att kompetensutveckla personalen.

Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar ett nettoöverskott på 4,5 miljoner. Detta beror främst på lägre personalkostnader på grund av vakanser samt budgetrestriktivitet under året för att balansera underskott på andra program inom förvaltningen. En kvalitetsinspektör har anställts med övergripande ansvar för tillsynen.

Individ- och familjeomsorgen redovisar ett underskott på 3,5 miljoner kronor, vilket främst ligger på ökade kostnader för barn och ungdomar. Antalet anmälningar på barn och ungdomar har ökat med drygt fyrtio procent, vilket inneburit höga kostnader för externa insatser; främst öppenvård/familjebehandling, familjehem, jourhem och institutionsvård. Flera nya verksamheter har startat eller utökats som mottagandet av ensamkommande asylsökande ungdomar i Villa Victoria, den nya Resursenheten för barn och ungdom med uppsökande, förebyggande, stödjande och behandlande verksamhet. Även ett par uppsökande socialarbetare för missbrukare har tillkommit.

Äldreomsorgen visar ett underskott på 1,5 miljoner, vilket beror på att behovet av köpta externa platser varit större än beräknat. Omstruktureringskostnaderna för sjukhemsavdelningarna Syrenen och Kastanjen på 5,5 miljoner ligger utanför socialnämndens ram och hanteras i särskild ordning.

Inom äldreomsorgen har bland annat ett nytt privat boende Krusmyntan startat där kommunen köper 35 platser. Tyresögården har avvecklats och sålts men används sedan september för evakuering av äldre från Björkbacken i samband med ombyggnad. Dagvården på Tyresögården har flyttat till nya lokaler i centrum. Vidare har ett nytt kundvalssystem införts inom hemtjänsten med möjlighet för de äldre att förutom den kommunala hemtjänsten välja mellan fem privata företag även för omvårdnadsinsatser.

Omsorgen om funktionshindrade redovisar ett överskott på 0,6 miljoner kronor.

En utökning av boendeplatser har skett på Alléplan samt en småstuga på Björkbacksvägen. En ny verksamhet för personer med utvecklingsstörning har startat inom dels den dagliga verksamheten och dels för unga vuxna på Rehabcenter. Inom verksamheten personlig assistans märks en ökning med fler privata aktörer.

Kostnads- och intäktsutveckling 2006 – 2008

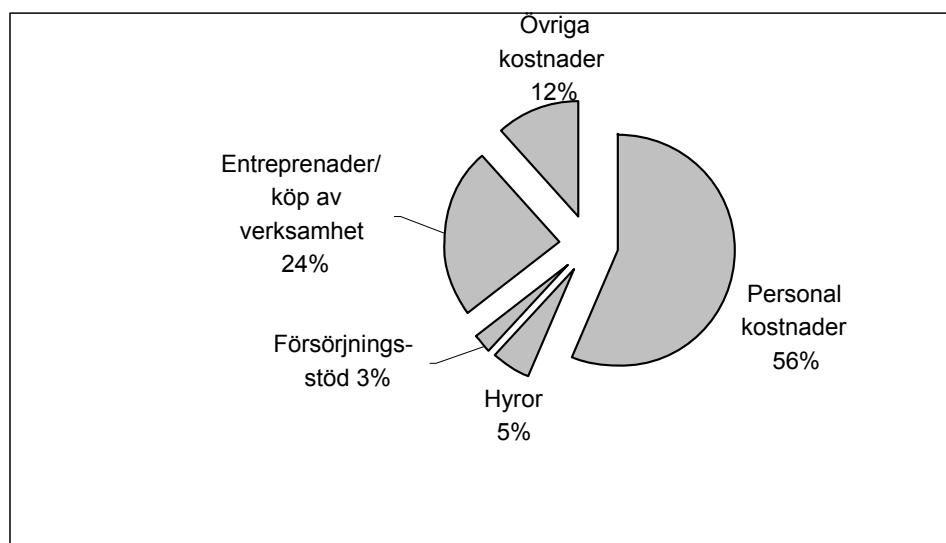
Verksamhet	Belopp mkr	Belopp mkr	Belopp mkr	Förändring mkr	Förändring i procent
	2006	2007	2008	2007-2008	%
Kostnader					
Bidrag - transfereringar	37,9	38,5	40,3	1,8	5%
Personalkostnader	308,9	327,9	335,1	7,2	2%
Lokalkostnader	27,6	29,1	29,9	0,8	3%
Entreprenader/köp av verksamhet	106,2	114,1	140,6	26,5	23%
Övriga kostnader	48,7	49,4	48,3	-0,9	-2%
Summa kostnader	529,3	559	594,2	35,4	6%
Intäkter					
Försäljning	11,2	11,5	11,7	0,2	2%
Taxor och avgifter	13,5	14,2	14,9	0,7	5%
Intäktshyror	11,3	11,8	13,7	1,9	16%
Bidrag	71	74,9	76,4	1,5	2%
Övriga intäkter	4,5	4,5	4	-0,5	-11%
Summa intäkter	111,5	116,9	120,7	3,8	3%
Nettokostnader	417,8	442,1	473,5	31,6	7,1%

Tabellen visar faktisk kostnads- och intäktsförändring över åren 2006-2008 och innehåller såväl volymförändringar som pris- och löneuppräknningar. Nettokostnadsökningen är drygt 7 procent. Kostnaderna är exklusive omstruktureringskostnader som hanterats utanför socialnämndens utfall.

Transfereringar, främst ersättningar till försäkringskassan, har ökat genom att nya LASS ärenden tillkommit. Kostnaderna avser de första tjugo timmarna.

Utöver nytillkommen verksamhet som till exempel Alléplans bostadsgrupp har omdisponeringar av egen regi verksamhet skett under året bland annat genom nedläggning av Tyresögården, och start av Krusmyntan. Dessa förändringar påverkar såväl utfallen för personalkostnader som för entreprenader. I personalkostnadsutfallen ingår även kostnader för statliga projekt, som finansierats med motsvarande bidrag. Trots lönerörelsen samt nytillkomna verksamheter har ökningen av personalkostnader endast uppgått till 2 procent jämfört med utfall 2007. Detta beror på lägre kostnader för timanställda och privat verksamhet. Kostnader för entreprenader och privat drift har ökat främst genom köpta platser men även genom införandet av kundval och Krusmyntans äldreboende. Entreprenadkostnader kommer att öka ytterligare under 2009 genom en ökad andel privat verksamhet.

Kostnader procentuellt fördelade på de största kontogrupperna



Personalkostnader samt entreprenader och köp av verksamhet svarar tillsammans, i likhet med föregående år, för ca 80 procent av de totala kostnaderna. Till skillnad mot år 2007 har andelen personalkostnader i kommunens verksamheter under 2008 minskat med 3 procent till 56 procent, entreprenader och köp av platser har ökat med 4 procent till 24 procent samt övriga kostnader minskat med en procent till 12 procent. Försörjningsstöd och hyror har oförändrade andelar av totalen.

Kvalitetsarbetet

Mål och åtaganden

Kommunövergripande mål

I kommunens strategi- och budgetplan finns ett antal målområden som är gemensamma för flera förvaltningar. Det handlar om folkhälsa, drog- och brottsförebyggande arbete samt handikappan. Socialnämnden har vidtagit åtgärder inom samtliga målområden. En redovisning finns i bilaga 1.

Socialnämndens mål och åtaganden

Socialnämnden har sex mål i budget 2009, och därtill en beskrivning av hur målen ska uppfyllas. Fyra av målen uppfylldes helt under året medan två av målen inte blev uppfyllda. Målen och måluppfyllelsen finns i bilaga 1.

Varje programområde hade dessutom ett antal åtaganden som är knutna till nämndens övergripande mål. Det finns totalt 34 sådana åtaganden, av vilka 27 blev helt uppfyllda helt, fem delvis och två som inte blev uppfyllda. En redovisning av åtagandena finns i bilaga 1.

Kvalitetsgarantier

Inom socialnämndens område finns 52 kvalitetsgarantier, av vilka 50 uppfylldes helt och två delvis. En redovisning finns i bilaga 2.

Klagomålshantering

Synpunkter på verksamheten, såväl beröm och klagomål, lämnas in både skriftligt och muntligt till förvaltningen. Totalt har 57 synpunkter noterats inom klagomålshantering under året, vilket

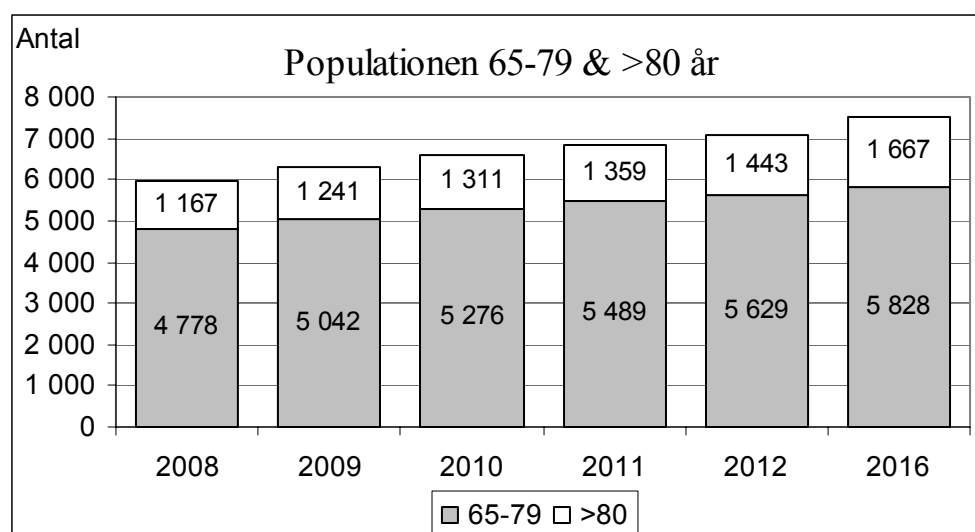
lika många som förra året. Av de inkomna synpunkterna var 10 beröm och 47 klagomål. En redovisning av inkomna synpunkter finns under respektive program.

Brukarundersökningar och granskningar

Inom samtliga programområden har det under året skett ett antal brukarundersökningar och granskningar. Dessa redovisas under respektive program.

Framtiden

- Kundval inom familjerådgivningen kommer att införas under 2009.
- Fler boendeplatser för personer med dubbeldiagnos är under planering.
- Satsning ska ske på uppsökande arbete bland tunga missbrukare.
- En grupp för anhöriga till missbrukare ska startas under 2009.
- En omläggning av arbetsscheman för att minska kostnaderna och öka personalkontinuiteten sker inom kommunala hemtjänsten från arbete var tredje helg till varannan helg från januari 2009.
- En förenklad biståndsbedömning av hemtjänst och större inflytande för brukarna kommer att införas hösten 2009. Målgruppen är äldre över 80 år med högst 15 tim i veckan i hemtjänst.
- Kommunala äldreboenden ska erbjuda utevistelse varje dag för de boende som så önskar.
- Anhörigcentralen ska utvidga verksamheten till att omfatta även anhöriga till personer under 65 år.
- Internetcafé ska startas på Björkbackens Äldrecentrum.
- En upphandling vad gäller driften av boendet för personer med utvecklingsstörning på Gränsvägen har skett och innebär att Carema Orkidén ska driva gruppboendet.
- Projektet KomAn har till syfte att skapa arbete och sysselsättning för personer med funktionshinder. Ansökan om EU-medel lämnas in, projektet drivs i samråd med andra kommuner på Södertörn, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och landstinget.
- Enligt befolkningsprognosen beräknas antalet äldre över 65 år öka med 1550 personer eller 26 procent till år 2016. Antalet personer över 80 år ökar med knappt 45 procent. Detta påverkar i hög grad behovet av insatser från äldreomsorgen.



Förvaltningsgemensamt

	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	+Överskott - underskott
Kostnad	27 474	28 852	26 433	2 419
Intäkt	1 746	0	2 079	2 079
Netto	25 728	28 852	24 354	4 498

Verksamhetsbeskrivning

Förvaltningsgemensam verksamhet innefattar socialnämnd, socialchef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), controller, personligt ombud för personer med funktionshinder samt stab. Inom staben finns stabschef, utredare, ekonomer, assistenter, en systemutvecklare och en demenssjuksköterska. I budgetposten förvaltningsgemensamt ingår dessutom kostnader som internhyra, föreningsstöd samt kostnader för kommunövergripande intern service, till exempel IT, växel och vaktmästeri samt personaltjänst. Under 2009 anställdes en kvalitetsinspektör med övergripande tillsynsansvar.

Årets resultat

Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar ett nettoöverskott på 4,5 miljoner. Detta beror bland annat på lägre personalkostnader på grund av vakanser, ökade statliga intäkter samt budgetrestriktivitet under året för att balansera underskott på andra program inom förvaltningen.

Föreningsstöd

Socialnämnden har ett anslag i budgeten att utdelas till föreningar som kompletterar socialtjänstens verksamheter. Största delen av bidraget har gått till de föreningar som har kostnader för både lokal och anställd. Det är Tyresö Kvinno- och tjejjour, Väntjänstföreningen som har hand om Frivilligcentralen, RSMH Gläntan. Även LP-verksamheten har fått bidrag. Handikappföreningarna och pensionärsföreningarna fick cirka 70 tkr vardera.

Individ- och familjeomsorg

	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	+Överskott - underskott
Kostnad	118 260	122 801	132 533	-9 732
Intäkt	10 915	11 729	17 934	6 205
Netto	107 345	111 072	114 599	-3 527

Verksamhetsbeskrivning

Individ- och familjeomsorgen har till uppgift att arbeta med tidiga och förebyggande insatser och att utreda, stödja och skydda enskilda och grupper som befinner sig i en utsatt social situation och som inte kan få hjälp på annat sätt. Insatserna utformas utifrån gällande lagstiftning och politiska riktlinjer. Insatserna kan gälla råd, stöd, vård och behandling, ekonomiskt bistånd, familjerådgivning. Utredningar om faderskap, vårdnad, adoptioner och annan familjerätt ingår också.

Insatserna ska så långt möjligt ske på hemmaplan i öppenvård i egna verksamheter samt i nära samarbete med andra myndigheter och frivilliga organisationer.

Hjälpinsatserna är reglerade i framför allt Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om vård av unga (LVU), Lagen om vård av vuxna missbrukare (LVM) samt Föräldrabalken

Individ- och familjeomsorgen består av sju enheter samt en avdelningssammansatt del. Enheterna är Försörjningsstödsenheten, Familjeenheten, Familjevårdsenheten, Resursenheten, Missbruksenheten, Boendeenheten Hästskon och Ungdomsenheten. Inom avdelningen finns cirka 116 medarbetare med olika befattningar, främst socionomer.

Källan, som är ett inackorderingshem med boendeplatser för bostadslösa vuxna missbrukare, drivs på entreprenad av Frälsningsarmén. Familjerådgivningen drivs på entreprenad av Söderstöd AB.

Samverkan sker med landstinget genom beroendemottagningen och den öppenspsykiatriska mottagningen avseende personer med dubbel problematik; missbruk och psykisk ohälsa. Samverkan kring unga sker genom Mini Maria och ungdomsmottagningen.

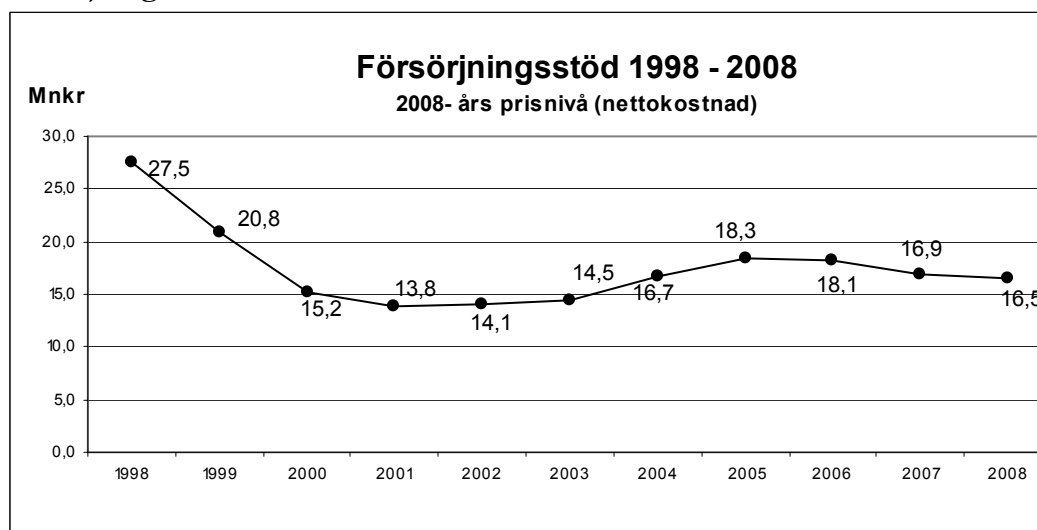
Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Budget 2008	Bokslut 2008	Resultat
Myndighetsutövning mm	34 097	34 873	-776
Försörjningsstöd	16 745	16 549	196
Familjerådgivning och socialjour	1 937	1 718	219
Externa placeringar barn och unga	24 773	28 521	-3 748
Externa placeringar vuxna	4 996	4 793	203
Boende hemmaplan	7 536	7 395	141

Strukturerad öppenvård barn och unga	4 225	3 652	573
Strukturerad öppenvård vuxna	2 493	2 387	106
Övrig öppenvård barn och unga	13 886	14 985	-1 099
Övrig öppenvård vuxna	384	-274	658
Summa	111 072	114 599	-3 527

Individ- och familjeomsorg redovisar ett underskott på 3,5 miljoner kronor vilket beror på höga kostnader för barn- och ungdomsvården. Vården för vuxna visar liksom tidigare år ett överskott jämfört med budget trots fler placeringar även på vuxensidan.

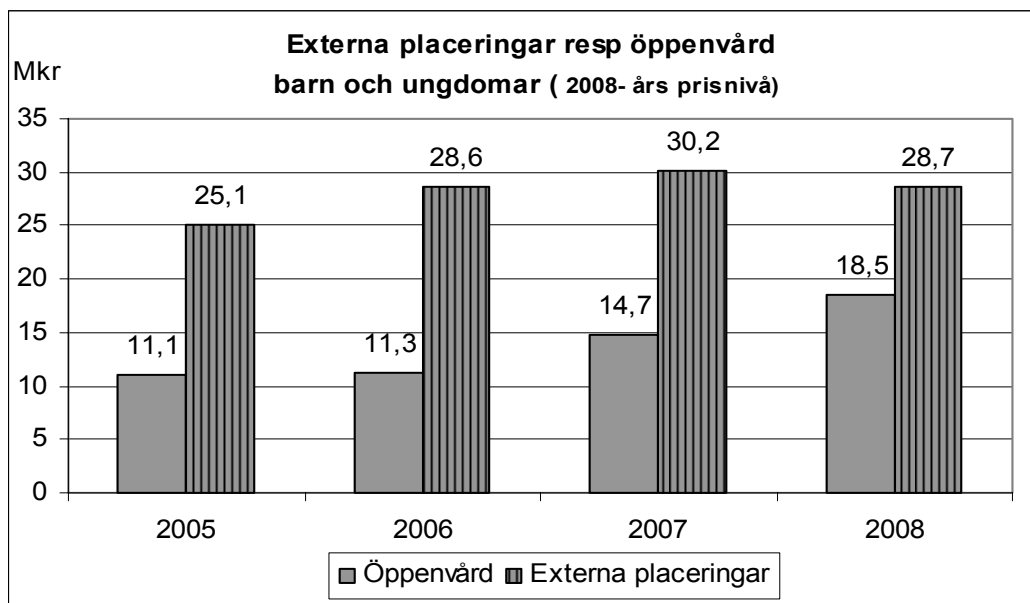
Försörjningsstöd



Försörjningsstödet visar ett litet överskott på 0,2 miljoner kronor. Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat något, från 196 föregående år till 199 i år. Även bidraget har i snitt ökat något mellan åren, från 7 199 kronor till 7 313 kronor. Många av bidragstagarna är unga, cirka 30 procent, och har svårt att komma in på arbetsmarknaden. Totalt har utbetalningar av försörjningsstöd ökat med 9,5 miljoner under 2008 men på grund av ökade intäkter under året har nettokostnaden blivit lägre.

Barn- och ungdomsvård

Barn- och ungdomsvården totalt redovisar ett underskott på 4,8 miljoner kronor jämfört med budget. Det är främst kostnaderna för externa insatser som familjehem, jourhem och institutionsvård som överstigit budgeten. Även öppenvården har varit tungt belastad och både familjeenheten och ungdomsenheten har köpt extern öppenvård såsom familjebehandling, dagvård, kvalificerade kontaktpersoner mm. Att kostnaderna är så höga beror på att antalet anmälningar om barn och ungdomar ökat jämfört med förra året. Antalet aktuella ungdomar ökade med drygt sjuttio stycken och antalet anmälda barn med drygt hundra. Detta har även lett till att flera av enheterna varit tvungna att ta in extra personal vilket gett högre personalkostnader. Konsulentstödda familjehem och jourhem påverkar kostnaderna. Dessa hem används för barn och unga med omfattande sociala problem.



Kommentar:

Öppenvården har ökat kraftigt under 2008 genom en satsning på förebyggande och uppsökande arbet. Retroaktiva intäkter från Migrationsverket innebär en viss kostnadsminskning.

Viktiga händelser

Antalet brukare har ökat jämfört med förra året. Extra personal anställts för att klara av tillströmningen av nya ärenden.

Kommunens mottagande av ensamkommande asylsökande ungdomar har inneburit nya frågor och situationer som ska lösas. När ungdomarna fått permanent uppehållstillstånd (PUT) ska den enskilda ungdomen ha boende och sysselsättning eller skola och deras eventuella vårdbehov tillgodoses. Nytt för året var också deras behov av särskilt förordnad vårdnadshavare efter det att de fått uppehållstillstånd.

Familjerätten har haft en kraftig ökning av utredningar gällande vårdnad eller boende och umgänge, begärda av tingsrätten. Antalet ansökningar om frivilliga samarbetsamtal har också ökat. Familjevården har intensifierat arbetet med att få bättre kontakt med de placerade barnens föräldrar vilket inneburit att några barn flyttat hem efter långvarig placering i familjehem. Ett flertal vårdnadsöverflyttningar till familjehem har också genomförts.

Våld i familjer samt misstänkt barnmisshandel är en allt vanligare anmälningsorsak och det är ofta en komplex problematik som kräver många, omfattande och individuella insatser.

Ungdomsenheten har utvecklat samarbetet med närpolisen och fritidsgårdspersonalen i syfte att förhindra och minska socialt nedbrytande beteende hos ungdomar som vistas i riskmiljöer. Arbetet med unga lagöverträdare pågår kontinuerligt. Antalet dömda till ungdomstjänst har fördubblats, från 10 ungdomar år 2007 till 21 ungdomar år 2008.

Även inom missbruksenheten har ärendetillströmningen ökat. Genom tillsättande av två uppsökare har arbetet med tunga missbrukare intensifierats. Arbetsmetoder för att nå barnfamiljer har utvecklats i syfte att motivera och erbjuda adekvat stöd till föräldrar med missbruksproblem.

När det gäller försörjningsstödet har ett konkret arbetssätt börjat byggas upp för att förhindra och minska att unga blir bidragsberoende, tillsammans med Arbetscentrum. Den ekonomiska krisen, konjunkturedgången och försäkringskassans ändrade uppdrag har ännu inte gett effekt på försörjningsstödet utveckling, utan beräknas komma först under 2009.

Resursenheten startade sin verksamhet i början av 2008 och flyttade in i nya lokaler. Gamla Familjecenter övergick till att bli Öppna förskolan samt Familjeteamet i Resursenheten. Familjeteamet erbjuder råd, stöd och familjebehandling som bistånd till familjer. Kvinnofridsamordnaren har fått fler ärenden, totalt 88 under året. Brottsofferstödjaren har haft en ökning från 168 ärenden 2007 till 186 ärenden 2008. Mobila teamet junior utökades, från två till fyra tjänster, för att stärka upp det förebyggande arbetet med barn i förskoleklass till årskurs fem. Två nya tjänster finns som uppsökare för ungdomar. Uppsökarna arbetar med både fältförlagt arbete, stödkontakter och biståndsinsatser och samarbetar med polis och fritidsgårdarna.

Kvalitetsarbetet

Mål och åtaganden

Tre av socialnämndens sex övergripande mål berörde individ- och familjeomsorgen. Ett av målen uppfylldes helt, medan två inte blev uppfyllda. Dessa mål avsåg minskning av antalet externa placeringar och minskning av försörjningsstödet. Individ- och familjeomsorgen hade även elva åtaganden. Nio av dessa blev helt uppfyllda och två delvis. En redovisning av mål och åtaganden finns i bilaga 1.

Kvalitetsgarantier

Inom individ- och familjeomsorgen finns totalt 19 garantier inom områden försörjningsstödet, familjehemsvården, ungdomsenheten, missbruksenheten, samt för verksamheterna behandlingsenheten Steget, dagbehandlingen Måsen och boendeenheten Hästskon. Samtliga garantier har blivit uppfyllda. Uppfyllnad av kvalitetsgarantierna framgår av bilaga 2.

Klagomålshantering

Under året har totalt 17 synpunkter inkommit. Av dessa är 13 klagomål och 4 beröm. Synpunkterna har handlat om resurser, verksamhetens innehåll, tillgänglighet och personal.

Flera klagomål och önskemål avser avdelningens resurser, bland annat när det gäller kommunens ansvar för ensamkommande asylsökande ungdomar. Avdelningen har löst problemen för de aktuella ungdomarna. När det gäller önskemål om en ny verksamhet för barn, har Resursenheten hänvisat till en annan liknande verksamhet som redan finns, telefonmottagningen på BRIS. Några personer har klagat på att det är svårt att nå handläggarna vid Försörjningsstödsenheten per telefon och att ostört kunna tala med dem från Servicecenter. Enheten har informerat de klagande om att tillgängligheten per telefon ska ses över, och Servicecenter har ordnat en mer avskild plats för besökstelefon.

Flera personer har berömt de insatser och metoder som de har erbjudits. Man har också framfört berömmande synpunkter på professionalism och haft förtroende för personalen. Andra har däremot saknat förtroende och har klagat på handläggarnas bedömningar.

Alla synpunkter på verksamheten har besvarats och åtgärder har vidtagits vid behov.

Brugarundersökningar och granskningar

- I *nätverket Södertörn* har man jämfört både verksamhet och kostnader mellan sex olika kommuner. Rapporten omfattar flera kvalitetsindikatorer och speglar verksamheten ur brukarperspektivet.

- Handläggningen av *anmälningar till familje- och ungdomsenheten* har granskats av en utomstående utredare.
- Rutiner för att förebygga och upptäcka felaktiga utbetalningar av *ekonomiskt bistånd* har också granskats av en utomstående utredare.
- Haschprogrammet har utvärderats internt och redovisats i nämnden i januari 2008.
- För att behålla anknytningen till forskning har ett avtal om samarbete tecknats under året med *FoU Södertörn*.

Framtiden

- Kundval inom familjerådgivningen kommer att införas under 2009.
- Fler boenden för personer med dubbeldiagnos är under planering.
- Uppsökande arbete bland tunga missbrukare fortsätter under 2009.
- En grupp för anhöriga till missbrukare ska startas.
- Planera och genomföra en mottagningsfunktion för familjer med barn och unga i åldersgruppen 0 – 20 år.
- Alla utredningar gällande barn och unga ska ske enligt BBIC.
- Alla barn och ungdomar ska i samband med placering i familjehem hälsoundersökas.
- Tyresö har hösten 2008, tillsammans med fem andra södertörnskommuner, landstinget, försäkringskassan och arbetsförmedlingen startat ett EU-projekt som kallas för KomAn-projektet. Syftet är att skapa vägar till reguljär arbetsmarknad för personer med olika typer av funktionshinder. Projektet beräknas kunna starta hösten 2009 och pågå under tre år.
- Samordningsförbundet. Haninge kommun bedriver sedan flera år en finansiell samverkan med landstinget, försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Målgruppen är personer som är arbetslösa och har svag ställning på arbetsmarknaden. Syftet är att genom samverkan och rehabilitering få personerna i arbete. Haninge har inbjudit Tyresö och Nynäshamn att delta i samverkan. Förhandlingar kommer att påbörjas och samverkan kan etableras tidigast hösten 2009. Kommunstyrelseförvaltningen, utvecklingsförvaltningen och socialförvaltningen ingår från kommunens sida.
- Tillgängligheten både per telefon och besvarande av E-post ska förbättras och servicegarantin ska uppfyllas.

Nyckeltal

	Bok 2006	Bok 2007	Bu 2008	Bok 2008
Försörjningsstöd , brutto				
Bidragshushåll/månad	213	196	200	199
Kr/bidragsmånad	6950	7 199	7 144	7 313
Barn				
Institutionsvård/HVB				
Helårsplaceringar 0-12 år	1,3	1,5	1,5	2,4
Kr/dygn	2715	3 072	2 153	2 619
Årskostnad/placering, tkr	991	1121	786	956
Familjehem				
Helårsplaceringar 0-12 år	34,6	34	34	28,5
Kr/dygn	735	735	696	765
Årskostnad/placering, tkr	268	268	254	279
Ungdom				
Institutionsvård/HVB				
Helårsplaceringar	6,5	7,7	7,7	9,6
Kr/dygn	2903	2 612	2 273	2 246
Årskostnad/placering, tkr	1060	954	830	820
Familjehem				
Helårsplaceringar	32	33,0	33	35
Kr/dygn	587	634	582	702
Årskostnad/placering, tkr	214	231	213	256
Steget				
Helårsplaceringar	11	10	10	10,75
Kr/dag (240 dygn)	1316	1 583	1 760	1 416
Årskostnad/placering, tkr	316	380	423	340
Vuxna				
Institutionsvård/HVB				
Helårsplaceringar	10,9	9,8	10	9,7
Kr/dygn (365 dygn)	897	1 046	1 199	1 248
Årskostnad/placering, tkr	327	382	438	455
Entreprenad				
Källan				
Helårsplaceringar	20	20	20	20

Kr/dygn	565	581	583	592
Årskostnad/placering, tkr	206	212	213	216
Egen regi				
Hästskon				
Helårsplaceringar	8,3	8,5	8	8,57
Kr/dygn	993	1 026	1 141	992
Årskostnad/placering, tkr	362	375	416	362

Äldreomsorg

	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	+Överskott - underskott
Kostnad	203 208	209 575	220 434	-10 859
Intäkt	33 346	27 000	36 319	9 319
Netto	169 862	182 575	184 115	-1 540

Verksamhetsbeskrivning

Äldreomsorgens uppgift är att erbjuda insatser för personer fyllda 65 år så att de kan leva och bo självständigt och under trygga förhållanden. Insatserna ges, efter biståndsbedömning, till dem som själva inte kan tillgodose behovet. Insatserna består av olika former av hjälp och stöd såsom hemtjänst, avlösning, ledsagning, trygghetslarm, omvårdnadsbidrag, riksfärdtjänst, korttidsvård, dagvård, särskilda boendeformer, bostadsanpassningsbidrag och syn- och hörselinstruktör. Äldreomsorgen svarar också för hälso- och sjukvård till och med sjuksköterskenivå samt rehabilitering inom äldreboenden, korttidsvård/växelvård och dagvård. Insatserna ges utifrån givna lagar, främst socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen, och utifrån politiska riktlinjer.

Avdelningen biståndsbedömning leds av en avdelningschef och består av 16 årsanställningar, främst biståndshandläggare som utreder och beslutar om insatser för äldre och funktionshindrade. Här ingår även bostadsanpassning och syn- och hörselinstruktör.

Den kommunala verksamheten leds av två avdelningschefer; en för boenden och en för hemtjänsten. Inom avdelningen äldreboenden finns sex enheter med var sin enhetschef. Hemtjänsten är uppdelad i tre enheter med var sin chef. Antalet anställda inom hela kommunala äldreomsorgen är cirka 300 årsanställningar, främst vårdbiträden, undersköterskor och sjuksköterskor. Därutöver finns vissa personer med tidsbegränsad anställning som arbetar vid sjukfrånvaro, semester och annan ledighet.

Antalet platser i äldreboenden fördelar sig på följande sätt

- kommunala äldreboendena totalt 138 permanenta platser, 23 platser i korttidsvård och 18 dagvårdsplatser.
- Trollängen har 59 platser varav 50 permanenta och 9 platser för korttidsvård.
- Krusmyntan som startade sin verksamhet i maj 2008 har totalt 25 platser för Tyresö kommun under 2008, men under året har ytterligare tio platser köpts på Krusmyntan på grund av ombyggnad på Björkbacken.

Under året erhöll i genomsnitt 354 helårspersoner 65 år eller äldre hemtjänstinsatser i kommunal regi Totalt utfördes 130 953 timmar varav 16 719 timmar utfördes av privata utförare.

Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Budget 2008	Bokslut 2008	Resultat
Myndighetsutövning mm	6 790	6 864	-74
Köpt äldreomsorg	32 718	34 125	-1 407
Hemtjänst	42 590	42 892	-302
Äldreboende	100 477	100 234	243
Summa	182 575	184 115	-1 540

Äldreomsorgen visar ett nettounderskott på 1,5 miljoner kronor. Underskottet på ca 1,5 miljoner förklaras främst av köpa externa platser. Omstruktureringskostnader i samband med ombyggnad av Kastanjen och Syrenen samt Tyresögårdens nedläggning ligger utanför socialnämndens utfall.

Hemtjänsten omfattar såväl egen regi verksamhet som kundval. Egen regi verksamheten som är personalintensiv står inför stora utmaningar, bland annat att snabbt hantera volymförändringar i verksamheten. Ett arbete har påbörjats där tjänstgöring schemalagts varannan helg i stället för var tredje helg för att nå balans mellan kostnader och intäkter. Arbetet fortskrider under 2009 och ett nytt verksamhetssystem Treserva, som kommer införas från och med senhösten 2009 kommer förhoppningsvis att stödja det administrativa arbetet.

Ersatta hemtjänsttimmar

	Bokslut 2006	Bokslut 2007	Bokslut 2008
Egen regi	131 103	143 368	114 234
Privat regi	3 831	5 324	16 719
Summa	134 934	148 692	130 953

Antalet timmar i hemtjänsten för 2008 är inte jämförbara mot tidigare år eftersom ett nytt styrsystem är infört med bland annat omställning av tid. Det är fler vårdtagare än föregående år men man kan inte dra någon slutsats om hur vårdbehovet förändrats. Kundvalet genomfördes i april 2008 och omfattar även omvårdnadsinsatser. Antalet beviljade timmar hos privata utförare har ökat och är 13 procent av total tid mot ca 4 procent i slutet av 2007. Antalet helårspersoner som fick hemtjänst var år 2008 i genomsnitt cirka 400 personer mot drygt 350 år 2007.

Viktiga händelser

Det nya äldreboendet Krusmyntan, som drivs av Carema Omsorg AB, startade sin verksamhet i maj 2008. Krusmyntan har totalt 25 platser för Tyresö kommun under 2008, men under året har ytterligare tio platser köpts på Krusmyntan på grund av ombyggnad på Björkbacken.

I maj avvecklades äldreboendet Tyresögården i Skarpnäck och de 17 boende flyttade till Krusmyntan. Dagvården för personer med demenssjukdomar som fanns på Tyresögården flyttades till lokaler i Tyresö centrum där också vårdcentralen är belägen.

En ombyggnad av sjukhemsavdelningarna Syrenen och Kastanjen på Björkbackens Äldrecentrum startade i september för att uppfylla de krav som länsstyrelsen ställt på boendestandard och integritet. Under ombyggnadstiden är de boende evakuerade till Tyresögården, och till korttidsvården Viljan. Ombyggnationen beräknas vara klar i augusti 2009.

Träningsenheten på Björkbacken har drivits som ett samverkansprojekt mellan primärvård och kommunen för att bland annat ge rehabilitering till äldre i eget boende. Primärvården har sagt upp avtalet till januari 2009 och därmed upphör kommunen med verksamheten och ansvaret återgår till primärvården. Primärvården har istället startat ett hemrehabteam som vänder sig till alla åldersgrupper.

Tyresö kommun beviljades 3,5 miljoner i statligt stöd år 2006 till kompetensutveckling för personal inom äldreomsorgen för tre år, Kompetensstegen. Genom projektet har omvårdnadspersonal inom både äldreboenden och hemtjänsten genomgått kurser ur omvårdnadsprogrammet. Projektet har avslutats men modellen ska permanentas och utökas med ytterligare ett steg i utbildningen. Totalt har ca 220 personer inom äldreomsorgen genomgått utbildning under projektiden.

Med stöd av statliga stimulansmedel har ett antal förbättringar kunnat vidtas inom de kommunala äldreboendena. En fritidskonsulent anställdes i januari för att öka den sociala samvaron och aktivera de boende. Kulturombud har utsetts på varje enhet för att arbeta för ett rikare innehåll i vardagen för de boende. Ett "aktivitetsbibliotek" håller på att upprättas för att hjälpa omvårdnadspersonalen med idéer om lämpliga aktiviteter.

Studiecirkeln "Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt" har genomförts på tre av ålderdomshemsavdelningarna. Utbildningen fortsätter under våren 2009.

Två undersköterskor läser på deltid distansutbildning till Silviasystrar. Utbildningen omfattar framför allt demenskunskap, bemötande, arbetsmetoder och förhållningssätt. Utbildningen avslutas i juni 2009

Pedagogiska måltider har införts på samtliga demensenheter och har inneburit en klar kvalitetsförbättring av måltidssituationen – personalen tillbringar mer tid tillsammans med de boende och måltiden blir lugnare.

En kostekonom har under del av året arbetat med en kartläggning av matproduktionen och granskat matsituationen på särskilt boende. Detta har resulterat i ett förslag till policyprogram för kost inom äldreomsorgen och ett förslag till matproduktion i framtiden. Parallellt med detta har ett kostdataprogram installerats och driftsatts med utbildning av kökspersonalen vid restaurang Lyktan och matombuden från boendeenheterna.

Sedan oktober 2008 finns det möjlighet att ha husdjur på ålderdomshemsavdelningen Blåklockan vid Björkbackens Äldrecentrum. Djuren är uppskattade av de boende och nu finns där en huskatt, ett akvarium och personalthundar.

Vid Anhörigcentralen har anhörigkonsulenten haft kontakt med cirka 70 anhöriga under året. Det har under året anordnats flera tematräffar med olika innehåll, och Nationella Anhörigdagen den 6 oktober uppmärksammades.

Under hösten 2007 påbörjades ett projekt med uppsökande verksamhet bland personer över 80 år i kommunen som inte var kända av äldreomsorgen, totalt 743 personer. Till slutet av 2008 har

447 av dessa fått besök av en sjuksköterska med information om vad kommunen har att erbjuda. De äldre har också besvarat en enkät om boende, aktiviteter, sociala kontakter och hjälpbehov. Besöken har varit mycket uppskattade av de äldre. Redovisning kommer att ske under 2009 i samband med utvärderingen av anhörigstödet.

Kundvalssystemet inom hemtjänsten omfattade i början av året endast servicetjänster (städning, tvätt och inköp) medan alla omvårdnadsinsatser utfördes av den kommunala hemtjänsten. Från april 2008 utökades kundvalsföretagens möjligheter att utföra även omsorg, ledsagning och avlösning, vilket mottogs positivt av kunderna. I början av året hade 14 procent av dem som hade hemtjänst (både äldre och funktionshindrade) valt att anlita kundvals företag, medan andelen ökat till 26 procent i slutet av året.

En träfflokal på Allébacken 7 i Trollbäcken öppnades under året, med stöd av statliga medel. Syftet med träfflokalen är att äldre ska kunna mötas och upprätthålla sociala kontakter. Kommunen står för lokalhyran medan seniorerna själva ansvarar för verksamhetens innehåll, såsom målarcirklar, bingo, sångstunder med mera.

Kvalitetsarbetet

Mål och åtaganden

Tre av socialnämndens sex mål berörde äldreomsorgen. Samtliga tre blev uppfyllda under året. Inom äldreomsorgen fanns dessutom 14 åtaganden av vilka 12 blev helt uppfyllda, ett delvis och ett som inte blev uppfyllt. Åtagandet som blev delvis uppfyllt handlade om maten och åtagande som inte blev uppfyllt handlade om avlösarservicen.

En redovisning av mål och åtaganden finns i bilaga 1.

Kvalitetsgarantier

Inom äldreomsorgen fanns totalt 18 kvalitetsgarantier som omfattade biståndsbedömning, hemtjänst och äldreboende. Därutöver fanns tre garantier om bostadsanpassning som avser både äldre och funktionshindrade. Samtliga garantier utom två blev helt uppfyllda. De två garantier som blev delvis uppfyllda handlade om tillgänglighet inom hemtjänsten och trygghetslarmet. Redovisning av kvalitetsgarantierna finns i bilaga 2.

Klagomålshantering

Under året har 37 synpunkter inkommit avseende äldreomsorgen, varav 31 klagomål och sex beröm. Berömmande synpunkter har kommit inom både äldreboenden och hemtjänsten om personalen och hur insatserna har utförts. Klagomålen inom äldreboenden har handlat om fastighetsfrågor, rökning utanför, matproduktion och bristande kommunikation. Inom hemtjänsten har klagomålen handlat om utebliven städning, trygghetslarm, sopsortering, omsorgens kvalitet, tvätthantering, antalet personal hos brukaren, avlösarservice, och bemötande.

Brukarundersökningar och granskningar

- SKL, Sveriges kommuner och landsting, lämnade i början av året rapporten *Öppna jämförelser* avseende äldreomsorgen. I rapporten jämförs samtliga kommuner i fråga om verksamhetens kvalitet och effektivitet.
- Socialstyrelsen har under hösten 2008 genomfört en *nationell brukarundersökning* inom äldreomsorgen genom enkäter som skickats hem till brukarna.
- I *nätverket för Södertörn* har man tidigare jämfört enbart kostnader mellan olika kommuner. Nu har nyckeltal tagits fram även inom verksamhetens kvalitet ur olika aspekter.

- En granskning skett av *Trollängens* äldreboende av kommunens medicinska sjuksköterska.
- *Kundvalet* inom äldreomsorgen har följts upp internt med redovisning i nämnd.
- En handlingsplan har tagits fram utifrån *Kvalitetsbarometern*, som redovisades under 2007. En uppföljning av handlingsplanen har skett under 2008.


Framtiden

- En omläggning av arbetsscheman för att minska kostnaderna och öka personalkontinuiteten sker inom kommunala hemtjänsten från var tredje helg till varannan helg från januari 2009.
- En förenklad biståndsbedömning av hemtjänst och större inflytande för brukarna kommer att införas hösten 2009. Målgruppen är äldre över 80 år med högst 15 tim i veckan i hemtjänst.
- Kommunala äldreboenden ska erbjuda utevistelse varje dag för de boende som så önskar.
- Anhörigcentralen ska utvidga verksamheten till att omfatta även anhöriga till personer under 65 år.
- Internetcafé ska startas på Björkbackens Äldrecentrum.
- Kvalitetsförbättringar inom äldreomsorgen fortsätter avseende kost, kultur och socialt innehåll i vardagen. Statliga stimulansmedel ska sökas.
- Kompetensstegen avslutas under 2008. Planeringen är att utbildningsformen fortsätter och utökas med ytterligare ett utbildningssteg.
- Utbyggnad av restaurang Lyktan på Björkbacken övervägs för att dels öka produktionskapaciteten och dels övergå till kylda matlådor.
- Ett demensutvecklingsteam bildas med demenssjuksköterska, Silviasystrar med flera för att utveckla former och metoder i syfte att ytterligare höja kvaliteten inom demensvården.
- Varje boende får en munhälsobedömning av tandhygienist. All omvårdnadspersonal får regelbundet utbildning i munhälsovård.
- Ett trygghetsboende planeras med inflyttning 2011.

Nyckeltal

	Bokslut 2006	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008
Entreprenad				
Helårsplatser	48,0	48,7	67,0	66,9
Kostnad per plats Brutto	426	525	540	532
Dgnskostnad, kr	1168	1440	1 479	1 457
Dygnskostnad, netto		1354	1 391	1 367
Köpt plats				
Helårsplatser	11,7	13,0	11,0	15,5
Kostnad per plats Brutto	557	615	682	757
Dygnskostnad, kr	1526	1686	1 868	2 075
Dygnskostnad, netto		1593	1 756	1 944
Betalningsansvar				

Helårsplatser	1,9	2,0	1,7	1,6
Kostnad per plats Brutto	876	985	612	765
Dygnskostnad, kr	2400	2700	2 450	2 096
Korttidsvård				
Entreprenad				
Helårsplatser	8,9	8,4	9,0	8,1
Kostnad per plats Brutto	428	497	511	559
Dgnskostnad, kr	1173	1361	1 400	1 531
Dygnskostnad, netto		1280	1 316	1 441
Egen regi				
Sjukhem				
Kastanjen				
Helårsplatser	29,7	29,4	30	27,2
Kostnad per plats Brutto	609	622	639	708
Dygnskostnad, kr	1668	1 705	1 751	1 940
Syrenen				
Helårsplatser	28,9	29,6	30	27
Kostnad per plats Brutto	634	625	634	742
Dygnskostnad, kr	1738	1 713	1 736	2 033
Korttidsverksamhet				
Viljan				
Helårsplatser	13	13,4	15	10,2
Kostnad per plats Brutto	615	627	589	885
Dygnskostnad, kr	1686	1 717	1 613	2 425
Demensboende				
Gruppboende ÄC				
Helårsplatser	19,8	18,9	20	19,1
Kostnad per plats Brutto	487	587	617	605
Dygnskostnad, kr	1335	1 608	1 690	1 658
Ängsgårdern				
Helårsplatser	20,1	20,7	21	20
Kostnad per plats Brutto	552	561	567	607
Dygnskostnad, kr	1512	1 541	1 552	1 663
Ålderdomshem				
Helårsplatser	41,3	42,5	43	42
Kostnad per plats Brutto	458	460	459	492
Dygnskostnad, kr	1255	1 259	1 257	1 348



Trots att omstruktureringar har hanterats utanför budget har kostnader för omstrukturering av Kastanjen, Syrenen och Viljan påverkat nyckeltalen Intagningsstopp för placeringar vid Kastanjen och Syrenen har inneburit lägre beläggning än planerat. Korttidsboendet Viljan minskade sina korttidsplatser för att kunna ta emot personer från Kastanjen.

Omsorg om funktionshindrade

	Bokslut 2007	Budget 2008	Bokslut 2008	+Överskott - underskott
Kostnad	210 062	222 662	214 765	7 897
Intäkt	70 940	71 593	64 265	-7 328
Netto	139 122	151 069	150 500	569

Verksamhetsbeskrivning

Omsorgen om funktionshindrade har uppdraget att utreda och besluta om insatser för personer med funktionsnedsättning. Utifrån besluten ska man utforma, utföra, följa upp och utveckla insatser för personer med funktionshinder - enligt Socialtjänstlagen (SoL) för personer 20-64 år och enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer 0-64 år. Verksamheten omfattar boende och boendestöd, daglig verksamhet, personlig assistans, avlösarservice, korttidsvistelse, korttidstillsyn, syn- och hörselinstruktör, bostadsanpassning, ledsagarservice och kontaktpersoner. Insatserna utförs till största delen i kommunal regi. Avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder ska också, tillsammans med öppenspsykiatri, bedriva arbetslivsinriktad rehabilitering för personer med psykiska funktionshinder.

Programområdet består av avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder samt delar av avdelningen Biståndsbedömning.

Avdelningen Biståndsbedömning leds av en avdelningschef och består av 16 årsanställningar, varav hälften för funktionshindrade, som utreder och beslutar om insatser för psykiskt eller fysiskt funktionshindrade. Här ingår även bostadsanpassning och en syn- och hörselinstruktör.

Inom avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder finns, under avdelningschefen, tolv enheter som leds av var sin enhetschef:

- fyra enheter för personlig assistans,
- fyra enheter för boenden,
- en enhet för daglig verksamhet
- en enhet för barn och ungdom
- en stödenhet för boende samt
- enheten Rehabcenter/Bryggan.

De två senare avser personer med psykiska funktionshinder.

Inom omsorgen om funktionshindrade arbetar 320 personer (268 årsarbetare). De största personalkategorierna är personliga assistenter och boendestödjare på bostadsenheter. Dessutom arbetar drygt 200 personer med specifika uppdrag, exempelvis anhörigassistenter, kontaktpersoner och ledsagare.

Utöver den kommunala verksamheten köps platser för vård och boende och daglig verksamhet/sysselsättning externt.

Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Budget 2008	Bokslut 2008	Resultat
Myndighetsutövning mm	8 267	6 702	1 565
Köpta boenden inkl korttidsboende	25 125	24 746	379
Boenden egen regi	55 806	53 182	2 624
Personlig assistans	21 485	25 634	-4 149
Daglig verksamhet/sysselsättning	23 196	23 343	-147
Korttidsverksamhet	8 650	8 672	-22
Övrigt stöd i ordinärt boende	8 540	8 221	319
Summa	151 069	150 500	569

Verksamheter för personer med funktionshinder redovisar ett litet överskott på 0,6 miljoner kronor jämfört med budget. Kostnaderna för personlig assistans över 20 timmar har ökat markant under året och visar ett underskott på 4,1 miljoner kronor. Övriga verksamheter har gått enligt budget eller bättre, framförallt boenden i egen regi. Semesterskulden minskade vilket gör att personalkostnaderna är lägre än beräknat.

Boende i egen regi

Gruppboendena och stödboendet för personer med psykiska funktionshinder visar ett överskott på 2,6 miljoner kronor trots att bostadsenheterna har ökat med två platser och stödboendet med en plats. En mycket stor återhållsamhet med vikarietillsättningar och vakanshållning av tjänster gör att personalkostnaderna har kunnat hållas nere.

Personlig assistans

Personlig assistans visar ett underskott på 4,1 miljoner. Underskottet beror på att personer med personlig assistans blivit fler samt att intäkterna blivit lägre till följd av att förvaltningens krav avseende gamla fordringar ifrågasatts av försäkringskassan.

Antal personer med personlig assistans i kommunal regi minskade med 3 personer, från 41 personer år 2007 till 38 personer år 2008 medan personer med privat assistans ökade från 21 personer år 2007 till 29 personer år 2008.

Viktiga händelser

Inom omsorgen om funktionshindrade har antalet platser och verksamheter utökats under året. En ny bostadsenhet med sex nya servicebostäder startades på Alléplan i mars. Ytterligare två nya platser har tillkommit på befintliga bostadsenheter samt en ”småstuga” för en person som behöver stöd av klientombud.

En ny vårdreform gällande tvång i öppenvård började gälla från 1 september. Den innebär att personer som vårdas inom psykiatrins slutenvård eller inom rättspsykiatrin kan efter beslut i länsrätten vårdas i hemkommunen under särskilda villkor. Kommunen har ansvar för boende och daglig sysselsättning. På Stödenheten har en jourplats inrättats för personer som är berörda av den nya reformen.

Dagliga verksamheten i kommunen, TYDA, har utökats med åtta platser. Inom Rehabcenter har en ny verksamhet för unga vuxna startats för arbetsrehabilitering.

Kosthållningen har setts över på alla boenden av en kostekonom. Översynen, som visar att det finns en övergripande god standard inom området, ligger till grund för fortsatt utveckling inom kosthållningen.

En inventering av personalens kompetens inom samtliga verksamheter har skett under året. Planer för kompetensutveckling har tagits fram. Behoven beräknas delvis tillgodoses genom projektet Carpe, som är finansierat med EU-medel.

Under sommaren startades uppbyggnaden av ”Stundens trädgård” vid Rehabcenter. Trädgården erbjuder arbete för flera personer under en längre tid med möjlighet att träna både fysiska och mentala färdigheter och kunna uppleva årets rytm med alla sinnen. Målsättningen är att skapa en attraktiv miljö för utevistelse och en trygg plats i både vardag och fest.

Ett projekt, kallat Återhämtningsprojektet, startades 2007 och avslutades i maj 2008. Studiecirkel fortsätter till våren 2009. Målgruppen är personer med psykisk ohälsa och deltagare är både personal, brukare och anhöriga. Syftet med projektet är bättre omsorg och bemötande så att personer med psykisk ohälsa ska kunna återhämta sig och bibehålla sina funktioner. En särskild metod har utvecklats

Antalet personer, både barn och vuxna, som får neuropsykiatrisk diagnos ökar. Detta syns genom ökad efterfrågan på främst korttidsvistelse och daglig verksamhet, men även i fråga om boende då flera är unga vuxna i åldern 18 till 25 år som bor hemma.

Kvalitetsarbetet

Mål och åtaganden

Tre av socialnämndens sex mål berörde omsorgen om funktionshindrade. Samtliga tre blev uppfyllda under året. Därutöver fanns nio åtaganden av vilka 27 blev helt uppfyllda, två delvis och ett som inte blev uppfyllt. De åtaganden som blev delvis uppfyllda handlade om dokumentation av barns vilja och förbättring av matkvalitén. Åtagandet som inte blev uppfyllt handlade om att erbjuda insatser utomlands.

En redovisning av mål och åtaganden finns i bilaga 1.

Kvalitetsgarantier

Inom omsorgen om funktionshindrade fanns tolv olika kvalitetsgarantier som avsåg boende och daglig verksamhet, korttidshem samt boende och boendestöd för psykiskt funktionshindrade. Därutöver fanns tre garantier om bostadsanpassning som avser både äldre och funktionshindrade. Samtliga garantier blev uppfyllda under året.

Kvalitetsgarantierna finns i bilaga 2.

Klagomålshantering

Under året har tre klagomål noterats avseende omsorgen om funktionshindrade. Ett av dessa handlade om information, man hade missat att bjuda in en god man. Ett handlade om omkostnadsersättningen inom ledsagningen och hur den kan användas. Det tredje handlade om personlig assistans, klagomål från en granne.

Brukarundersökningar och granskningar

- I *nätverket för Södertörn* har man tidigare jämfört enbart kostnader mellan olika kommuner. Nu har nyckeltal tagits fram även inom kvaliteten, även inom handikappomsorgen.
- *Kundvalet* inom hemtjänsten, där det även finns brukare under 65 år, har följts upp internt med redovisning i nämnd.
- En intern brukarundersökning har gjorts av personlig assistans och redovisats i socialnämnden.
- En brukarundersökning har gjorts med föräldrar på Granängens korttidshem enligt fokusgruppsmetoden.
- Arbetsmiljöverket har inlett sin inspektion av verksamheterna för personlig assistans. Inspektionsmeddelande har kommit och svar med åtgärdsförslag ska lämnas innanden 13 mars 2009.
- En uppföljning av undersökningen brukarstyrd utvärdering (BUKU) har skett på tre boenden inom omsorgen om funktionshindrade. Undersökningen har skett under 2008 och redovisats i nämnden i januari 2009.

Framtiden

- En upphandling av boendet för personer med utvecklingsstörning, Gränsvägen, är på gång och innebär att en privat vårdgivare ska driva gruppboendet medan lokalen ägs av kommunen.
- Projektet KomAn har till syfte att skapa arbete och sysselsättning för personer med funktionshinder. Ansökan om EU-medel lämnas in, projektet drivs i samråd med andra kommuner på Södertörn och även andra huvudmän.
- En översyn av organisationen för socialpsykiatri pågår.
- Fler boenden för personer med psykiska funktionshinder är under planering.
- Kompetensutveckling erbjuds i enlighet med den inventering som gjordes i projekt Carpe.
- Fler barn, men även vuxna, får neuropsykiatriska diagnoser vilket innebär ett behov av utökat utbud av insatser på hemmaplan av både boende, daglig verksamhet och korttidsvistelse.
- Statliga medel har finansierat förstärkt kompetens bland personal som arbetar med personer med psykiska funktionsnedsättningar.
- Förhandlingar pågår under året i länet om färdtjänstavgift med landstinget. Kommunernas utgångspunkt är att färdtjänsten i sin helhet ska skötas av landstinget.
- Förhandlingar pågår under året med Haninge, Nynäshamn, försäkringskassan och arbetsförmedlingen om finansiell samverkan genom att ingå i samordningsförbund. Målgruppen är personer som är arbetslösa och har svag ställning på arbetsmarknaden.
- Gemensamma processer och rutiner utarbetas för att inventera, analysera och göra åtgärdsprogram när det gäller våld eller hot om våld.

Nyckeltal

	Bok 2006	Bok 2007	Bu 2008	Bok 2008
Omsorg om funktionshindrade				
Boende				
LSS, egen regi				
Antal årsboende	63,1	69	74,0	73,4
Kr/dygn	1 501	1 699	1 749	1 712
Kr/dygn exkl hyra	1410	1 599	1 658	1 615
Årskostnad/placering, tkr	548	620	638	625
Årskostnad/placering, tkr exkl hyra	515	584	605	590
Personlig assistans				
Antal helårspersoner	43,7	41	40	37,8
Antal timmar	256116	244 236	230 000	224 208
Kr/timme	234	249	246	259
Försäkringskassans ersättning	219	228	237	237
Daglig verksamhet				
TYDA				
Antal helårsdeltagare	59,6	59,5	69	66
Årskostnad/deltagare, tkr	173	196	183	189
Avlastning/Granängen				
Antal helårspersoner	3,2	3,2	3,2	3,0
Kr/dygn	3414	3 454	3 779	3 743
Årskostnad/deltagare, tkr	1246	1 261	1 379	1 366
Stöd och boende till personer med psykiskt funktionshinder				
Boende				
Antal årsboende	15,1	16,6	18,5	16,8
Kr/dygn	677	660	645	646
Årskostnad/placering, tkr	247	241	236	236
Stöd i ordinärt boende				
Personer med klientombud				
Antal helårspersoner	66	66	65	68
Årskostnad/person, tkr (exkl hyra)	47	47	49	45

Bryggan				
Antal helårsdeltagare	64	75	60	74
Årskostnad/deltagare, tkr	42	36	49	36
Totalt, tkr	2 658	2 700	2 907	2 695
Personer med Rehabombud				
Antal helårspersoner	60	71	60	60
Årskostnad/person, tkr	21	21	22	18
Boende				
Externt boende				
Antal årsboende	24,1	22	18,5	18,1
Kr/dygn	2 516	2 465	3 065	2 866
Årskostnad/placering, tkr	918	900	1 119	1 046
LASS, 20 första timmarna				
Antal helårspersoner	63	62	61	67
Antal timmar	65 772	64 728	63 684	69 948
Kr/timme	219	228	237	237
Daglig verksamhet				
Extern verksamhet				
Antal helårsdeltagare	24,6	25,2	27	27,7
Årskostnad/deltagare, tkr	294	289	262	292
Kontaktperson				
Antal helårspersoner	61	59	60	60
Totalt, tkr	1 038	933	1 000	1 283
Korttidsboende				
Extern verksamhet				
Antal helårspersoner	1,5	2,2	1,3	2,6
Kr/dygn	2 890	3 342	3 646	3 713
Årskostnad/deltagare, tkr	1 055	1 220	1 331	1 355
Stöd och boende till personer med psykiskt funktionshinder				
Externt boende				
Antal årsboende	6	6,4	6	6,1
Årskostnad/placering, tkr	325	378	450	388

Mål och måluppfyllelse 2008

Kommunövergripande mål

Folkhälsa

<i>Mål</i>	<i>Vidtagna åtgärder för att uppnå målet</i>
Ökad fysisk aktivitet.	<ul style="list-style-type: none"> • Personalen inom hemtjänsten arbetar utifrån ett rehabiliterande och aktiverande synsätt. • Inom omsorgen om funktionshindrade kommer fysisk aktivitet att ingå i genomförandeplanen. Dessutom kommer hälsoaspekter för målgruppen att ingå i kompetensutvecklingen för personalen inom projektet Carpe. • Fysisk aktivitet bland de boende på Hästskon har ökat med 10 % jämfört med första halvåret 2007. Aktiviteterna består av stavgångspromenader med mera.
Goda matvanor och säkra livsmedel.	<ul style="list-style-type: none"> • Kostinventering har genomförts av en kostekonom på alla särskilda boenden inom omsorgen om funktionshindrade. Den visar på en övergripande god standard inom området. • Flertal åtgärder för att förbättra kosten inom äldreboendena har införts. Ett kostdataprogram för näringsberäkning och stöd i skapandet av menyer är infört på Björkbacken. • Personalen på boendeenheten Hästskon inom individ- och familjeomsorgen har genomgått utbildning anordnad av hälsoplaneraren. Detta har inneburit att mer välagade och välbalanserade måltider införts.

Drog- och brottsförebyggande arbete

<i>Mål</i>	<i>Vidtagna åtgärder för att uppnå målet</i>
Alkoholdebuten ska skjutas upp	<ul style="list-style-type: none"> • Ett nära samarbete har startats tillsammans med närpolisens, den så kallade Kronobergsmodellen, i syfte att minska och förhindra att ungdomar dricker alkohol.
Alla tyresöbor ska känna sig trygga och säkra i kommunen och i sitt bostadsområde, under dygnets alla timmar. Den upplevda tryggheten hos allmänheten ska successivt öka.	<ul style="list-style-type: none"> • Genom de nya uppsökarna har ett intensifierat arbete med ungdomar som riskerar att utvecklas negativt påbörjats och utvecklats under 2008 i syfte att förhindra att ungdomar utvecklar ett kriminellt beteende.

Handikapplan

<i>Mål</i>	<i>Vidtagna åtgärder för att uppnå målet</i>
Ökad delaktighet för personer med funktionshinder, vilket är en markering att	<ul style="list-style-type: none"> • En tillgänglighetshandbok har tagits fram i kommunen. Socialförvaltningen har medverkat i arbetet.

funktionshindrades delaktighet i samhällslivet måste ses som en process mot full delaktighet.	<ul style="list-style-type: none"> • Medel har avsatts i budget 2009 till att anhörigcentralens verksamhet ska omfatta även anhöriga för funktionshindrade personer under 65 år.
---	---

Gemensamma åtaganden inom socialförvaltningen

<i>Mål</i>	<i>Uppnått resultat</i>																					
Sjukfrånvaron ska sänkas till 7,5 procent.	<p>Socialförvaltningens sjukfrånvaro har ökat totalt från 7,8 procent år 2007 till 8,0 procent år 2008. Alltså en ökning med 0,2 procentenheter.</p> <p>Sjukfrånvaron, uttryckt i procent, fördelade sig på följande sätt mellan åren.</p> <table data-bbox="603 719 1422 981"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;"><i>2007</i></th> <th style="text-align: right;"><i>2008</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Förvaltningsgemensamt</td> <td style="text-align: right;">1,7</td> <td style="text-align: right;">3,2</td> </tr> <tr> <td>Individ- och familjeomsorg</td> <td style="text-align: right;">6,3</td> <td style="text-align: right;">6,2</td> </tr> <tr> <td>Äldreomsorg</td> <td style="text-align: right;">Äldreboenden 9,9</td> <td style="text-align: right;">Äldreomsorg</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Hemtjänst 6,6</td> <td style="text-align: right;">totalt 8,7</td> </tr> <tr> <td>Omsorg om funktionshindrade</td> <td style="text-align: right;">7,8</td> <td style="text-align: right;">8,0</td> </tr> <tr> <td><i>Totalt</i></td> <td style="text-align: right;"><i>7,8</i></td> <td style="text-align: right;"><i>8,0</i></td> </tr> </tbody> </table>		<i>2007</i>	<i>2008</i>	Förvaltningsgemensamt	1,7	3,2	Individ- och familjeomsorg	6,3	6,2	Äldreomsorg	Äldreboenden 9,9	Äldreomsorg		Hemtjänst 6,6	totalt 8,7	Omsorg om funktionshindrade	7,8	8,0	<i>Totalt</i>	<i>7,8</i>	<i>8,0</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>																				
Förvaltningsgemensamt	1,7	3,2																				
Individ- och familjeomsorg	6,3	6,2																				
Äldreomsorg	Äldreboenden 9,9	Äldreomsorg																				
	Hemtjänst 6,6	totalt 8,7																				
Omsorg om funktionshindrade	7,8	8,0																				
<i>Totalt</i>	<i>7,8</i>	<i>8,0</i>																				
Samordnad planering av boendeformer ska genomföras för personer med psykiska funktionshinder och/eller missbruksproblematik och stora omvårdnadsbehov.	<ul style="list-style-type: none"> • En översyn av organisationen pågår och en planering har påbörjats för att tillgodose behovet för målgruppen. 																					

Socialnämndens mål

Mål	Mätning av måluppfyllelsen	Uppfyllnad
Barn och unga ska ha goda uppväxtförhållanden och utslagning ska förhindras.	Antalet tidiga förebyggande insatser ska öka jämfört med 2007, vilket mäts genom redovisning och jämförelser av antalet insatser mellan åren.	Målet är uppfyllt. Resursenheten som startades 2008 har en tydlig inriktning mot tidiga och förebyggande insatser, vilket innebär att andelen tidiga insatser ökar. Antalet unga som mobila teamet haft kontakt med har ökat från 67 unga år 2007 till 104 unga 2008. Uppsökarna som startade sin verksamhet 2008 har haft stödkontakt med 52 ungdomar.
Vård och omsorg för utsatta familjer och vuxna ska erbjudas med god kvalitet och vara kostnadseffektiv.	Externa placeringar och köp av platser ska fortsätta minska. Mätning görs genom redovisning av antalet externa placeringar och köp av platser i förhållande till 2007. Kvalitetsuppföljning kommer att genomföras.	Målet är inte uppfyllt. Antalet externa placeringar av <i>barn på HVB</i> har ökat under året med 0,9 helårsplatser, från 1,5 helårsplatser år 2007 till 2,4 platser år 2008. Antalet helårsplaceringar av <i>barn i familjehem</i> har däremot minskat med 5,5 helårsplatser, från 34 helårsplatser år 2007 till 28,5 platser år 2008. Antalet externa placeringar av <i>ungdomar på HVB</i> har ökat med 1,9 helårsplatser, från 7,7 helårsplatser 2007 till 9,6 platser 2008. Antalet helårsplaceringar av ungdomar i familjehem har ökat med 2,0 helårsplatser, från 33,0 helårsplatser år 2007 till 35 platser år 2008. Inom omsorgen om funktionshindrade har antalet externa boendeplatser minskat medan antalet externa platser i daglig verksamhet och korttidsboende har ökat.
Antalet invånare som behöver försörjningsstöd ska minskas. Särskild tyngdpunkt ska läggas för att minska ungdomars beroende av försörjningsstöd.	Mätning görs genom redovisning av antalet i jämförelse med föregående år. Särredovisning sker beträffande ungdomar.	Målet är inte uppfyllt. Antalet bidragshushåll har ökat något (med tre helårshushåll) under året.
Personer som bor på särskilda boenden för äldre och på boenden för funktionshindrade får en ökad livskvalitet i vardagen.	Mätning görs genom brukarundersökning med fokus på socialt innehåll i vardagen, kost och kultur.	Målet är uppfyllt. På Björkbacken har en fritidskonsulent anställts med stöd av statliga stimulansmedel. Kulturombud, som arbetar på varje enhet för ett rikare innehåll i vardagen för de boende, har införts. Fritt val av två rätter till lunch under alla veckans dagar är infört i oktober 2008. Socialstyrelsens nationella brukarundersökning avseende äldre, i vilken man på kommunnivå mätt bland annat social samvaro och aktiviteter, visar att

		<p>Tyresö ligger över både riks- och länsnittet i dessa kriterier. Tyresö ligger även över snittet för södertörnskommuner.</p> <p>Inom omsorgen om funktionshindrade har en kostinventering skett på alla boenden. Inventeringen ligger till grund för förbättringar.</p> <p>En uppföljning av den brukarstyrda utvärderingen (BUKU) som gjorts på tre boenden för funktionshindrade visar att det under året skett ett förbättringsarbete, vilken lett till ökat inflytande och högre livskvalitet.</p>
Äldre samt personer med funktionshinder får ökat inflytande och större valfrihet.	Mätning görs genom redovisning av antalet brukare som aktivt valt annan utförare än kommunen. Brukarnas syn på valfrihet och inflytande redovisas efter genomförda fokusgruppsintervjuer.	<p>Målet är uppfyllt.</p> <p>I december 2008 hade 345 brukare kommunal hemtjänst och 119 brukare (26 %) hemtjänst genom kundvalsföretagen. Antal brukare som valt något av kundvalsföretagen har nästan fördubblats under året, från 61 till 119 personer. Antal personer som bytt utförare sedan april 2008 då kundvalet började omfatta även omvårdnadsinsatser, och fram till december 2008 var 18 personer.</p> <p>I Socialstyrelsens nationella brukarundersökning har man ställt en fråga om inflytande till brukarna inom både äldreboenden och i hemtjänsten. Resultatet visar att Tyresö ligger något över riks- och länsnittet vad gäller äldreboenden, men något under riks- och länsnittet avseende hemtjänsten.</p>
Verka för att alternativa boendeformer utvecklas utifrån de äldres behov.	Redovisning av planering som sker i samverkan med pensionärsrådet, berörda förvaltningar och övriga aktörer.	<p>Målet är uppfyllt.</p> <p>Ett trygghetsboende för äldre är under planering och beräknas preliminärt att stå klart år 2011.</p> <p>Syrenen och Kastanjen byggs om. Tyresögården lades ner maj 2008 då boendet inte uppfyllde krav på boendestandard.</p> <p>Nytt äldreboende, Krusmyntan, startades under året av Carema Omsorg AB.</p> <p>En avdelning där de boende kan ha med sig husdjur startades på avdelningen Blåklockan på Björkbacken i september 2008.</p>

Åtaganden

Individ- och familjeomsorgen

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Uppsökande verksamhet och snabba insatser ska sättas in för att stävja missbruk, skadegörelse och begynnande destruktivt beteende hos ungdomar.	Åtagandet är uppfyllt. Uppsökarteamet började sin verksamhet i samband med starten av Resursenheten i februari 2008. Samverkan sker med polisen i den så kallade Kronobergsmodellen vilket innebär att stävja missbruk hos ungdomar.
80 procent av alla barnavårdsutredningar ska avslutas inom fyra månader.	Åtagandet är uppfyllt. En manuell uppföljning, som skett på avdelningen, visar att 80 procent av utredningarna avslutas inom fyra månader.
Tillgängligheten både per telefon och besvarande av E-post ska förbättras och servicegarantin ska uppfyllas.	Åtagandet är delvis uppfyllt. Jourtelefon under kontorstid har införts på de flesta enheterna. En servicemätning som gjorts inom kommunen visar fortfarande negativa resultat som måste åtgärdas.
Kartlägga administrativ tid i förhållande till brukartid inom försörjningsstödenheten.	Åtagandet är delvis uppfyllt. En intern kartläggning har gjorts inom enheten under en tvåveckorsperiod. Ärendetillströmningen har varit stor under 2009 varför en ny kartläggning kommer att ske under 2009.
Granskning av anmälningar om barn och ungdomar genomförs.	Åtagandet är uppfyllt. Resultatet har särredovisats till nämnden i februari 2008.
Starta Barn och ungas Rätt i Tyresö så att barn och ungdomar som utsatts för allvarliga brott möter en samlad kompetens från olika myndigheter. Utredning genomförs snabbare och fördjupas.	Åtagandet är uppfyllt. Samarbetet har befästs under 2008 och fortsätter utvecklas ytterligare under 2009.
Stödet till våldsutsatta kvinnor ska förbättras.	Åtagandet är uppfyllt. En samverkansplan har utarbetats i samråd med andra myndigheter och frivilliga organisationer. Planen har redovisats i nämnden i februari 2009.
Översyn av familjehem genomförs i syfte att kvalitetssäkra vården.	Åtagandet är uppfyllt. En mindre undersökning är genomförd och en större översyn ska presenteras för nämnden i april 2009.
Granskning av utbetalning av försörjningsstöd genom stickprov.	Åtagandet är uppfyllt. En översyn har genomförts av en tillfälligt anställd utredare. Ärendet redovisades i nämnden i juni 2008.
En kartläggning av samtliga som uppbär försörjningsstöd ska genomföras för att tydliggöra målgruppen och utveckla metoder och deras behov av insatser.	Åtagandet är uppfyllt. En intern första kartläggning, som gjordes i september månad, tydliggör målgruppen. Arbetet fortsätter under 2009.

Kundvalsmodell inom familjerådgivningen ska prövas.	Åtagandet är uppfyllt. Upphandling har genomförts. Fyra företag kommer att erbjuda familjerådgivning från 1 april 2009.
---	--

Äldreomsorg

I syfte att öka inflytande för brukarna ska hemtjänst utan biståndsbeslut prövas	Åtagandet är uppfyllt. Socialnämnden har fattat beslut i ärendet i maj 2008. Genomförandet kommer att ske under 2009.
Antalet äldre som erbjuds korttidsvård utomlands ska öka.	Åtagandet är uppfyllt. Antalet personer som har erbjudits och genomfört resa har ökat mot föregående år då ingen kunde erbjudas korttidsvård utomlands. År 2008 har totalt fem personer erhållit korttidsvård utomlands. Två av dessa personer har rest två gånger.
Kartläggning av hur arbetstiden fördelas mellan administration respektive brukartid ska genomföras inom myndighetsutövning.	Åtagandet är uppfyllt. En kartläggning har skett. Avdelningen Biståndsbedömning har fått i uppdrag att analysera resultat och återkomma med en åtgärdsplan.
Matkvalitén ska förbättras inom särskilt boende. Brukarna ska bli mer nöjda med maten.	Målet är delvis uppfyllt. Fritt val av två rätter till lunch, alla veckans dagar infördes i oktober 2008 på Björkbackens Äldrecentrum. Ett kostdataprogram med stöd för planering av menyer och näringsberäkning har införts under året. Socialstyrelsens nationella brukarundersökning visar att Tyresö ligger under såväl riks- som länsnivå i fråga om maten kvalitet. Hemtjänsten däremot låg över riks- och länssnittet.
Stöd till anhöriga ska förbättras genom högre personalkontinuitet inom avlösarservice.	Åtagande är inte uppfyllt. Planering av utbildning och rekrytering av lämplig personal genomfördes. På grund av den ekonomiska situationen, då statliga medel inte beviljades för ändamålet, kunde åtagandet inte uppfyllas.
Hälften av alla pensionärer över 80 år som inte har stöd kommunen ska kontaktas och erbjudas hembesök under året.	Åtagandet är uppfyllt. 734 personer uppfyllde kriterierna för uppsökande verksamhet vid starten hösten 2007. 472 personer har fram till årsskiftet 2008 erbjudits hembesök. 25 av dessa har tackat nej till erbjudandet. 447 personer har uppsökts.
Livskvalitén i vardagen på äldreboenden ska förbättras genom ökad satsning på umgänge, kultur och aktiviteter.	Åtagandet är uppfyllt. På Björkbackens Äldrecentrum har fritidskonsulent anställts under året med stöd av statliga stimulansmedel. Kulturombud har införts på varje enhet på Björkbacken. De arbetar gemensamt för ett rikare innehåll i vardagen för de boende.
Alla äldre i äldreboenden ska ha tillgång till eget hygienutrymme (efter ombyggnad av sjukhemmen och nedläggning av Tyresögården).	Åtagandet är uppfyllt. Tyresögården stängdes i maj 2008. Ombyggnaden av Syrenen och Kastanjen påbörjades i september och beräknas vara klar i augusti 2009. Därefter

	kommer alla boende att ha tillgång till eget hygienutrymme.
Planera för att en boendeenhet ska tillskapas med möjlighet att ha husdjur	Åtagande är uppfyllt. På Björkbackens Äldrecentrum, avdelningen Blåklockan, startades infördes en enhet där de boende kan ta med husdjur från oktober 2008. Riktlinjer har tagits fram för hantering av husdjur på enheten. Ett kontrakt har upprättats gällande den äldres ansvar gällande sitt husdjur.
Kvalitén inom demensvården ska förbättras genom utbildning av Silviasystrar.	Åtagandet är uppfyllt. Två undersköterskor, en från Syrenen och en från Ängsgården, går utbildning till Silviasystrar. Utbildningen är klar i maj 2009. Ev. kan fler utbildas genom statliga stimulansmedel under 2009. Enligt planerna ska dessa Silviasystrar ingå i ett framtida demensutvecklingsteam.
Brukaren ska känna sig trygg med att så långt som möjligt möta samma vårdpersonal. Mätning ska genomföras i hemtjänsten av personalkontinuiteten.	Åtagandet är uppfyllt. En mätning är gjord genom SKLs jämförelsenätverk på Södertörn. Resultatet visar att Tyresö inte avviker från de andra åtta södertörnskommunerna, utan Tyresös värden ligger ungefär i mitten av kommunernas värden avseende personalkontinuiteten.
All personal inom hemtjänsten ska arbeta utifrån ett rehabiliterande och aktiverande synsätt.	Åtagandet är uppfyllt. Genomförandeplaner, som utformas för varje vårdtagare, är utformade utifrån metoden aktiverande och rehabiliterande synsätt.
Personalens kompetens inom äldreomsorgen ska öka. All personal ska ha genomgått minst två steg i omvårdnadsutbildning inom kompetensstegen.	Åtagandet är uppfyllt. Totalt har ca 220 anställda inom äldreomsorgen gått ett steg eller mer inom Kompetensstegen under de tre år som Kompetensstegen pågått. Ett fåtal personer har inte genomgått Kompetensstegen på grund av sjukskivningar, föräldraledighet ned mera. Utbildningen fortsätter under 2009 och har utökats med ett fjärde steg.
Planering av mellanboendeformer ska genomföras och tidpunkten ska fastställas när nästa särskilda boende ska stå klart.	Åtagandet är uppfyllt. Planering av trygghetsboende i anslutning till Björkbackens Äldrecentrum har inletts. Trygghetsboendet beräknas stå klart år 2011. Nytt vårdboendeplaneras till 2012/2013

Omsorg om funktionshindrade

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Barns vilja och behov ska uppmärksammas och dokumenteras i alla ärenden som rör familjer med barn.	Åtagandet är delvis uppfyllt. En undersökning har skett under 2008. Förbättringsåtgärder ska vidtas under 2009.
Barn och ungdomar med autismsliknande diagnoser ska prioriteras och erbjudas adekvata insatser.	Åtagandet är uppfyllt. Barn och ungdomar med autismsliknande tillstånd har prioriterats genom att tillgodose behovet av adekvata insatser främst i form av korttidsvistelse, kolloverksamhet

	och korttidstillsyn i speciellt anpassad verksamhet för denna grupp. En inventering av barn med behov av korttidsvistelse har gjorts under året.
<p>Two nya platser i särskilt boende för personer med psykiska funktionshinder ska tillskapas genom effektivisering av befintlig verksamhet.</p>	<p>Åtagandet är uppfyllt. Stödenheten har utökat med en plats på Lupingränd. En småstuga har uppförts på Björkbacksvägen.</p>
<p>Matkvalitén ska förbättras inom verksamheterna genom utbildning av personal i kost, näringslära och livsmedelshygien.</p>	<p>Åtagandet är delvis uppfyllt. En kostinventering har genomförts av en kostekonom på alla särskilda boenden. Resultatet har presenterats för personalgrupperna. Kurser har erbjudits enstaka personal.</p>
<p>Personalens kompetens ska höjas och en särskild utbildningsplan ska utarbetas.</p>	<p>Åtagandet är uppfyllt. En kompetensinventering har genomförts av verksamhetens samt chefer och medarbetares behov. Åtagandet fortsätter kontinuerligt. I projekt Carpe kommer utbildning och utveckling erbjudas under två år utifrån inventeringen.</p>
<p>Möjligheterna att erbjuda insatser utomlands ska prövas.</p>	<p>Åtagandet är inte uppfyllt. Avtalet med nuvarande leverantör av korttidsvård har upphört då flygresor inte kan ordnas på grund av flygbolagets konkurs. En undersökning pågår avseende marknad och möjlighet att hitta en ny leverantör.</p>
<p>Kvalitativa jämförelsetal med brukarfokus ska tas fram inom Södertörn.</p>	<p>Målet är uppfyllt. Kvalitativa jämförelsetal har tagits fram i samarbete med Sveriges kommuner och landsting, SKL, och övriga nio Södertörnskommuner. Projektet pågår även 2009.</p>
<p>Kartläggning av hur arbetstiden fördelas mellan administration respektive brukartid ska genomföras inom myndighetsutövning.</p>	<p>Åtagandet är uppfyllt. En kartläggning har skett. Avdelningen Biståndsbedömning har fått i uppdrag att analysera resultat och återkomma med en åtgärdsplan.</p>
<p>Brukaren ska känna sig trygg med att så långt som möjligt möta samma vårdpersonal. Mätning ska genomföras i hemtjänsten av personalkontinuiteten.</p>	<p>Åtagandet är uppfyllt. En mätning är gjord genom SKLs jämförelsenätverk på Södertörn. Resultatet visar att Tyresö inte avviker från de andra åtta södertörnskommunerna, utan Tyresös värden ligger ungefär i mitten av kommunernas värden avseende personalkontinuiteten.</p>

Kvalitetsgarantier, uppfyllnad 2008

1. Bostadsanpassning

När du söker bostadsanpassning

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Vi är tillgängliga När du ansöker om bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som inom två veckor startar en utredning.	Garantin är uppfylld. Ett antal slumpvis utvalda ärenden har granskats.
Legitimation Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.	Garantin är uppfylld. Handläggaren har tjänstelegitimation med namn och bild.
Uppföljning När en bostadsanpassning är gjord garanterar vi att en uppföljning av insatsen genomförs. Alla som har installerade hissar med serviceavtal erhåller en uppföljning en gång per år	Garantin är uppfylld. Ett antal slumpvis utvalda ärenden har granskats. En förteckning och genomgång av alla hissar har skett under året.

2. Hemtjänst

När du söker hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Vi är tillgängliga När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är delvis uppfylld. Alla personer får en handläggare vid första samtalet. Säkrast telefontid är varje vardag mellan kl. 9.00-10.00. Det finns en jourtelefon som är öppen alla vardagar mån-tors kl. 8.30 – 16.30 och fre kl. 8.30- 15.00 stängd för lunch mellan kl. 12.00-13.00. Telefonmätningen som gjordes av ett utomstående företag i december 2008 visar att det finns behov av ytterligare förbättringar.
Legitimation Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.	Garantin är uppfylld. Handläggaren har tjänstelegitimation med namn och bild.

Hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Valfrihet När du beviljats hemtjänst, kan du välja mellan olika utförare. Du kan välja om insatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt	Garantin är uppfylld. Alla brukare informeras muntligen och skriftligen om möjligheten att välja utförare. I december 2008 hade 345 brukare kommunal hemtjänst

företag som kommunen godkänt. Under året kommer kundval att införas så att du även kan välja utförare av omsorgsinsatser. Är du inte nöjd efter ditt val har du möjlighet att byta utförare.	och 119 brukare (26 %) hemtjänst genom kundvals företagen. Antal brukare som bytt utförare sedan april 2008 då kundvalet började omfatta även omvårdnadsinsatser, och fram till december 2008 var 18 personer.
Snabba insatser När du beviljats hjälp (mat och/eller personlig omvårdnad) kommer den att ges inom två dygn eller tidigare om så behövs.	Garantin är uppfylld.
Kontaktperson Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen påbörjats. Är du inte nöjd, så har du rätt att byta kontaktperson.	Garantin är uppfylld. Under sommarperioden avvaktar man i den kommunala hemtjänsten att tillsätta kontaktpersoner eftersom det finns många vikarier i verksamheten. När ordinarie personal är på plats får alla nya vårdtagare kontaktpersoner.
Individuell planering För att ta reda på hur och när insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål, så gör vi en individuell planering tillsammans med dig.	Garantin är uppfylld.
Håller tider Vi lovar hålla de överenskomna tiderna och meddela dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, lovar vi meddela dig detta senast klockan 9.00 samma dag.	Garantin är uppfylld. Den kommunala hemtjänsten uppger att vissa förseningar kan uppstå då trygghetslarmet alltid måste prioriteras. Utebliven hjälp kommuniceras alltid senast klockan 09.00 samma dag. Kundvals företagen uppger att garantin är uppfylld.
Meddelar vem som kommer Om någon annan än ordinarie personal kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg.	Garantin är uppfylld.
Bär legitimation/namnskylt All personal som kommer till dig bär synlig legitimation eller namnskylt/tjänsteintyg.	Garantin är uppfylld. Den kommunala hemtjänsten uppger att de haft problem med namnskyltarna under hösten, men att problemet är löst. All fast personal bär på en skylt med foto och kommunlogga, vikarierna har tjänsteintyg tillsammans med sin legitimation. Kundvals företagen uppger att garantin är uppfylld.
Ringer på dörren, hanterar nycklar på säkert sätt Vi ringer eller knackar alltid på dörren när vi kommer. Vi har säkra rutiner för hantering av nycklar.	Garantin är uppfylld.
God tillgänglighet Du kan nå oss på telefon både dagtid och kvällstid.	Garantin är uppfylld.
Trygghetslarmet besvaras snabbt När du larmar oss, besvaras larmet inom 3 minuter och åtgärdas inom 30 minuter.	Garantin är delvis uppfylld. Den kommunala hemtjänsten uppger att trygghetslarmet

	<p>besvaras och åtgärdas alltid inom given tid. Dock finns en anmälan i ett fall där larmet inte blivit besvarat.</p> <p>Ett av kundvalsföretagen svarar också att garantin är delvis uppfylld då ett av deras kunder bor på så långt avstånd att körtiden är längre än en halvtimme. De andra kundvalsföretagen svarar att garantin är uppfylld.</p>
--	---

3. Äldreboende

När du söker äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Vi är tillgängliga När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	<p>Garantin är delvis uppfylld. Alla personer får en handläggare vid första samtalet. Säkrast telefontid är varje vardag mellan kl. 9.00-10.00. Det finns en jourtelefon som är öppen alla vardagar mån-tors kl. 8.30 – 16.30 och fre kl. 8.30- 15.00 stängd för lunch mellan kl. 12.00-13.00. Telefonmätningen som gjordes av ett utomstående företag i december 2008 visar att det finns behov av ytterligare förbättringar.</p>
<p>Legitimation Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Valfrihet När du beviljats äldreboende får du välja mellan de äldreboenden som finns i kommunen så att boendet passar dina önskemål och behov. Innan du gör ditt val kan du, och dina anhöriga om du så vill, besöka alla äldreboenden i kommunen och få både muntlig och skriftlig information.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Alla som beviljats boende har erbjudits att besöka de särskilda boenden som finns i kommunen. De har också fått skriftligt informationsmaterial. Om förstahandsalternativet inte kunnat erbjudas har möjlighet funnits att stå kvar i kön för byte.</p>

Äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Kontaktperson Du får en egen kontaktperson i äldreboendet senast 14 dagar efter inflyttning. Är du inte nöjd, så har du rätt att byta kontaktperson.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Både kommunala och privata äldreboenden uppger att garantin är uppfylld.</p>
<p>Inflytande/delaktighet Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig och, om du så vill, dina anhöriga.</p>	<p>Garantin är uppfylld. De kommunala äldreboenden uppger att två veckor från inflyttning genomförs ett möte där den individuella planen upprättas. Planen ligger till grund för den dagliga planeringen av insatser. Planen följs upp inom sex</p>

	<p>månader, eller tidigare om behov finns.</p> <p>Trollängen uppger att genomförandeplanerna uppdateras med de boende och eventuella anhöriga minst var sjätte månad.</p>
<p>Mat</p> <p>Vi serverar tre mål lagad mat dagligen samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsriktig och varierad.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p> <p>Inom Björkbacken säkerställs näringsinnehåll och variation av kostdataprogram.</p> <p>Trollängen svarar att garantin är uppfylld. Krusmyntans svarar att garantin är delvis uppfylld. De lagade målen, mellanmålen och nattmålen är näringsriktig mat, men både boendet och kunderna vill att maten ska kunna variera mer. En diskussion har skett med leverantören om ett mer varierat utbud och byte har skett till annan leverantör, Kumla Herrgård.</p>
<p>Aktiviteter</p> <p>Vi erbjuder de boende att delta i aktiviteter utformade efter individuell plan.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p> <p>De kommunala äldreboenden uppger att de aktiviteter som den boende deltar i framkommer i den individuella planen.</p> <p>Krusmyntan uppger att garantin är uppfylld och Trollängen uppger att de arbetar utifrån Caremas aktivitetskoncept. De boende ska ha "egen tid" med sin kontaktman varje vecka.</p>
<p>Larm</p> <p>Om du ringer på larmet, besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om det är akut.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>

4. Boende och daglig verksamhet för funktionshindrade

När du söker boende eller daglig verksamhet

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Vi är tillgängliga</p> <p>När du ansöker om boende eller daglig verksamhet får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p> <p>Telefonmätningen som gjordes av ett utomstående företag i december 2008 visar ett relativt bra resultat, bättre än genomsnittet i kommunen.</p>
<p>Information</p> <p>Du får årligen och vid behov information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p> <p>En gång om året skickas intresseanmälan med information om framtida boende ut till alla kända personer som skulle kunna ha behov av insatsen.</p>

Legitimation Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig kan legitimera sig.	Garantin är uppfylld. Handläggaren har tjänstelegitimation med namn och bild.
--	--

Bostad med särskild service

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Stödpersonal Du får en stödpersonal i boendet redan innan du flyttat in.	Garantin är uppfylld. Att varje boende har en stödpersonal kontrolleras av enhetschefen minst en gång om året.
Planering Vi gör en plan tillsammans med dig inom en månad efter din inflyttning. Planen följs upp minst en gång om året.	Garantin är uppfylld. Rutiner och arbetsmaterial är framtagna och alla ska nu ha en genomförandeplan som underlag för de insatser som erbjuds. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.

Daglig verksamhet

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Intervju och arbetsplan När du har varit på TYDA (Tyresö Dagliga Verksamhet) i tre månader genomför vi en personlig intervju med dig. Utifrån intervjun gör vi en plan för dig. Planen följs upp tillsammans med dig minst en gång per år.	Garantin är uppfylld. Rutiner och arbetsmaterial är framtagna och alla ska nu ha en genomförandeplan som underlag för de insatser som erbjuds. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.

5. Korttidshem för funktionshindrade barn

När familjen söker korttidshem

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Vi är tillgängliga Vid ansökan om korttidshem får familjen en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är uppfylld. Telefonmätningen som gjordes av ett utomstående företag i december 2008 visar ett relativt bra resultat, bättre än genomsnittet i kommunen.

Korttidshem

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Kontaktperson Familjen får en kontaktperson på korttidshemmet innan invänjningen börjar.	Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef.
Invänjning och plan Familjen, kontaktpersonen och enhetschefen på korttidshemmet gör en plan för invänjning för barnet. När invänjningen är klar upprättas en första plan för genomförande tillsammans med familjen. Planen innehåller tider för barnets vistelse på korttidshemmet. Sedan upprättas ny plan minst två gånger per år.	Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef.
Utvärderingssamtal Familjen erbjuds utvärderingssamtal minst en gång per år tillsammans med kontaktpersonen och enhetschefen på korttidshemmet.	Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef.

6. Boende och boendestöd för psykiskt funktionshindrade

När du söker boende eller boendestöd

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Vi är tillgängliga När du ansöker om boende eller boendestöd får du en personlig handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är uppfylld. Telefonmätningen som gjordes av ett utomstående företag i december 2008 visar ett relativt bra resultat, bättre än genomsnittet i kommunen.

Stödenheten

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Two klientombud Du får två klientombud som egna kontaktpersoner när du beviljats boendestöd.	Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef.
Planering Inom tre månader gör vi en plan för tillsammans med dig. Planen följs upp minst en gång per år.	Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.
Arbete, sysselsättning, studier Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning eller studier.	Garantin är uppfylld. Tas upp i samband med planeringen. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.

7. RehabCenter och Bryggan

RehabCenter

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Planering När du börjar på RehabCenter utformas en genomförandeplan. Planen upprättas i samverkan mellan dig, ditt rehabombud och andra personer som du väljer. Planen följs upp minst två gånger per år.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.</p>

Bryggan

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Planering När du börjar på Bryggan görs en genomförandeplan. Planen upprättas i samverkan mellan dig, din arbetsledare på Bryggan och den person som föreslagit arbetsträningen/sysselsättningen Planen följs upp minst en gång per år.</p>	<p>Garantin är uppfylld. Kontrolleras av enhetschef minst en gång om året.</p>

8. Försörjningsstöd

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Tillgänglighet på telefon En handläggare på socialkontoret nås per telefon under kontorstid för akuta ärenden.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Beslut om bistånd Om du lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut inom senast sju arbetsdagar.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>

9. Familjehemsvården

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
<p>Tillgänglighet på telefon Socialsekreterare ska kunna nås per telefon under kontorstid. Är de upptagna finns möjlighet att lämna meddelande till assistent eller i röstbrevlåda. Om du lämnat meddelande blir du uppringd senast följande arbetsdag.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Handledning/ uppföljning Socialsekreterarna besöker varje familjehem minst två gånger om</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>

året för handledning och uppföljning av placeringen samt samtal med barnen.	
Utbildning Familjehemmet erbjuds minst ett utbildningstillfälle om året.	Garantin är uppfylld.
Information Nya familjehem får skriftlig information om familjehemsvård och ekonomiska villkor för familjehem.	Garantin är uppfylld.

10. Ungdomsenheten

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Nya besökare som själva ansöker om bistånd erbjuds personligt besök vid Ungdomsenheten respektive Missbruksenheten inom tre veckor från ansökan	Garantin är uppfylld.

11. Missbruksenheten

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Telefonrådgivning För dig som behöver kontakt med Missbruksenheten lovar vi att du kan få telefonrådgivning, måndag-fredag under kontorstid.	Garantin är uppfylld.
Besökstid För dig som är ny besökare lovar vi dig att du får en besökstid snarast möjligt, senast inom två veckor.	Garantin är uppfylld.
Anonyma besök Om du så önskar, kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.	Garantin är uppfylld.

12. Behandlingsenheten Steget

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Individuell planering För att du och din familj ska bli delaktiga i behandlingen vid Steget utformas en individuell genomförandeplan. Genomförandeplanen utformas tillsammans med dig och din familj samt socialsekreteraren vid Ungdomsenheten. Behandlingsplanen utarbetas under de två första månaderna från inskrivningsdagen vid Steget. För att se till att planen följs och fungerar för dig och din familj följer vi upp den tillsammans med er och socialsekreteraren vid de tider som anges i planen.	Garantin är uppfylld.
Eftervård När du skrivs ut från Steget erbjuder vi dig och din familj en eftervårdskontakt med Steget under minst tre månader.	Garantin är uppfylld.

--	--

13. Dagbehandlingen Måsen

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Provecka När du beviljats att genomgå Måsens behandlingsprogram erbjuder Måsen dig att delta i behandlingsprogrammet under en provvecka.	Garantin är uppfylld.
Individuell planering För att du ska bli delaktig i behandlingen utformar Måsen en individuell behandlingsplan tillsammans med dig.	Garantin är uppfylld.
Anhöriginformation Under behandlingstiden erbjuder Måsen dina närstående att delta i informationsträffar om beroende och medberoende.	Garantin är uppfylld.
Eftervård När du fullföljt behandlingsprogrammet erbjuder Måsen minst sex månaders eftervård.	Garantin är uppfylld.

14. Boendeenheten Hästskon

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Kontaktpersoner När du flyttat in på Hästskons boendeenhet får du två kontaktpersoner	Garantin är uppfylld.
Handlingsplan Kontaktpersonerna utformar tillsammans med dig en handlingsplan med utgångspunkt från din boendesituation och dina behov av stödinsatser.	Garantin är uppfylld.
Aktiviteter/arbetsträning Du erbjuds deltagande i olika aktiviteter o h/eller arbetsträning varje vecka.	Garantin är uppfylld.