

2011-03-14

Socialnämndens bokslut och verksamhetsberättelse 2010

Innehållsförteckning

	sid
Socialnämnden totalt	2
▪ Verksamhetsbeskrivning	2
▪ Årets resultat	3
▪ Viktiga händelser	5
▪ Kvalitetsarbetet	7
▪ Framtiden	8
Förvaltningsgemensamt	9
Individ- och familjeomsorg	10
Äldreomsorg	18
Omsorg om funktionshindrade	27
<u>Bilagor</u>	
Bilaga 1, Måluppfyllelse	32
Bilaga 2, Kvalitetsgarantier	36
Bilaga 3, Klagomålshantering	41

Socialnämnden totalt

Belopp i mkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	Överskott/ underskott
Kostnader	640,5	638,6	674,7	- 36,1
Intäkter	132,2	120,9	140,6	+ 19,7
Netto	508,3	517,7	534,1	- 16,4

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.

Socialnämnden ansvarar för tre programområden; individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och omsorg om personer med funktionshinder. De större verksamheterna omfattar försörjningsstöd, barn- och ungdomsvård, missbruksvård, hemtjänst och äldreboenden samt särskilda boenden för yngre personer med funktionshinder, personlig assistans och daglig verksamhet. Hemtjänsten är sedan många år en prestationsersatt verksamhet, en hemtjänstpeng i form av timersättning utbetalas till den kommunala utföraren och de fem privata företagen i kundvalsmodellen. Även familjerådgivningen som utförs av fyra privata företag, ersätts med ett fast belopp i kundvalet. De privata särskilda boendena ersätts med ett dygnspris per plats medan all övrig verksamhet i egen regi är anslagsfinansierad. Under 2010 infördes dock en ny ersättningsmodell inom anslaget ram för egenregins särskilda boenden för äldre och funktionshindrade. Anslaget omvandlades till en ersättning per dygn och plats, en så kallad boendepeng, i syfte att på sikt utjämna ersättningsnivåer och spelregler mellan privat och kommunal verksamhet.

Under 2010 var socialförvaltningen organiserad i fyra avdelningar, Individ- och familjeomsorg, Biståndsbedömning (för äldre och funktionshindrade), Äldreomsorg 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. Vidare finns en stab med en stabchef som leder det övergripande arbetet kring ekonomi och strategiska frågor. Hela förvaltningen leds av en förvaltningschef. Direkt underställd förvaltningschefen finns fyra (4) funktioner; medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), controller, metodutvecklare samt personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder.

Antalet anställda i socialförvaltningen är 783 (tillsvidare- och tidsbegränsat anställda) samt cirka 200 personer med kortare anställningar (timanställda, arvodesanställda med flera).

Socialnämnden och utskottet

Socialnämnden har 11 ledamöter och 11 ersättare. Under året har socialnämnden haft 11 sammanträden och behandlat 104 offentliga ärenden samt 18 ärenden med sekretess. Utskottet består av 5 ledamöter och 5 ersättare. Antalet sammanträden i utskottet har varit 21 under året och antalet ärenden 328.

Årets resultat

Nettokostnad, tkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	Resultat
Förvaltningsgemensamt	26 652	30 128	26 886	3 742
Individ- och familjeomsorg	125 305	133 295	136 603	-3 308
Äldreomsorg	194 806	193 271	214 453	-17 182
Omsorg om funktionshindrade	161 533	156 496	156 158	338
Summa	508 295	492 600	534 099	-16 408

Socialnämnden redovisar ett sammantaget underskott för årets verksamhet med 16,4 miljoner. Det förklaras främst av ökade kostnader för äldreomsorg och individ- och familjeomsorg. Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar överskott samt omsorg om funktionshindrade visar ett mindre överskott.

Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar ett överskott på 3,7 miljoner. Detta beror på kostnadsrestriktivitet under året framför allt för att balansera det stora underskottet inom äldreomsorgen. Inköp av fler datorer och reinvesteringar av gamla datorer till verksamheten har fått skjutas på framtiden. Under året blev personalkostnaderna lägre än budgeterat på grund av vakanser.

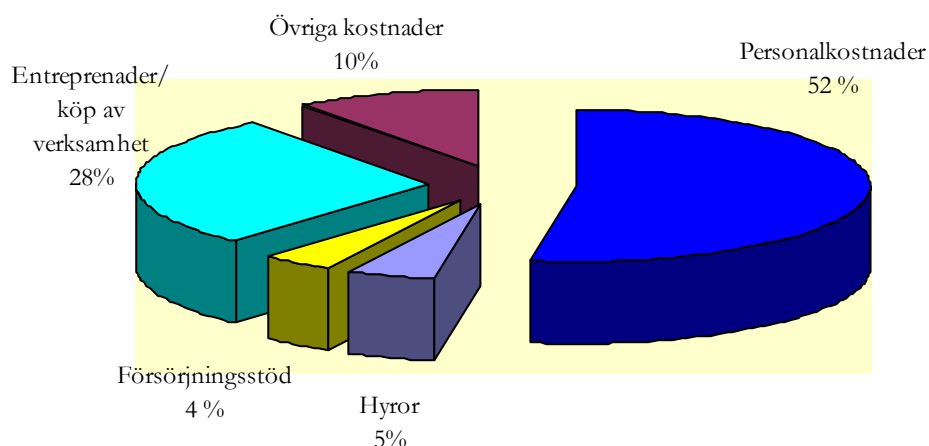
Individ- och familjeomsorgen visar ett underskott om 3,3 miljoner vilket beror på ökade kostnader för försörjningsstöd, minus 3,4 miljoner och underskott inom barn- och ungdomsvården med 1,7 miljoner. De flesta övriga verksamheter inom individ- och familjeomsorgen visar överskott. Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat till 289 i genomsnitt per månad jämfört med 255 hushåll per månad året innan. De flesta får försörjningsstöd på grund av arbetslöshet, arbetshinder eller sociala problem. Under året har det skett en markant ökning av personer som inte längre får ersättning från försäkringskassan.

Kostnaderna för barn- och ungdomsvården har minskat något jämfört med utfallet 2009. Det är framför allt placeringar utom hemmet för de yngre barnen som minskat medan kostnaderna för ungdomar har ökat. Budgeten för ungdomsvården överskrids med 4 miljoner. Totalt överskrids budgeten för barn- och ungdomsvård med 1,7 miljoner.

Äldreomsorgen visar ett underskott om 17,2 miljoner trots en tillfällig budgetförstärkning under 2010 med 4 miljoner. Underskottet förklaras framför allt av den kraftiga efterfrågeökningen av hemtjänst och ökade behov av särskilt boende. Den kommunala utföraren redovisar ett underskott på 3 miljoner inom särskilt boende. Det förklaras främst av kostnader för löneökning, vikarier, extravak bland annat på grund av nya regler om begränsningsåtgärder inom demensvården. Hemtjänsten sammantaget visar ett underskott med 4,9 miljoner, vilket beror på en kraftig efterfrågeökning. Antal hemtjänsttagare är 103 fler än budget och antalet hemtjänsttimmar överstiger budget med 32 000 timmar. Bedömningen är att efterfrågeökningen huvudsakligen förklaras av demografiska förändringar genom ökat antal äldre. Totalt överskrids budgeten för särskilt boende med 12, 2 miljoner varav köpt vård svarar för drygt 9 miljoner.

Omsorg om funktionshindrade visar ett mindre överskott om 0,3 miljoner. Underskottet på grund av efterfrågeökning inom biståndsavdelningen balanseras av överskott hos den kommunala utföraren.

Kostnader procentuellt fördelade på de största kontogrupperna



Personalkostnader tillsammans med entreprenader och köp av verksamheter utgör sammantaget 80 procent av kostnadsutrymmet, vilket är samma omfattning som 2009. Andelen personalkostnader fortsätter att minska och förändringen är 3 procent, medan entreprenader/köp av verksamheter är 3 procent högre i jämförelse med föregående år. Andelen hyreskostnader är oförändrat. Övriga kostnader har minskat med en procent.

Sjukfrånvaron för hela förvaltningen var

2007	2008	2009	2010
7,8%	8,0%	6,6%	6,8%

Antal långtidssjukskrivningar >60 dagar har minskat i förhållande till 2009.

Strategiska utvecklingsområden

Socialnämnden har utifrån de strategiska utvecklingsområdena fastställt en prioriterad inriktning för verksamheten. Det är satsningar på barn och ungdomsvården, hög kvalitet på vård, omsorg och övriga insatser, arbetslinjen särskilt för ungdomar, ökad livskvalitet för äldre och personer med funktionsnedsättning samt stöd till anhöriga. En plan för utveckling av stödet till anhöriga har antagits, kvalitetsinspektören har granskat både privata och kommunala verksamheter enligt tillsynsplanen och föreslagit förbättringsåtgärder vid behov. Inom individ- och familjeomsorg har en omfattande brukarundersökning genomförts och en åtgärdsplan antagits.

För att tillgodose god boendemiljö för socialtjänstens brukare pågår planering av nytt äldreboende och nya gruppboenden för personer med funktionsnedsättning. Hästskons stöd- och boendeenhet för personer med psykisk funktionsnedsättning har utökats med sex platser, ett boende för ensamkommande flyktingbarn har upphandlats och förvaltningen har aktivt medverkat i planeringen av det nya trygghetsboendet.

Effektivisering, samordning och god budgetkontroll och fortsatt konkurrensutsättning har präglat årets verksamhet. Årets budgetöverskridande förklaras av förändrade efterfrågeökningar framför allt inom äldreomsorgen.

Mål och åtaganden

Under 2010 fanns i verksamhetsplanen fyra **mål** och sju **åtaganden** samt ett mål för hälso- och sjukvården. Av dessa blev ett av målen, samtliga åtaganden och målet för hälso- och sjukvården helt uppfyllda. Tre mål blev inte uppfyllda under året varav två inom individ- och familjeomsorgen angående närståendeplaceringar av unga och sysselsättning/arbetspraktik för ungdomar med försörjningsstöd. Andelen ungdomar med sysselsättning/praktik har dock ökat jämfört med året innan. Det tredje målet gällde personalkontinuiteten inom hemtjänsten där målet inte uppfylldes även om resultatet låg mycket nära.

Kommungemensamma mål

De kommungemensamma målen som berör socialnämnden är helt eller delvis uppfyllda. Se bilaga.

Viktiga händelser under året

Efterfrågeförändringar

Hemtjänsten har ökat mycket kraftigt från andra halvåret 2009 och fortsättningsvis under 2010. Det är främst antalet personer med behov av hemtjänst som ökat med 103 fler helårshjälpstagare än beräknat. Även behovet av plats på *äldreboende* har ökat markant under året med i genomsnitt 12 helårsplatser fler jämfört med beräknat behov. Det är huvudsakligen behov av boende och korttidsvård med demensinriktning som ökat och en plan för omstrukturering och utökning av boendeplatser och dagvård för demenssjuka äldre har antagits.

Försörjningsstödet ökade kraftigt under 2009 och i genomsnitt fick 255 hushåll per månad försörjningsstöd. Under 2010 har ökningen fortsatt och antalet hushåll blev i genomsnitt 289 per månad. De flesta har beviljats försörjningsstöd på grund av arbetslöshet, arbetshinder eller andra sociala skäl. Under året har ökningen varit markant när det gäller personer som inte längre får ersättning från försäkringskassan.

Behoven av insatser för personer med funktionsnedsättning ökar årligen vilket överensstämmer med beräknade behov. Utöver detta har under året en kraftig efterfrågeökning skett när det gäller personer med en neuropsykiatrisk diagnos. Det är framför allt behovet av stöd och avlastning för barn och ungdomar som ökat kraftigt, 25 nya ansökningar har inkommit jämfört med 7 året innan.

Organisation

Organisationen har under året anpassats efter ändrade förutsättningar.

Individ- och familjeomsorgen

- *Ungdomsenheten* delades i två enheter hösten 2010; Ungdomsenheten respektive Mottagningsenheten. Ungdomsenheten utreder i huvudsak ungdomar 13-20 år och Mottagningsenheten tar emot och bedömer alla anmälningar som rör barn och ungdom samt utreder ensamkommande flyktingbarns behov av stöd och insatser.
- *Hästskaons stöd och boendenhet* öppnade under året en ny enhet Mellanvårdsboendet, ett korttidsboende med 6 platser

Omsorg om funktionshindrade

- Ett nytt barnboende, *Hällebo*, startade i slutet av året för tre ungdomar med funktionsnedsättning.

Samordningsförbundet Östra Södertörn har startat i samarbete mellan Tyresö, Haninge och Nynäshamns kommuner samt Försäkringskassan, Landstinget och Arbetsförmedlingen. Inom ramen för förbundet har ett *Resursråd* bildats i Tyresö med syfte att underlätta återgång till arbete för bland annat personer med försörjningsstöd. Likaså har en verksamhet, *Ung i Tyresö*, startat för att hjälpa ungdomar 16-24 år att komma ut i egen försörjning.

Äldre i Tyresö är mycket nöjda med äldreomsorgen

Tyresös äldreomsorg är bland de bästa i länet enligt dem som bor på äldreboende eller har hemtjänst. Det visar resultatet av Socialstyrelsens nationella brukarundersökning där brukarna tillfrågats om vad de anser om äldreboendet eller hemtjänsten. Frågorna omfattar trygghet, information, bemötande, vårdinsatser, boendemiljö, mat, social samvaro, aktiviteter med mera. Enkäterna har besvarats både av dem som bor i kommunalt och privat drivna äldreboenden och av dem som har kommunal eller privat utförare av hemtjänsten. Resultatet har förbättrats sedan den tidigare undersökningen för två år sedan. Det högsta betyget fick det kommunala boendet Ängsgården.

Utökad mottagande av ensamkommande flyktingbarn

Under året har mottagandet utökats från sex platser till nio enligt överenskommelse med Migrationsverket. Vid slutet av året hade socialförvaltningen ansvar för 31 ungdomar varav 10 nya tillkommit under året. De flesta ungdomarna är pojkar som kommer från Afghanistan och Somalia. Mottagandet kommer att utökas med ytterligare en plats 2011.

Brukarinflytande inom hemtjänsten

Socialnämnden har beslutat att de som har hemtjänst ska få ökat inflytande och självbestämmande. Detaljstyrningen av insatser ska minska och brukarna ska ges möjlighet att inom den beviljade tidsramen byta insatser utifrån dagsform och behov. Representanter från pensionärsrådet och fackliga företrädare deltar i utvecklandet och verksamheten beräknas starta under hösten 2011.

Kvalitetsledningssystem

Ett system för kvalitetsledning enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade har antagits enligt Socialstyrelsens föreskrifter. Systemet är ett första steg i byggandet av ett heltäckande system för hela socialtjänsten. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården har antagits tidigare.

Socialstyrelsens tillsyn av Villa Höglid

Villa Höglid, som är ett LSS-boende för personer med funktionsnedsättning, uppfyller inte kraven på boendestandard. Beslut har fattats om att tidigarelägga byggandet av ett ersättningsboende med fullvärdig standard. Det nya gruppboendet beräknas stå klart under 2011. Även en omorganisation genomförs.

Icke verkställda beslut

Förvaltningen rapporterar månatligen icke verkställda beslut till socialnämnden och länsstyrelsen. Under året har 34 ärenden rapporterats varav 30 SoL-beslut. Av dessa rörde 28 äldre, ansökan om plats på särskilt boende samt två (2) individ- och familjeomsorgen (familjehem och kontaktfamilj). Fyra (4) LSS-beslut avsåg bostad särskild service 9.9 LSS.

Sammanhållen vård i hemmet för de mest sjuka äldre

Äldreomsorgen har i samverkan med Handengeriatriken beviljats 4,1 miljoner per år, preliminärt under tre år. Projektets syfte är att prova en ny organisatorisk lösning som

underlättar återgång till eget boende för de äldre med omfattande behov av vårdinsatser från både kommunen och landstinget. Målet är att ge god vård och omsorg i hemmet som alternativ till bland annat korttidsboende. Anhörigperspektivet är en viktig del av projektet.

Möjligheten för äldre par att bo tillsammans i äldreboende

Nya riktlinjer har förtydligat hur äldreomsorgen ska hantera frågor kring önskemål om parboende där en av makarna/paret har behov av särskilt boende. Utgångspunkten är att utvecklandet av olika boendeformer, tex trygghetsboende, ger äldre par förbättrade möjligheter att leva tillsammans den sista tiden i livet. I första hand kan önskemål tillgodoses genom förtur till seniorlägenhet/trygghetsboende. Efter en individuell bedömning där särskild hänsyn tas till hög ålder, kan den medföljande maken erbjudas provboende eller korttidsboende i samma lägenhet/rum inom äldreboendet.

Verksamhet i privat regi

Antalet verksamheter som drivs i privat regi har ökat. Sedan tidigare finns två äldreboenden i privat regi, Trollängen och Krusmyntan och 45 procent av äldreboenden drivs i privat regi. Inom hemtjänsten finns ett kundvalssystem med fem privata företag utöver den kommunala utföraren. Den privat utförda hemtjänsten har ökat något, 31 procent av brukarna inom äldreomsorgen har valt privat utförare jämfört med 28 procent året innan. Av personer med funktionsnedsättning med hemtjänst är ökningen marginell i privat regi från 55 procent föregående år till 56 procent i år.

Under året startade ett nytt gruppboende enligt LSS med 6 platser för personer med funktionshinder, Gränsvägen, som drivs i privat regi av Carema Orkidén. Ett kundvalssystem finns inom familjerådgivningen med fyra privata företag. Dessutom finns boendet Källan för missbrukare som drivs av Frälsningsarmén.

Under året har privata alternativ övervägts och införts inom följande områden.

- Upphandling enligt LOV (lag om valfrihetsystem) pågår avseende biståndsbedömd sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning. Avtal har tecknats med Jobbverket som är ett socialt företag som bildats utifrån Rehabcenter. Ytterligare ett anbud har hittills inkommit.
- En ny restaurang och kök vid Björkbackens äldrecenter är under uppförande. Verksamheten kommer att drivas av en privat restauratör och upphandling pågår. Den nya verksamheten beräknas starta i slutet av 2011.
- Fyra boendeplatser med tillsyn dygnet runt för ensamkommande flyktingbarn har upphandlats. Villa Victoria behandlingscenter AB lämnade det vinnande anbudet och driver verksamheten from januari 2011.

Kvalitetsarbetet

Inom socialnämndens område finns 32 *kvalitetsgarantier*. Av dessa blev 26 garantier helt uppfyllda under året, medan sex (6) garantier blev delvis uppfyllda. Inom individ- och familjeomsorgen uppfylldes garantin om tillgänglighet inte fullt ut. Tre (3) garantier inom den kommunala hemtjänsten blev inte helt uppfyllda. En av dem var garantin om att hålla överenskomna tider och att ha en synlig identitetsbricka vid besök hos de äldre. Den andra var garantin om att trygghetslarmet åtgärdas inom 30 minuter. Ett klagomål har inkommit om att larmet inte åtgärdats inom den givna tiden under sommaren. Den tredje är garantin om att kunna välja det äldreboende man önskar. Denna garanti blir inte alltid uppfylld, och man kan behöva vänta på plats på korttidsboendet eller på en annan ledig permanentplats. Delvis

uppfyllt blev också garantin om att inom viss tid upprätta och följa upp genomförandeplaner inom funktionshinderområdet.

Synpunkter på verksamheten, såväl beröm och klagomål, lämnas in både skriftligt och muntligt till förvaltningen. Alla synpunkter noteras inom klagomålshantering under året och åtgärdas direkt, där så är möjligt. Särskild redovisning av synpunkterna sker till socialnämnden i verksamhetsberättelsen. Se bilaga 3.

Under året har det skett ett antal *brukarundersökningar* och granskningar av verksamheten. Kvalitetsinspektören har under året redovisat granskning av nio olika verksamheter. En brukarundersökning inom hela individ- och familjeomsorgen har redovisats i nämnden och riktlinjer utarbetas för dokumentationen inom LSS och för biståndshandläggning. Likaså har ett system för kvalitetsledning inom SoL och LSS tagits fram. Socialstyrelsen och SKL har redovisat resultat av den nationella brukarundersökningen. I nätverket för Södertörn jämförs kostnader och kvalitet mellan kommunerna genom redovisning av nyckeltal.

Kvalitetsnyckeltal

	<i>Utfall 2008</i>	<i>Utfall 2009</i>	<i>Utfall 2010</i>
<i>Individ- och familjeomsorg</i>			
Antal biståndsbeslut, försörjningsstöd	4 389	5 965	6 801
- varav antal avslag	651	832	1 184
- varav antal avslag som överklagats	63	39	50
- varav antal avslag som ändrats efter överklagande (länsrätt eller kammarrätt)	Helt 10 Delvis 3	Helt 1 Delvis 4	Helt 8 Delvis 1
Antal hushåll/år	578	635	681
<i>Äldreomsorg</i>			
Antal beslut om särskilt boende	114	93	90
- varav antal avslag	6	3	3
- antal avslag som ändrats efter överklagande	0	0	1
<i>Omsorg om funktionshindrade</i>			
Antal myndighetsbeslut LSS och SoL	372	448	518
- varav antal avslag	23	22	5
- antal avslag som ändrats efter överklagande	0	1	1

Framtiden

Befolkningsprognosen till 2015 visar att antalet barn i kommunen ökar något, medan antalet ungdomar minskar något. Den stora förändringen avser antalet äldre, av vilka främst de som är över 80 år är föremål för omfattande insatser inom äldreomsorgen. Den åldersgruppen ökar med nästan 40 procent fram till år 2015. Detta gör att äldreomsorgen behöver utökas årligen både ifråga om hemtjänststimmar och platser i särskilt boende. Fortsatt utbyggnad behövs också för omsorgen av personer med funktionsnedsättning i form av bostäder, daglig verksamhet, personlig assistans och hemtjänst.

På riksnivå förväntas ett antal lagändringar ske under de kommande åren vilka kan få konsekvenser för socialtjänsten;

- En nationell samordnare är utsedd för att stödja kommuner att ta över hemsjukvården på frivillig väg. Uppdraget redovisas senast den 30 juni 2011.
- En nationell värdegrund inom äldreomsorgen har trätt i kraft från januari 2011, vilken innebär utbildningar och stimulansmedel för framtagande av lokala värdighetsgarantier.
- Skyddet för barn förstärks genom en ny lag LBU som föreslås träda i kraft under 2011.
- Personlig assistans, vissa åtgärder och lagförändringar under 2011.
- Betänkandet om missbruks- och beroendevården ska presenteras under 2011. Vilka konsekvenser detta kan medföra för kommunerna är inte klart ännu.
- I gymnasiesärskoleutredningen övervägs valfrihet för den enskilde vilket kan få konsekvenser för socialtjänsten. Om eleven eller föräldrarna väljer skola utanför kommunen kan det innebära behov av eftermiddagsverksamhet och i vissa fall elevhemsboende, vilket medför kostnadsökningar för socialförvaltningen.
- Utifrån motionen ”Nationella riktlinjer för bemanning inom demensboenden” fattade riksdagen ett beslut den 20 december 2010 att ge Socialstyrelsen i uppdrag att komplettera riktlinjerna angående bemanning inom demensvården. Eventuella konsekvenser för kommunen är inte klarlagt.

Förvaltningsgemensamt

Belopp i mkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	+ Överskott - Underskott
Kostnader	30512	31 590	27 856	3 734
Intäkter	227	962	971	9
Netto	30 285	30 628	26 886	3 742

Verksamhetsbeskrivning

Förvaltningsgemensam verksamhet innefattar socialnämnd, socialchef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), controller, metodutvecklare, personligt ombud för personer med funktionshinder samt stab. Inom staben finns stabschef, utredare, jurist, ekonomer, assistenter, systemutvecklare, nämndsekreterare, demenssjuksköterska och kvalitetsinspektör. I budgetposten förvaltningsgemensamt ingår kostnader för gemensamma aktiviteter/inköp, internhyra och föreningsstöd (se nedan). Därutöver ingår en stor post för kommunövergripande intern service på cirka 11 miljoner, för vaktmästeri-/tryckeri, telefonväxel, ekonomi-/löneadministration, upphandling, IT, arbetsmiljö och hälsa samt säkerhetsadministration.

Föreningsstöd

Socialnämnden har budgeterat 1,5 miljoner till föreningsstöd som komplement till socialtjänstens verksamheter. Största delen av bidraget utgår efter prövning till de föreningar som har kostnader för både lokal och anställd. Sådana är Väntjänstföreningen som har hand om Frivilligcentralen, RSMH Gläntan, Kvinnojouren, LP-verksamheten samt Mansjouren i Haninge som bistår män i kris även boende i Tyresö. Handikappföreningarna och pensionärsföreningarna har fått bidrag efter antalet medlemmar.

Årets resultat

Den förvaltningsgemensamma verksamheten visar ett överskott på 3,7 miljoner vilket beror på återhållsamhet med inköp för att minska nämndens totala underskott. Under förvaltningsgemensamt ingår en budgetpost för inköp av datorer och annan utrustning. Dels behöver gamla datorer bytas med jämna mellanrum, dels behöver datortätheten utökas. All dokumentation sker i dag digitalt och datorer blir oersättliga arbetsredskap. Årets framskjutna investering får istället omsättas 2011.

Personalkostnaderna har blivit något lägre än budgeterat på grund av vakanser.

Individ- och familjeomsorg

Belopp i mkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	+ Överskott - underskott
Kostnad	125 538	152 681	164 667	-11 985
Intäkt	11 802	19 386	28 064	8 678
Netto	113 736	133 295	136 603	-3 308

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

Verksamheten är reglerad 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 åtta enheter samt en avdelningsgemensam del.

- Försörjningsstödsenheten
- Familjeenheten
- Familjerätt- familjevårdsenheten
- Resursenheten
- Missbruksenheten
- Mottagningsenheten
- Ungdomsenheten
- Hästskons stöd och boendeenhet

Ungdomsenheten delades i två enheter hösten 2010; Ungdomsenheten respektive Mottagningsenheten. Ungdomsenheten utreder i huvudsak ungdomar 13-20 år och Mottagningsenheten tar emot och bedömer alla anmälningar som rör barn och ungdom samt utreder ensamkommande flyktingbarns behov av stöd och insatser.

Delningen gjordes för att förstärka arbetet med de ensamkommande flyktingbarnen och utveckla ett boende för gruppen i en trappstegsmodell. Boendet i trappstegsmodell syftar till att ungdomen med stigande ålder och förmåga ska bo mer självständigt till dess att man kan klara sig själv.

Ett avdelningsteam som arbetar i tvärgrupp över enhetsgränserna kring barn och ungdomar bildades i augusti och antalet jourhemsplacerade barn/ungdomar minskade med sju årsplatser.

Brukarundersökningen Kvalitetsbarometern redovisades i mars. Resultatet visade att IFO behöver förbättra sin tillgänglighet och brukarnas delaktighet. En åtgärdsplan utarbetades och förankrades, och redovisades på socialnämnden under hösten 2010.

Individ och familjeomsorg fick BBIC (Barns behov i centrum) licens från Socialstyrelsen.

Antalet anställda 123 årsarbetare

Sjukfrånvaron var i genomsnitt 3,9 procent 2010 vilket är samma nivå som 2009.

Antalet registrerade ärenden: 2 521.

Källan är ett inackorderingshem med 21 boendeplatser för bostadslösa vuxna missbrukare som drivs på entreprenad av Frälsningsarmén. 13 personer har slussats ut under året, men lika många har tillkommit. Behovet av platser ökar och en utökning av verksamheten övervägs.

Familjerådgivningen drivs som kundvalssystem sedan april 2009 med fyra olika utförare; Söderstöd, Kajsa Kanrell consulting AB, Attendo och Framnäsgruppen AB. Kostnaderna ökade under 2009 men sjönk igen under 2010.

Inom **Hästkons stöd och boendenhet** finns en nyöppnad enhet *Mellanvårdsboendet* som är ett korttidsboende med 6 platser avsett för yngre personer med psykisk funktionsnedsättning och samtidig missbruksproblematik samt personer i behov av jourplats. De första klienterna flyttade in i december. Boendet är ett samverkansprojekt mellan Tyresö kommun och Carema hjärnhälsan.

En stor utbildningssatsning inom Hästkons verksamheter, "Kompetensutveckling inom Socialpsykiatri Sydöst" har genomförts tillsammans med Nynäshamns kommun och med bidrag från Socialstyrelsen. Utbildningen ges i flera nivåer, alltifrån basutbildning på gymnasienivå och Webb-baserade föreläsningar från en till tre terminer lång högskoleutbildning i Case Management.

Resursenheten har utarbetat ett förslag till handlingsplan för våldsutsatta familjer som är kommunövergripande. Enheten har vakanshållit tre tjänster under året som en åtgärd för att minska IFOs budgetunderskott.

Missbruksenheten vann Tyresö Kommun kvalitetspris 2010. Det var första gången som en myndighetsutövande verksamhet fick priset.

Ett lokalt samråd har bildats mellan Kriminalvård, Landstingets beroendevård och Missbruksenheten. Detta har sin grund i att Stockholms läns landsting och samtliga kommuner i länet har antagit den gemensamma policyn för att förebygga och behandla missbruk och

beroende (2008). Policyn uttrycker en målinriktning där flera områden måste utvecklas, förstärkas och förtydligas innan vi gemensamt lever upp till dokumentets intentioner.

Familjerätten har ingått i ett FoU-projekt tillsammans med Södertörns kommunerna, Tingsrätterna och Rädda barnen. Syftet är att metodutveckla arbetet med de svåra vårdnadskonflikterna tillsammans med främst Tingsrätten.

Socialstyrelsen har granskat **Familjevårdsenheten** med positivt resultat. Dock behöver områdena vårdplanering och delaktighet förbättras och en åtgärdsplan har antagits.

Familjevården har fortsatt sitt arbete med att höja kvalitén på vården för de familjehemsplacerade barnen genom samtal med barn och nätverksarbete med familjehem samt de biologiska föräldrarna i syfte att stärka samarbetet mellan de vuxna. Fokus har lagts på täta kontakter med de placerade barnens föräldrar

74 barn har varit placerade i familjehem under året vilket är en minskning med 14 placeringar jämfört med föregående år. 14 placeringar avslutades under året

- fem (5) av dessa barn/ungdomar flyttade hem till biologisk förälder
- fem (5) avslutades då ungdomarna avslutat gymnasiestudier
- fyra (4) avslutades genom placering på institution och vårdnadsöverflyttning till familjehem.

Familjeenheten har arbetat med att stärka samverkan inom avdelningen och utåt, framförallt mot skolan.

Inom **Försörjningsstödsenheten** har en ny mottagningsfunktion bildats för att förbättra tillgängligheten. Antalet unga som är i någon form av sysselsättning har ökat jämfört med året innan. Ett nytt projekt, Ung i Tyresö, har startat för att bättre möta de ungas särskilda behov. Sedan starten i slutet av september har 57 ungdomar remitterats till Ung i Tyresö och erbjudits arbetspraktik eller annan åtgärd inom en månad. Övriga unga inom försörjningsstöd är sjukskrivna, i behandling eller föräldralediga och kan därmed inte erbjudas arbetspraktik för tillfället.

Från 2010 ingår Socialförvaltningen i *Resursrådet* som finansieras inom Samordningförbundets regi. *Resursrådet* föreslår och finansierar efter gemensam bedömning med flera myndigheter, åtgärder eller insatser som krävs för att underlätta deltagarnas återgång till arbete. Sedan start har 13 personer från Tyresö (av totalt 89 inkomna remisser) varit aktuella i Resursrådet. Några exempel på insatser är arbetsträning, köp av försäkringsmedicinska/arbetslivsinriktade utredningar.

Behovet och kostnaderna för akutboende har ökat. Orsaken till detta är en kärv bostadsmarknad där personer som saknar fast inkomst och har skulder inte godkänns som hyresgäster. De är hänvisade till andrahandsmarknaden eller att bo inneboende. Barnfamiljer måste ibland erbjudas hotell i akuta situationer till stora kostnader. Personer med olika funktionshinder, främst psykiska är också en växande grupp med bostadsproblem.

Under våren inkom till **Ungdomsenheten** en anmälan kring ett gäng ungdomar med svårare problematik. Flera placerades på institution och ett omfattande samarbete med föräldrarna inleddes. Händelsen påverkade ungdomsenhetens arbete både avseende arbetsmängd och budget.

Inom **Mottagningsenheten** har ett utvecklingsarbete påbörjats av mottagandet av ensamkommande flyktingbarn. Mottagningsgruppens arbete utvärderades genom ett par korta frågor till all berörd personal. Gruppens arbete fick överlag ett mycket positivt gensvar från personalen inom IFO.

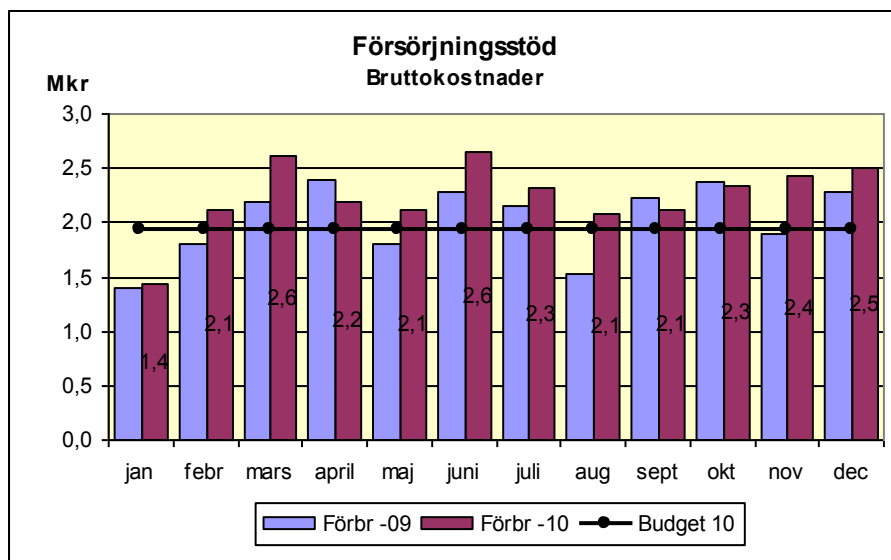
Framtiden

Antalet utförsäkrade ökar inom försörjningsstöd. Det krävs ett nytt samarbete med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Till exempel kan en person som lämnat Arbetsförmedlingens system på grund av otillräcklig arbetsförmåga, men samtidigt inte bedöms vara tillräckligt sjuk för att få ersättning från Försäkringskassan bli beroende av försörjningsstöd. Även antalet personer med psykisk ohälsa ökar inom försörjningsstödet.

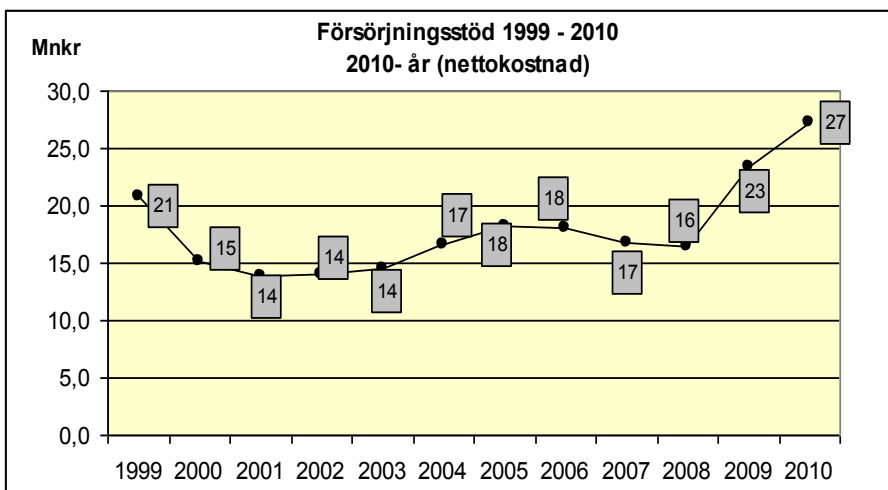
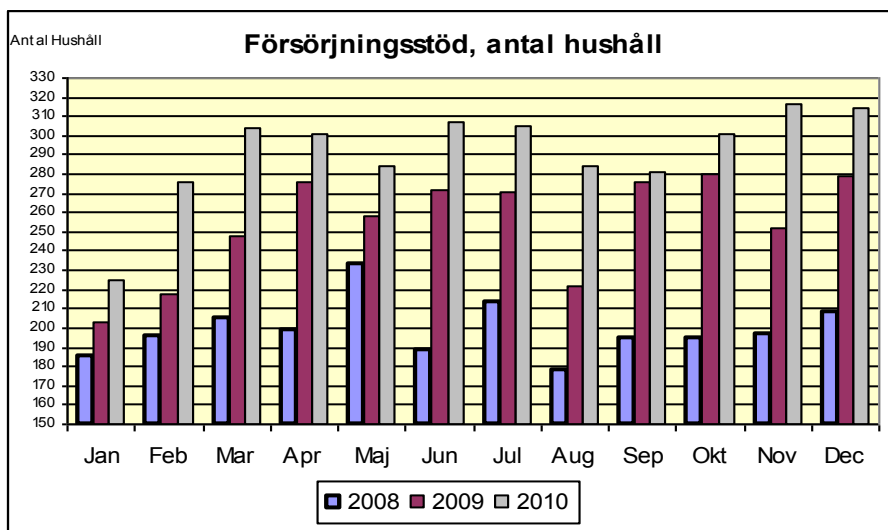
Årets resultat

Programmet i sin helhet visar ett underskott om 3,3 miljoner vilket beror på ökade kostnader för försörjningsstöd och barn- och ungdomsvården. De flesta övriga verksamheter inom individ- och familjeomsorgen visar överskott.

Kostnaderna för *försörjningsstöd* ökade kraftigt under 2009 och har fortsatt att öka även 2010. Trots ett tilläggsanslag på 7 miljoner till 2010 års ram är budgetavvikelsen minus 3,4 miljoner.



Antalet hushåll med försörjningsstöd har ökat. I genomsnitt är det 37 hushåll fler per månad i förhållande till 2009. Totalt antal hushåll är 289 i genomsnitt per månad jämfört med 255 året innan. De flesta får försörjningsstöd på grund av arbetslöshet, arbetshinder eller sociala problem. Under året har det skett en markant ökning av personer som inte längre får ersättning från försäkringskassan.



Nettokostnaderna för försörjningsstödet var i genomsnitt 16,4 miljoner mellan åren 1999 till 2008. Under 2009 ökade kostnaderna med 7 miljoner och 2010 ytterligare 4 miljoner. Det innebär att kostnaderna de två senaste åren ökat med 11 miljoner.

Behoven inom *barn och ungdomsvården* har ökat årligen från år 2004 fram till 2009. År 2009 redovisades ett kraftigt underskott på drygt åtta (8) miljoner varför nämnden tilldelades ett tilläggsanslag om sex (6) miljoner 2010. Trots detta överskreds budgeten för barn- och ungdomsvård med totalt 1,7 miljoner. I jämförelse med 2009 är kostnaderna dock något lägre 2010. Framför allt är det placeringar utom hemmet för de yngre barnen som minskat medan kostnaderna för ungdomar har ökat. Budgeten för ungdomsvården överskreds med 4 miljoner.

Diagrammen 1 nedan visar den totala kostnaden för familjehem, jourhem och HVB placeringar åren 2008-2010. Som framgår är kostnaderna lägre 2010 för familjehem och jourhem medan kostnaderna för HVB ökat, framför allt för ungdom 13-20 vilket redovisas i diagram 2 och 3 nedan.

Diagram 1

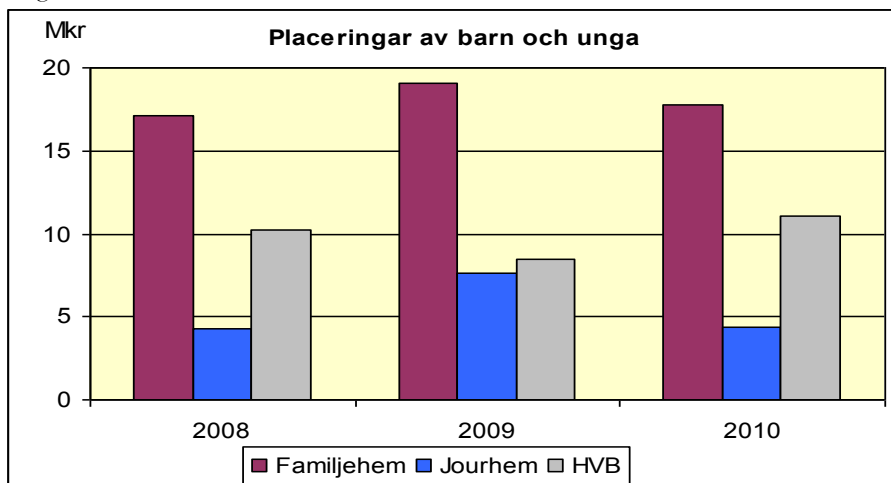


Diagram 2 nedan visar att utfallet är lägre än budget för barn 0-12 år och diagram 3 visar att utfallet är högre än budget för ungdom 13-20 år.

Diagram 2

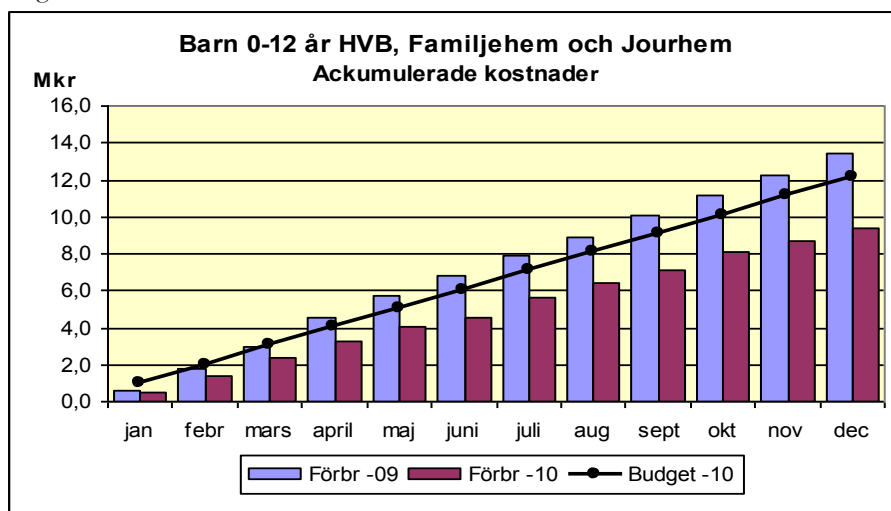
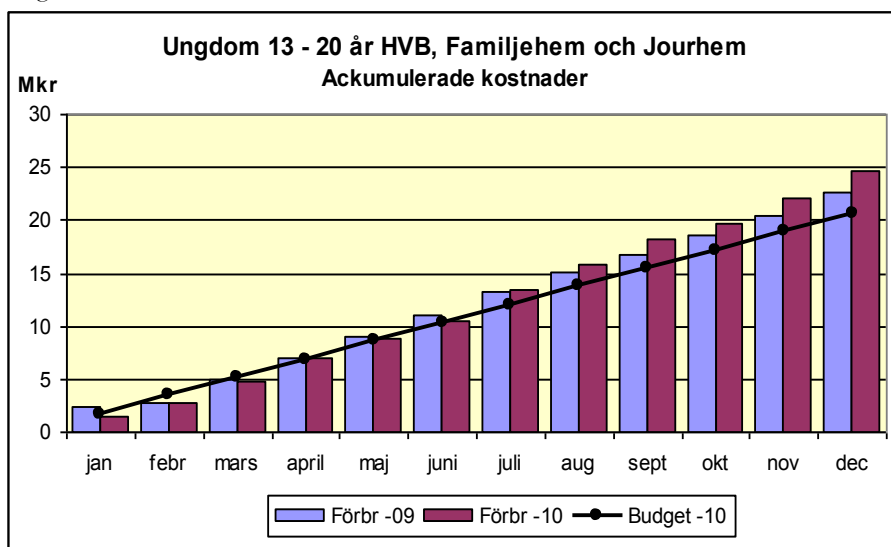


Diagram 3



Nettokostnader

Nettokostnad, tkr	Budget 10	Utfall 10	Resultat
Personal m m	39 110	40 197	-1 087
Försörjningsstöd	23 821	27 184	-3 363
Familjerådgivning och socialjour	1 830	1 593	237
Externa placeringar 0-12 år	11 808	9 186	2 623
Externa placeringar 13-20 år	19 981	24 014	-4 033
Externa placeringar vuxna	13 325	13 275	50
Öppenvård, vuxna	9 196	8 638	558
Öppenvård, barn	15 154	15 444	-290
Flyktingmottagning	-930	-2 928	1 998
Summa	133 295	136 603	-3 308

Obs! I alla **externa nyckeltal** nedan ingår social bidragsmoms med cirka 6 procent som kommunen återsöker som en intäkt. Det innebär att den reella kostnaden för kommunen är 6 procent lägre än vad som anges i nyckeltalen nedan.

Nyckeltal

	Bok 2008	Bok 2009	Bu 2010	Bok 2010
Försörjningsstöd , brutto				
Bidragshushåll/månad	199	255	250	289
Kr/bidr.månad/hushåll	7 313	7 916	8 074	7 838
Barn				
Familjehem				
Helårsplaceringar 0-12 år	28,5	29,2	31	25,6
Kr/dygn	765	756	751	734
Årskostnad/placering, tkr	279	276	274	268
Jourhem				
Helårsplaceringar 0-12 år	5,9	11,1	6,6	6,9
Kr/dygn	964	1 236	1 100	903
Årskostnad/placering, tkr	352	451	402	330
Ungdom				
Institutionsvård/HVB				
Helårsplaceringar 13-20 år	9,6	7,5	7,0	8,7
Kr/dygn	2 246	3 070	2 658	3 460
Årskostnad/placering, tkr	820	1 120	970	1 263

Familjehem				
Helårsplaceringar 13-20 år	35	37,3	39	35,8
Kr/dygn	702	812	804	838
Årskostnad/placering, tkr	256	296	293	306
Jourhem				
Helårsplaceringar 13-20 år	7,8	9,1	6,5	7,1
Kr/dygn	767	769	786	800
Årskostnad/placering, tkr	280	281	287	292
Steget				
Helårsplaceringar	10,75	9,3	10	8,4
Kr/dag (240 dygn)	1 416	1 858	1 772	1 628
Årskostnad/placering, tkr	340	446	425	391
Vuxna				
Institutionsvård/HVB				
Helårsplaceringar	9,7	9	10	9,6
Kr/dygn (365 dygn)	1 248	958	1 279	1 266
Årskostnad/placering, tkr	455	350	467	462
Entreprenad				
Källan				
Helårsplaceringar	20	20	20	19,4
Kr/dygn	592	602	602	621
Årskostnad/placering, tkr	216	220	220	227
Egen regi				
Hästsken				
Helårsplaceringar	8,57	8,7	8	8,8
Kr/dygn	992	975	1 182	963
Årskostnad/placering, tkr	362	356	431	352

Äldreomsorg

Belopp i mkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	+ Överskott - Underskott
Kostnader	233 096	228 069	254 753	-26 684
Intäkter	38 290	30 798	40 300	9 502
Netto	194 806	197 271	214 453	-17 182

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.

Äldreomsorgen består, utöver biståndsbedömningen, främst av särskilda boendeformer och hemtjänst både i kommunal och privat regi.

Avdelningen för **biståndsbedömning** leds av en avdelningschef. På avdelningen finns 16 årsanställningar, varav sex handläggare för äldreomsorgen. Uppdraget är att utreda och besluta om insatser för äldre. Inom hemtjänst väljer brukaren själv vilken utförare som ska tillhandahålla den beslutade insatsen. Den som beviljats äldreboende kan också i stor utsträckning välja boende inom kommunen. Brukaren kan välja antingen en kommunal utförare eller en privat. I biståndsavdelningen ingår också bostadsanpassning, syn- och hörselinstruktör på deltid, demenssjuksköterska och anhörigstrateg. Dessutom finns administrativ handläggare, avgiftshandläggare och en assistent. Färdtjänstutredningarna sker huvudsakligen inom servicecenter sedan 2008.

Egenregiverksamheten leds av en avdelningschef för både boenden och hemtjänst. Inom äldreboenden finns fyra enheter med var sin enhetschef medan hemtjänsten är uppdelad i tre enheter med var sin chef. Antalet anställda inom kommunala äldreomsorgen (särskilda boenden och hemtjänst) är cirka 310, främst vårdbiträden, undersköterskor, sjuksköterskor och paramedicinare. Därutöver finns vissa personer med tidsbegränsad anställning som arbetar vid sjukfrånvaro, semester och annan ledighet.

Vid Björkbacken äldrecentrum finns restaurang Lyktan som producerar mat till avdelningarna och till lunchgäster i restaurangen samt matlådor till hemtjänsten. Här finns också olika stödverksamheter för både boende inom Björkbacken och övriga äldre i kommunen; en öppen dagverksamhet Komm-In, bibliotek, gymnastiksal, hår- och fotvård, reception och vaktmästeri.

Antalet platser i egenregin är totalt 151 varav 136 är permanenta boendeplatser och 15 korttidsvård. Därutöver finns 18 dagvårdsplatser. Av antalet totalt antal boendeplatser 2010 var 55 procent i kommunal regi.

Särskilda boenden i privat regi är Trollängen och Krusmyntan, båda drivs av Carema Omsorg AB. Trollängen har 59 platser varav 50 permanenta och nio (9) platser för korttidsvård. Avtalet med Krusmyntan är 35 platser 2010. Behovet av platser blev dock betydligt större. Totalt köptes ytterligare tolv (12) helårsplatser för främst korttidsvård, vilket innebar att 45 procent av boendeplatserna 2010 var i privat regi.

I kundvalet finns fem **privata hemtjänstföretag**: Attendo Care AB, Hushållsnära tjänster AB, Lindalens Städ och hemtjänst AB, Real Omsorg i Stor Stad AB samt Vård- och Omsorgsteamet i Norden. Av dessa är det främst Lindalens Städ & Hemtjänst AB som har flest brukare av de privata utförarna och som också tagit den största andelen av årets volymökning.

Andelen äldre som väljer att anlita privat utförare växer. I genomsnitt per månad har 32 procent av brukarna valt privat hemtjänst vilket är en ökning med fem procent från 2009. Avtalen med de fem privata företagen gäller till och med mars 2012. Hemtjänstens budget fördelas genom en så kallad hemtjänstpeng, det vill säga en fastställd ersättning för utförd timme. Ersättningsnivån är densamma för privat som kommunal utförare. Privat utförare ersätts med 315 kr för omsorgsinsatser och 250 för service vilket inkluderar två procent i moms-kompensation.

Verksamheten 2010

Efterfrågan inom äldreomsorgen var påfallande stor under verksamhetsåret både inom särskilda boenden som hemtjänsten. Redan i januari/februari märktes en kraftig ökning av antalet brukare i behov av **särskilt boende** och **korttidsvård**. Trots intensiva insatser från biståndsavdelningen och förvaltningsledningen att hitta alternativa lösningar höll trenden i sig hela året. En minskning av köpta platser kunde skönjas mot slutet av året. Med anledning av den stora efterfrågan beslutades att förhandla med Krusmyntan om att tidigare lägga optionen för 2011 om fem platser samt att abonnera på ytterligare ett antal platser. Åtgärden innebar att dygnspriset kunde sänkas betydligt. Alternativet var fortsätta köpa korttidsvårdsplatser efter uppkomna behov till ett betydligt högre pris.

Det totala platsbehovet för 2010 var 273 helårsplatser, vilket är nästan 12 helårsplatser fler än budgeterat.

Även i **hemtjänsten** har antalet brukare och behovsbedömda timmar ökat kraftigt under året. I förhållande till utfall 2009 är ökningen 97 fler hemtjänsttagare och drygt 136 000 fler hemtjänsttimmar. Merparten av ökningen har skett inom de privata företagen men även egenregin ökade med cirka 14 000 timmar under 2010.

I budget 2010 fick nämnden kompensation för en volymökning på 1,9 miljoner vilket motsvarar drygt 6 000 timmar, men också ett engångsbelopp om 1,4 miljoner för en generell ökning av ersättningsnivåerna. I samband med att priset justerades fick ersättningen även en ny konstruktion. Tre ersättningsnivåer; *omsorg, kväll och service* slogs ihop till två; *omsorg och service*. Den nya ersättningen trädde i kraft för kundvalsföretagen den 1 april 2010 och var 315 kr i timmen för omvårdnad och 245 kr för service. Egenregins ersättning är två procent lägre, vilket motsvarar den kommunala momsavräkningen. Privata företag har enligt gällande regler inte rätt till momsavdrag varför motsvarande kompensation ges för att likställa förutsättningarna.

Alla personer över 65 år med beslut om hemtjänst har följts upp av en biståndshandläggare minst en gång per år.

Under året har tre anmälningar inkommit enligt **Lex Maria** som handlar om händelser inom hälso- och sjukvården. Tre anmälningar har också lämnats in enligt **Lex Sarah** avseende händelser inom omsorgen. Samtliga anmälningar har gällt äldreomsorgen.

Under hösten har påbörjats byggnation av ett nytt **Trygghetsboende** i Tyresö Centrum, i anslutning till Björkbackens äldrecentrum. Cirka 70 hyreslägenheter kommer att förmedlas av kommunens servicecenter till personer som fyllt 75 år, med förtur för personer som fyllt 90 år. Intresset från kommunens pensionärer och efterfrågan är mycket hög. Driftstart beräknas till hösten 2011. I direkt anslutning till Trygghetsboendet byggs samtidigt en ny restaurang för produktion av mat till äldreboende, hemtjänsten och allmänheten. Driften kommer att konkurrensutsättas under 2011 med preliminär driftstart i november 2011.

Under året har totalt 293 **bostadsanpassningsärenden** varit aktuella (295 föregående år). 12 avslag samt tre (3) återkallade ärenden. Samtliga hissar som beviljats via bostadsanpassningsbidraget (13 stycken sedan 2008) har genomgått besiktning och service. Antal pågående överklaganden är för närvarande fem (5).

Under året har **syn- och hörselinstruktören** genomfört 97 hembesök och tagit emot 263 telefonsamtal. Totalt antal kontakter under året var 359. Tjänsten köps på 25 procent av Värmdö kommun. Instruktionen arbetar mot personer över 65 år. Ett tiotal förfrågningar har också förekommit från personer under 65 år.

Under året fick 32 personer i snitt per månad **omvårdnadsbidrag**, samma omfattning som 2009. Enligt de nya riktlinjerna, enligt socialnämndens beslut i december, kommer bidraget omprövas även om hemtjänstinsatser är beviljade. Väljer brukaren att ha kvar hemtjänstinsatser avslutas omvårdnadsbidraget.

Socialstyrelsens upphävande av begränsningsåtgärder för personer med demenssjukdom gällande föreskrifter i juni 2010 innebär nya riktlinjer och rutiner för tillämpning av larm, lås och hjälpmedel.

Nya nationella demensriktlinjer infördes från den 1 juli 2010. Syftet med riktlinjerna är att beskriva den bästa vården för personer med sjukdom. Arbetet med riktlinjerna lokalt samordnas av demenssjuksköterskan med stöd av demensutvecklingsteamet.

Den kommunala äldreomsorgen

Sjukhemsavdelningen *Kastanjen* har under året utvecklat den palliativa inriktningen med professionella metoder och förhållningssätt. Omsättningen på boendet har varit mycket hög under året, drygt 60 personer har avlidit (40 procents omsättning), varav 26 på Kastanjen.

Aktiviteter och livskvalitet i vardagen

Nationella stimulansmedel fortsätter att möjliggöra kvalitetshöjningar inom vård och omsorg för äldre. Inom Tyresö kommun har medlen använts till

- utvecklingsarbete inom demensvården genom studiecirklar, föreläsningar, handledning med mera. från de utbildade Silviasystrarna

- Fritidskonsulent leder och samordnar insatser för öppen verksamhet och aktiviteter inom äldreboenden; Komm-In, kulturombud, samverkan med frivilligorganisationer och kulturförvaltningen är några exempel.
- Allebacken, Seniorträffen, lokal aktivitet för gemenskap och aktiviteter finansieras också med stimulansmedel.
- Pedagogiska måltider infördes i syfte att höja kvaliteten på måltidsstunden på demensheterna.

Komm-In, Björkbackens äldrecentrum, anordnar varje vecka aktiviteter och underhållning för äldre i både särskilt boende och eget boende. Under året har Komm-In arrangerat 199 aktiviteter, i snitt 16,5/månad. 355 olika personer har besökt Komm-In, 113 från särskilt boende och 242 från ordinärt boende. Återkommande aktiviteter varje vecka är till exempel sittgymnastik, bingo, stickcafé, promenadgrupp. Detta kompletteras med ett omfattande utbud, till exempel påsk- och julmarknad, thedans, allsång, hattparad och folkparksafton. I samarbete med restaurang Lyktan har arrangerats pub på innergården och ”Jazz och Lunch”. Underhållning från Kultur i vården har ägt rum vid 3 tillfällen. Vid flertalet av aktiviteterna i samband med Komm-In medverkar frivilliga från Väntjänsten.

Ett Skogsrum har inretts vid huvudentrén och biblioteket i Björkbackens äldrecentrum. Inredningen är hämtad från Tyresös natur och rummet kan användas av boende och besökare som ett komplement till utevistelse eller för en stunds reflektion och avkoppling.

Seniorträffen vid Allebacken drivs av frivilliga boende på Allebackens seniorboende. Tyresö kommun står för hyra av en 3-rumslägenhet och viss personaltid, i övrigt drivs Seniorträffen helt av frivilliga. Aktiviteter under året har varit öppet café, målarklubb, bingo och bokklubb.

Kompetensutveckling

Kompetensstegen fortsätter med arbetsplatsnära utbildning i nära samverkan mellan äldreomsorgen och den kommunala vuxenutbildningen (C3L). Under året har genomförts utbildning Steg 3 (Geriatrisk/Handledning) och Steg 4 (Människan socialt och kulturellt/Etik och livsfrågor) med totalt 13 + 14 deltagare. Ambitionsnivån för Kompetensstegen har under 2010 dragits ner något på grund av ansträngt budgetläge samt att många andra utbildningar har genomförts under året. Åtta personer har gått en presentationsutbildning för att förbereda sig inför utbildningsinsatser bland annat inom Kompetensstegen. Handledarna i Kompetensstegen har deltagit i reflekterande samtal med de flesta enheterna

Under året har all personal inom hemtjänst genomgått utbildning i förflyttningsutbildning och hygien med interna utbildare. Via Nestor har utbildats dokumentationsombud och palliativ vård. Silviasystrarna har hållit studiecirkel för ca 75 procent av all personal inom demensboenden i ”Jag-stödjande förhållningssätt”.

Utbildningsnivån bland omvårdnadspersonalen är hög; framför allt inom boendena där cirka 90 procent är utbildade undersköterskor, inom hemtjänsten är motsvarande siffra 44 procent. *Sjukfrånvaron* har ökat från 8,0 till 9,3 procent men minskat inom hemtjänsten från 5,9 till 5,7 procent. Inom båda enheterna har långtidsfrånvaron minskat, troligtvis på grund av Försäkringskassans nya regler för sjukskrivning. Flera tidigare långtidssjukskrivna har kommit tillbaka i arbete, men har istället hög korttidsfrånvaro.

Synpunkter/ klagomål

Ett långvarigt strömavbrott, i samband med att en kabel till reservaggregatet grävdes av, medförde problem framför allt för seniorboendet. De boende kunde inte komma hem eftersom hissen stod stilla. Akuta platser fick ordnas på bland annat Viljan.

Framtiden

Andelen äldre växer i Tyresö kommun och därmed också behov av fler demensplatser inom både permanent boende och korttidsvård. Nuvarande restaurang Lyktan kommer att byggas om till sju (7) korttidsplatser för växelvård och avlastning för personer med demenssjukdom. I övrigt har förvaltningen tagit fram en plan för omstrukturering av befintliga boendeplatser för att bättre möta behoven hos den växande äldre befolkningen samt öka antalet platser inom dagvården för demessjuka.

Kompetensstegen fortsätter att utvecklas och Tyresö Kommun har tillsammans med ett 10-tal kommuner, stadsdelsförvaltningar och privata vårdgivare beviljats medel från Europeiska socialfonden (ESF). Totalt inkluderas cirka 50 arbetsplatser i ansökan som avser 2,5 år med start 1 februari, 2011. Lidingö stad och Stiftelsen Äldrecentrum är huvudprojektägare.

Årets resultat

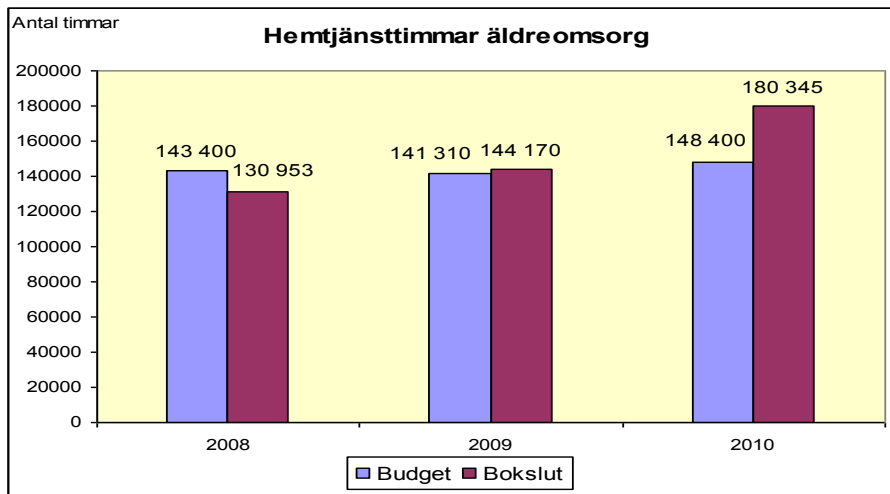
Nettokostnad, tkr	Budget 2010	Bokslut 2010	Förändring
Bostadsanpassning - färdtjänst	2 410	2 493	-83
Boenden externa ¹ köp inkl adm	54 631	63 971	-9 340
Äldreboende ² - egen regi	88 654	91 723	-3 069
Ordinärt boende ³ inkl adm	51 576	56 266	-4 690
Summa	197 271	214 453	-17 182

Äldreomsorgen visar ett underskott om 17,2 miljoner trots en tillfällig budgetförstärkning under 2010 med 4 miljoner. Underskottet förklaras framför allt av den kraftiga efterfrågeökningen av hemtjänst och ökade behov av särskilt boende, främst korttidsvård. Den kommunala utföraren redovisar ett underskott på 3 miljoner inom särskilt boende. Det förklaras främst av kostnader för löneökning, vikarier, extravak bland annat på grund av nya regler om begränsningsåtgärder inom demensvården.

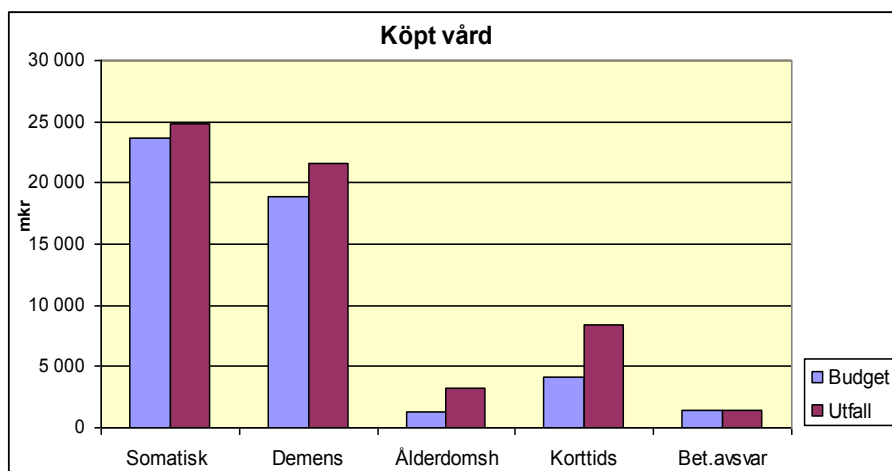
¹ Inkl del av biståndsavdelningens kostnader för särskilda boenden samt hyror för äldreboende egenregi

² Exkl hyror (redovisas raden ovan). Dagvården ingår.

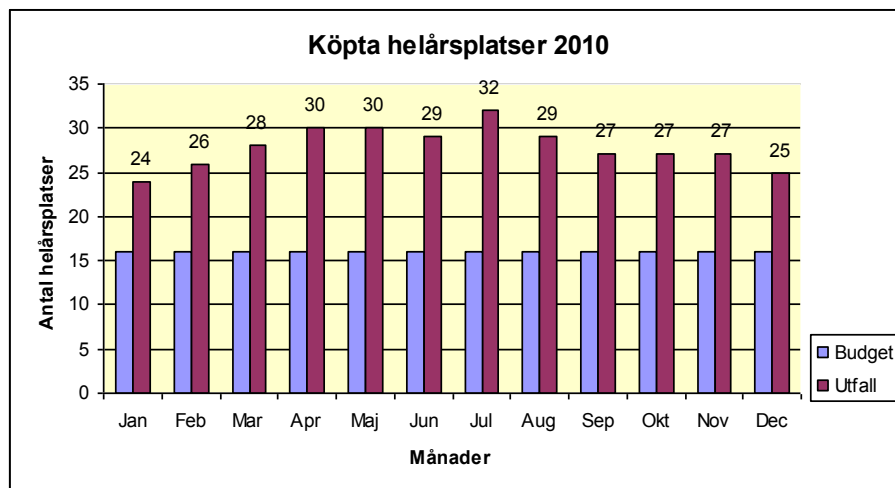
³ Hemtjänst (egenregi och kundval) samt del av biståndsavdelningens kostnader



Hemtjänsten sammantaget visar ett underskott med 4,9 miljoner, vilket beror på en kraftig efterfrågeökning. Antal hemtjänsttagare är 103 fler än budget och antalet hemtjänsttimmar överstiger budget med 32 000 timmar. Antalet timmar per vårdtagare är 28,1 timmar i genomsnitt per månad. Bedömningen är att efterfrågeökningen huvudsakligen förklaras av demografiska förändringar genom ökat antal äldre. Den uppsökande verksamheten som bedrivits hos alla äldre över 80 år, som tidigare inte haft några insatser, kan sannolikt även ha påverkat efterfrågan.



Totalt överskrider budgeten för särskilt boende med 12,2 miljoner varav köpt vård svarar för drygt 9 miljoner.



I genomsnitt har 28 externa platser köpts varje månad jämfört med budgeterade 16 platser. Det är framför allt behovet av korttidsvård med demensinriktning som inte har kunnat tillgodoses med befintliga platser. Behovet har huvudsakligen tillgodosetts genom extra köp på Krusmyntan som drivs i privat regi i kommunen. En plan för omstrukturering och utökning av dagvård och boendeplatser för demenssjuka har antagits och projektet den sammanhållna vården i hemmet bedöms minska behoven av korttidsvård.

Obs! I alla **externa nyckeltal** nedan ingår social bidragsmoms med cirka 6 procent som kommunen återsöker som en intäkt. Det innebär att den reella kostnaden för kommunen är 6 procent lägre än vad som anges i nyckeltalen nedan.

	Bokslut 2008	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010
BOENDE				
Entreprenad				
Helårsplatser	66,9	80	85	85
Kr/dygn inkl hyra	1457	1 558	1 587	1 646
Årskostnad/placering, tkr	532	569	579	601
Kr/dygn exkl hyra			1 328	1 403
Årskostnad/placering, tkr exkl hyra			486	512
Köpt plats				
Permanent och korttidsvård				
Helårsplatser	15,5	17,6	16,0	28
Kr/dygn inkl hyra	2 075	1 888	1 558	2 083
Årskostnad/placering, tkr	757	689	569	760
Kr/dygn exkl hyra			1 346	1 740
Årskostnad/placering, tkr exkl hyra			476	636
Betalningsansvar				
Helårsplatser	1,6	0,4	1,4	1,3

Kr/dygn inkl hyra	2 096	2 642	2 700	3 000
Årskostnad/placering, tkr	765	964	1 400	1 429
Entreprenad				
Korttidsvård Helårsplatser	8,1	9,0	9,0	9,0
Kr/dygn inkl hyra	1 531	1 494	1 608	1 614
Årskostnad/placering, tkr	559	545	587	589
Kr/dygn exkl hyra			1 346	1 351
Årskostnad/placering, tkr exkl hyra			491	493

	Bokslut 2008	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010
BOENDE				
Egen regi				
Oberoende av verksamhet			Boendepeng/ genomsnitt	
Kr/dygn exkl hyra			1 555	1 608
Kr/år/plats			568	587
Sjukhem				
Kastanjen			Se ovan	
Helårsplatser	27,2	26		26
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 975
Årskostnad exkl hyra				721
Kr/dygn, inkl hyra	1 940	2 159		
Årskostnad, tkr inkl hyra	708	788		
Syrenen			Se ovan	
Helårsplatser	27	26		26
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 909
Årskostnad exkl hyra				697
Kr/dygn, inkl hyra	2 033	1 948		
Årskostnad, tkr inkl hyra	742	711		
Korttidsverksamhet				
Viljan			Se ovan	
Helårsplatser	10,2	5		15,0
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 702
Årskostnad exkl hyra				621
Kr/dygn, inkl hyra	2 425	4		
Årskostnad, tkr inkl hyra	885			
Demensboende				

⁴ Redovisas inte 2009 pga omstrukturering i verksamheterna

Gruppboende ÄC			Se ovan	
Helårsplatser	19,1	20,0		20,0
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 489
Årskostnad exkl hyra				543
Kr/dygn, inkl hyra	1 658	1 668		
Årskostnad, tkr inkl hyra	605	609		
Ängsgården			Se ovan	
Helårsplatser	20	21		21
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 524
Årskostnad exkl hyra				556
Kr/dygn, inkl hyra	1 663	1 641		
Årskostnad, tkr inkl hyra	607	599		
Ålderdomshem			Se ovan	
Helårsplatser	42	43		43
Kr/dygn, plats exkl hyra				1 270
Årskostnad exkl hyra				464
Kr/dygn, inkl hyra	1 348	1 348		
Årskostnad, tkr inkl hyra	492	492		
Antal platser boendeplatser				
Permanent o korttidsvård				
Egen regi	146	⁵ 141	151	151
Entreprenad	75	89	94	94
Köpt plats inkl bet.ansvar	17	19	16	28
Totalt	238	249	261	273
HEMTJÄNST				
över 65 ÅR				
Antal hemtjänststimmar för äldre i kommunal regi	114 234	110 508	103 880	122 405
Privat regi	16 719	33 662	44 520	57 940
Totalt	130 953	144 170	148 400	180 345
Antal helårshjälptagare med hemtjänst	354	399	432	535
Antal timmar/vårdtagare/månad	27,4	27,4	28,6	28,1

⁵ Omstrukturering från Tyresögården till Krusmyntan

Omsorg om funktionshindrade

Belopp i mkr	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010	+Överskott - underskott
Kostnad	232 503	226 284	227 410	- 1 126
Intäkt	70 971	69 788	71 253	1 465
Netto	161 533	156 496	156 158	338

Verksamhetsbeskrivning

Omsorgen om funktionshindrade utreder och beslutar om insatser för personer med funktionsnedsättning. Utifrån besluten utformas, följs upp och utvecklas insatser – 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 samt öppen dagverksamhet för personer med psykisk funktionsnedsättning. Programområdet består av avdelningen Verksamheter för personer med funktionshinder samt delar av avdelningen Biståndsbedömning. Därutöver finns en privat utförare inom boenden samt kundval med fem privata företag inom hemtjänst. Insatserna tillgodoses även genom omfattande externa köp.

Inom avdelningen för **Biståndsbedömning** arbetar fem handläggare med personer med funktionshinder. På avdelningen finns även bostadsanpassare, syn- och hörselinstruktör på deltid, en administrativ handläggare, en assistent och en avgiftshandläggare. Avdelningen leds av en avdelningschef. Biståndshandläggarna utreder behov och beslutar om insatser. De lämnar sedan uppdrag åt verksamheten i kommunal regi eller annan vårdgivare att utföra insatserna, och följer upp dessa.

Inom **avdelningen Verksamheter för personer med funktionsnedsättning** finns, under avdelningschefen, tretton enheter och tolv enhetschefer;

- fem enheter för personlig assistans
- fyra enheter för boenden LSS vuxna
- en enhet för boende barn LSS, från oktober 2010
- en enhet för daglig verksamhet
- en enhet för barn och ungdom
- en enhet med öppen dagverksamhet för personer med psykisk funktionsnedsättning

Inom den kommunala verksamheten arbetade under året cirka 290 personer. De största personalkategorierna är personliga assistenter och boendestödjare. Dessutom arbetar cirka 200 personer med specifika uppdrag exempelvis anhörigassistenter, kontaktpersoner och ledsagare.

Sjukfrånvaron var 7,3 procent vilket är en ökning med 0,1 procent mot föregående år. Även långtidssjukfrånvaron >60 dagar har ökat.

Under året har **externa platser köpts** för vård och boende, daglig verksamhet och sysselsättning för cirka 50 miljoner inom anslaget för Omsorg om funktionshindrade vilket utgör 30 procent av de totala kostnaderna (när kostnaden av personlig assistans som betalas av

försäkringskassan exkluderats). Korttidsplatser har till exempel köpts för personer under 65 år med svåra sjukdomar utan möjlighet att kunna få vård på hemmaplan. Fler personer med neuropsykiatriska diagnoser barn som vuxna har sökt insatser, främst korttidsvistelse och daglig verksamhet.

Verksamheten 2010

Ett nytt barnboende enl LSS, **Hällebo**, öppnade 1 oktober i en ombyggd förskola i Trollbäcken. Boendet har tre platser för barn och ungdomar med stora omvårdnadsbehov. Hällebo finansierades genom hemflyttning från köpta platser, neddragning av enhetschefstjänst inom personlig assistans och korttidshemmet.

Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbunds tillsyner kring **livsmedelhantering** och miljö&hälsofrågor har tillkommit under 2010. Tillsynerna har varit mycket omfattande och diskussioner förs, mellan förbundet och avdelningen, om vilka rutiner som behövs för att uppfylla lagstadgade krav.

Antalet personer med neuropsykiatriska funktionshinder som får **boendestöd** i kommunen, ökade under året med 29 procent.

Interna brukarundersökningar har genomförts inom sex boendegrupper genom intervjuer bland annat om hur vardagen fungerar för brukarna och deras möjlighet att ta egna beslut om innehållet i sitt liv. Resultaten av undersökningen ligger till grund för personalens arbete med bemötande- och inflytandefrågor.

Rehabcenter och JobbVerket är ett nystartat socialt företag som parallellt bedrivit verksamhet för sysselsättning för personer med psykiska funktionshinder i avvaktan på upphandling enligt LOV. Upphandlingen är nu genomförd och avtal har tecknats med Jobbverket.

TYDAs nya verksamhet Café Ringen invigs. Genom aktivt samarbete med **KomAn** projektet utvecklas personal och deltagare i att på sikt bilda ett socialt företag. Även Loppis-verksamheten inom TYDA har påbörjat ett arbete med målet att starta ett socialt företag.

Socialnämndens ordförande invigde **”Stundens trädgård”** i juni. Trädgården ligger bakom Vattenhuset och är en upplevelseträdgård som drivs i samarbete mellan två avdelningar inom socialförvaltningen och JobbVerket. Redan nu ser vi platsens stora möjligheter till årstidsbaserade möten och arbetstillfällen.

Genom de två stora **kompetensutvecklingsinsatser** inom Carpe och KogNus har behovet av ny kunskap tillgodosetts. Drygt 72 % av all personal inom avdelningen har gått nya utbildningar.

Deltagande i projektet **”Hälsofrämjande gruppbostad”** har inspirerat och utvecklat personal och brukare i frågor om bland annat mat och fysisk aktivitet. Projektet drivs i samverkan mellan Karolinska institutet, Vuxenskolan och landstinget.

En C –uppsats **”Lärandet och deltagarbanor”** har skrivits med underlag från intervjuer med medarbetare från daglig verksamhet (TYDA). Uppsatsen ingår i ett kompetensutvecklingsprojekt.

Framtiden

LASS, lagen om **assistansersättning** har upphört och insatsen regleras från 1 januari, 2011 inom 51 kap. 2 § Socialförsäkringsbalken, SFB. Här betonas bland annat dokumentationsskyldigheten men också att insatsen personlig assistans kommer att omprövas och i det sammanhanget kommer man att se väldigt strikt på behovet av fler än en personlig assistent samtidigt, så kallad ”dubbelbemanning”. Det påpekas att först och främst ska bostadsanpassning och hjälpmedelsfrågan utredas och lösas genom bostadsanpassningsbidrag och utprovning av adekvata hjälpmedel. Detta kan medföra att brukare beviljas färre assistanstimmar, som i sin tur kan ge övertalighet bland anställd personal.

Lämpliga **lokaler** till daglig verksamhet framöver behöver anskaffas. För en del nuvarande lokaler råder även tveksamhet om de uppfyller kraven i Arbetsmiljölagen.

Ett samlat grepp kring **resor** inom daglig verksamhet behöver tas under 2011 för att finna effektiva lösningar.

Behovet av fortsatt **kompetensutveckling** för medarbetarnas långsiktiga behov tillgodoses genom Carpe som förlängs till 2012. Från 2011 kommer också kompetensutveckling för biståndshandläggare att ingå i projektet.

Arbetslinjen för personer med funktionsnedsättning behöver utvecklas och inläsningseffekten ses över.

Nya former av daglig verksamhet behöver också utvecklas. Flera personer som går ut särgymnasiet vill inte ha daglig verksamhet enligt LSS. Kommunen kan därför behöva utveckla en ny form av verksamhet för den här målgruppen. Det finns flera brukare inom kommunen som har behov av ett socialt sammanhang men inte i form av daglig verksamhet.

Årets resultat

Programmet visar ett mindre överskott om 0,3 miljoner.

Underskottet på grund av efterfrågeökning inom biståndsavdelningen med cirka 2 miljoner balanseras av överskott inom den kommunala utföraren.

Tkr	Budget 10	Utfall 10	Resultat
Myndighetsutövning, administration m m	6 452	5 249	1 203
Boenden extern köp	25 350	23 455	1 895
Boenden egen regi	48 940	48 861	79
Personlig assistans	24 510	23 953	557
Daglig verksamhet/sysselsättning*	26 104	24 713	1 391
Korttidsverksamhet	12 252	14 521	-2 269
Övrigt stöd i ordinärt boende	12 888	15 328	-2 440
Summa	156 496	156 081	416

* I resultatet ingår återsökta kostnader i form av statsbidrag med 1,1 mkr.

Obs! I alla **externa nyckeltal** nedan ingår social bidragsmoms med cirka 6 procent som kommunen återsöker som en intäkt. Det innebär att den reella kostnaden för kommunen är 6 procent lägre än vad som anges i nyckeltalen nedan.

Nyckeltal

	Bokslut 2008	Bokslut 2009	Budget 2010	Bokslut 2010
Omsorg om funktionshindrade				
Boende			Boendepeng/ snitt (28 boende, 54 service)	
LSS, egen regi				
Antal årsboende	73,4	81	82	83
Kr/dygn exkl hyra	1 712	1 650	1 632	
Kr/dygn/exkl hyra			1 558	1 535
Årskostnad/placering, tkr	625	602		
Årskostnad/placering, tkr exkl hyra			569	560
Entreprenad				
Gränsvägen				
Antal årsboende			6	6
Kr/dygn inkl hyra			1 699	1 699
Årskostnad/placering, tkr inkl hyra			620	620
Externt boende, LSS och SoL				
Antal årsboende	18,1	20,2	21,5	13,2
Kr/dygn inkl hyra	2 866	2 639	2 502	3 836
Årskostnad/placering, tkr inkl hyra	1 046	963	913	1 400
Personlig assistans, LASS				
Kommunal regi				
Antal helårspersoner	38	37	40	36,3
Antal timmar	224 208	233 000	237 600	225 290
Kr/timme	262	267	280	282
Försäkringskassans ersättning/timme	237	251	252	263
20 första timmarna				
Antal helårspersoner	67	65,8	63	72
Antal timmar	69 948	68 643	65 772	75 190
Kr/timme	228	247	252	255
Daglig verksamhet				

Egen regi, TYDA				
Antal helårsdeltagare	66	72,3	75	72,8
Årskostnad/deltagare, tkr inkl hyra	189	193	207	210
Extern verksamhet				
Antal helårsdeltagare	28	30	33	32
Årskostnad/deltagare, tkr inkl hyra	292	309	282	286
Korttidsverksamhet				
Egen regi Granängen				
Antal helårspersoner	3	3,1	3,2	3,2
Kr/dygn inkl hyra	3 743	3 867	3 664	3 792
Årskostnad/deltagare, tkr inkl hyra	1 366	1 411	1 337	1 384
Extern verksamhet				
Antal helårspersoner	2,6	2,9	3	4,2
Kr/dygn inkl hyra	3 713	3 776	3 306	3 339
Årskostnad/deltagare, tkr inkl hyra	1 355	1 378	1 207	1 218
Hemtjänst				
Hemtjänst antal timmar				
Totalt antal timmar	15 076	21 577	11 083	26 518
varav: egen regi	10 876	10 401	5 542	13 989
varav: kundval	4 200	11 176	5 541	12 529
Årskostnad totalt, tkr	3 999	5 791	3 325	7 867
Omsorg för psykiskt funktionshindrade				
Externt boende				
Antal årsboende	6,1	6,0	6	6
Årskostnad/placering, tkr	388	609	433	621

Bilaga 1

Mål och åtaganden budget 2010 – uppnått resultat

Mål 2010

<i>Mål</i>	<i>Uppnått resultat</i>
Andelen närståendeplaceringar i familjehemsvården för barn och unga ökar och uppgår till minst 30 procent (21 procent år 2008).	Målet är inte uppfyllt. Ett flertal närståendeplaceringar har utretts under året, men alla har inte uppfyllt kraven för placering då barnen har haft särskilda behov och svårigheter. 2010 avslutades två närståendeplaceringar då ungdomarna flyttade hem. 11 av 59 placeringar är nu placerade hos närstående, vilket är en minskning till 18,6 procent.
Minst 90 procent av alla unga under 25 år med försörjningsstöd ska i september 2010 vara i arbetspraktik eller ha annan liknande sysselsättning (62 procent i sept 2009). Arbetspraktik eller annan åtgärd ska erbjudas inom en månad från det att den unge ansökt om försörjningsstöd.	Målet är inte uppfyllt 76 procent av de unga har dock varit i någon form av sysselsättning, vilket är en ökning jämfört med året innan. Ett nytt projekt, Ung i Tyresö har startat för att bättre möta de ungas särskilda behov. Sedan starten i slutet av september har 57 ungdomar remitterats till Ung i Tyresö och erbjudits arbetspraktik eller annan åtgärd inom en månad. Övriga unga inom försörjningsstöd är sjukskrivna, i behandling eller föräldralediga och kan därmed inte erbjudas arbetspraktik för tillfället.
Fler pensionärer på äldreboenden är nöjda med maten som erbjuds och värdet i den nationella brukarundersökningen ökar till 55 (2008 var Tyresös värde 47, rikssnittet för alla kommuner 54, maxindex 100).	Målet är uppfyllt. Tyresös värde i den nationella brukarundersökningen 2010 har höjts till 66, vilket ligger över rikssnittet på 63.
Personalkontinuiteten inom hemtjänsten förbättras och högst åtta olika vårdare (i genomsnitt) besöker en hemtjänsttagare med omfattande omsorgsbehov under 14 dagar (resultatet var nio vårdare år 2008 i jämförelsenätverket).	Målet är inte uppfyllt. Siffrorna i jämförelsenätverket för Södertörn visar att antalet vårdare även i år låg på i genomsnitt nio vårdare. Resultatet är dock bland de bästa bland Södertörnskommunerna. Endast Salem och Nacka har bättre resultat med 7 respektive 8 vårdare.

Åtaganden 2010

Individ- och familjeomsorgen

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Antalet barn och unga som placeras i jourhem ska minska jämfört med 2009.	Åtagandet är uppfyllt. Antalet placeringar i jourhem har minskat med sju helårsplaceringar från 2009 till 2010. Beräknat i antal dygn är minskningen 35 procent (7285 dygn år 2009 jämfört med 4763 dygn år 2010).
Alla förhandsbedömningar av anmälningar/ansökningar inom barn- och ungdomsvården avslutas inom 3 veckor.	Åtagandet är uppfyllt. I rapporten Södertörns nyckeltal mäts och jämförs tiden mellan aktualisering och beslut om att inleda, eller att inte inleda en utredning. Tyresös medelvärde från aktualisering och beslut är 10 dagar. I enstaka ärenden kan förhandsbedömningen dra ut på tiden då familjerna uteblir eller när det är omöjligt att nå familjen.
Ett boende och boendestöd för ensamkommande asylsökande ungdomar 13 – 18 år som fått permanent uppehållstillstånd (PUT) ska tillskapas med bidrag från Migrationsverket.	Åtagandet är uppfyllt. En stor lägenhet har ordnats och en ytterligare lägenhet planeras.

Äldreomsorgen

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Nationella riktlinjer för demensvård, som träder i kraft från den 1 juli 2010, implementeras inom äldreomsorgen.	Åtagandet är uppfyllt. Implementeringsprocessen fortsätter under 2011 med stöd av Nestor FoU, demenssjuksköterskan samordnar arbetet.
Metoder utvecklas i samarbete med landstinget för att den enskilde efter sjukhusvistelse ska kunna komma hem till sin invanda miljö och behovet av korttidsvård därmed minska.	Åtagandet är uppfyllt. Socialnämnden och landstinget har beviljats drygt 4 miljoner kronor för projektet Sammanhållen vård i hemmet. Projektarbete har pågått under hösten 2010 och projektet startar i januari 2011. Projektmedlen beviljas årligen men kan löpa under tre år.

Omsorgen om funktionshindrade

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kompetensutveckling för personal och enhetschefer fortsätter i projekt Carpe och KogNUS. Vid projektens slut ska alla enhetschefer och minst 70 procent av personalen ha deltagit. Minst hälften av cheferna ska ha gått någon högskolekurs om minst 7,5 poäng.	Åtagandet är uppfyllt Målen om kompetensutveckling är uppfyllda. Projektet Carpe har förlängts och fortsätter hela 2011.
Stöd erbjuds till minst en individuell fritidsaktivitet en gång i veckan för yngre funktionshindrade i särskilt boende.	Åtagandet är uppfyllt Interna stickprovskontroller har skett under året av genomförandeplaner, där stöd till fritidsaktiviteter dokumenteras. Muntlig kontroll har skett med samtliga enhetschefer.

Hälso- och sjukvården, mål

<i>Åtagande</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Nya metoder och rutiner införs för risk- och händelseanalys i syfte att ytterligare höja patientsäkerheten och minska risken för allvarliga händelser.	Åtagandet är uppfyllt. I slutet av september 2010 har samtliga enhetschefer, sjuksköterskor och paramedicinsk personal genomgått utbildningen. Nya metoder och rutiner används redan.

Kommungemensamma mål

<i>Målområde</i>	<i>Åtaganden på kommunnivå avseende socialnämnden</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Trygg och säker	Samtliga verksamheter ska ha ett systematiskt brandskyddsarbete enligt Lag om skydd mot olyckor och Mål för Södertörns brandförsvarsförbund. Här ingår: dokumentation av utförda kontroller - genomförda/planerade brandskyddsutbildningar och övningar – brandskyddsregler samt byggnadsinformation.	Åtagandet är delvis uppfyllt. Inom den kommunala äldreomsorgen har verksamheten haft ett systematiskt brandskyddsarbete med kontroller som dokumenteras enligt rutin, och brandskyddsutbildningar genomförs enligt plan Inom individ- och familjeomsorgen samt omsorgen om funktionshindrade finns en fungerande säkerhets- och

		brandskyddsorganisation och alla arbetar aktivt med frågorna. När det gäller dokumentationen har verksamheterna kommit olika långt, varför rutinen behöver tas upp på nytt. Inom individ- och familjeomsorgen har det även gått för lång tid mellan kontrollerna inom två enheter.
	I samverkan med Svenska Kyrkan erbjuda kommuninvånare och kommunens personal föreläsningar inom områdena brott- och drogförebyggande, folkhälsa, funktionshinder, familjestöd, miljö.	Åtagandet är uppfyllt. Säkerhetsenheten på kommundirektörens stab har haft ett program med totalt 11 föreläsningar under våren och hösten 2010 med varierande antal deltagare, mellan 4 - 100 personer. Inbjudna har varit både personal och allmänhet.
Miljö, naturvård och hållbar utveckling	Ta miljöhänsyn vid upphandling genom att följa och utveckla policyn ”Miljöhänsyn vid upphandlingar”	Åtagandet är uppfyllt Miljöhänsyn har beaktats inom bland annat måltidsupphandlingen för äldreomsorgen.
Integration	Arbetsprojekt, KomAn, i syfte att öka möjligheten för personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning, psykisk funktionsnedsättning och lättare utvecklingsstörning att komma in på arbetsmarknaden.	Åtagandet är uppfyllt. Projektet har pågått under 1,5 år. En första redovisning av resultatet presenteras i socialnämnden i februari 2011.

Kvalitetsgarantier 2010, uppföljning

Individ- och familjeomsorg

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
<p>Vi är tillgängliga Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.</p>	<p>Garantin är delvis uppfylld. Servicemätningen som gjordes i slutet av 2009 visade på behovet av förbättringar i fråga om tillgänglighet. En ny mottagningsfunktion har inrättats inom försörjningsstödsenheten från februari 2010, samarbetet med servicecentret har utvecklats och telefonsvararen för tidsbokning har ersatts av personlig kontakt. Den nya servicemätningen som gjordes i december 2010 visar stora förbättringar inom alla mätområden.</p>
<p>Om du söker försörjningsstöd När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Stöd till barn och ungdom Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor. En anmälan om att barn eller ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Familjehemsvård Socialsekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande. Placeringen i familjehemmet följs upp minst två gånger per år. Barnen och deras vårdnadshavare får stöd vid umgänge. Familjehemmen får kontinuerlig handledning och stöd. Socialsekreteraren besöker familjehemmet minst två gånger per år.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Familjerätt Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>
<p>Stöd till personer med missbruksproblem Alla nya besökare får en besöksstid snarast möjligt, och senast inom två veckor. Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>

Hemtjänst

När du söker hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
<p>Vi är tillgängliga När du ansöker om hemtjänst får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.</p>	Garantin är uppfylld.
<p>Vi bär synlig identitetsbricka Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.</p>	Garantin är uppfylld.
<p>Valfrihet När du har beviljats hemtjänst kan du välja mellan sex olika utförare. Du kan välja om insatsen ska utföras av kommunen eller av ett enskilt företag som kommunen har avtal med. Är du inte nöjd efter ditt val, har du möjlighet att byta utförare inom 14 dagar.</p>	Garantin är uppfylld.

När du får hemtjänst

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfylld</i>
<p>Snabba insatser När du har beviljats hjälp med mat eller personlig omvårdnad kommer den att ges inom två dygn, eller tidigare om så behövs.</p>	Garantin är uppfylld.
<p>Kontaktperson Du får en egen kontaktperson inom hemtjänsten senast 14 dagar efter det att hjälpinsatsen startat. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.</p>	Garantin är uppfylld.
<p>Individuell planering Vi tar reda på hur och när du vill att insatsen ska utföras för att tillgodose dina behov och önskemål. Vi gör därför en individuell planering tillsammans med dig.</p>	Garantin är uppfylld.
<p>Vi håller tider Vi håller de överenskomna tiderna och meddelar dig om vi blir mer än en halvtimme försenade. Om hjälpen av något skäl måste utebli helt, meddelar vi dig detta senast klockan 9.00 samma dag.</p>	Garantin är delvis uppfylld. All personal inom den kommunala hemtjänsten har inte tillgång till tjänstemobiler, vilket innebär att om försening uppstår under dagen, kan det vara svårt att nå kunden med informationen i tid.
<p>Vi meddelar vem som kommer Om någon annan än vår ordinarie personal</p>	Garantin är uppfylld.

kommer till dig, lovar vi meddela detta till dig i förväg.	
Vi bär synlig identitetsbricka All personal som kommer till dig bär synlig identitetsbricka eller har med sig tjänsteintyg och legitimation.	Garantin är delvis uppfylld. Personalen inom den kommunala hemtjänsten har identitetsbricka eller tjänsteintyg och legitimation. Det har dock inkommit klagomål under året om att personalen inte haft legitimationen synlig eller tillgänglig. Fortsatt arbete pågår för att uppfylla garantin.
Vi ringer på dörren och 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. Tre klagomål har lämnats in avseende trygghetslarmet. Ett av dem handlar om att det tagit för lång tid att få larmet åtgärdat under sommaren. Rutinerna har sett över för att händelsen inte ska upprepas.

Äldreboende

När du söker äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Vi är tillgängliga När du ansöker om äldreboende får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på Biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är uppfylld.
Vi bär synlig identitetsbricka Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär synlig identitetsbricka.	Garantin är uppfylld.
Valfrihet När du har 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.	Garantin är delvis uppfylld. När man beviljats äldreboende finns inte alltid lediga platser på det boende man önskar. Under tiden erbjuds man därför plats på ett korttidsboende eller annat äldreboende tills en plats blir ledig. Möjlighet finns att besöka alla äldreboenden och få både muntlig och skriftlig information.

Äldreboende

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Kontaktperson Du får en kontaktperson på äldreboendet när du flyttar in. Är du inte nöjd har du rätt att byta kontaktperson.	Garantin är uppfylld.
Inflytande och delaktighet Vården och omsorgen planeras regelbundet tillsammans med dig, utifrån dina individuella behov och önskemål.	Garantin är uppfylld.
Mat Vi serverar tre mål lagad mat varje dag samt mellanmål och nattmål om du så önskar. Maten är näringsrik och varierad.	Garantin är uppfylld.
Aktiviteter Vi erbjuder dig att dagligen delta i olika aktiviteter eller utevistelse som utformas efter en individuell plan.	Garantin är uppfylld.
Larm Om du ringer på larmet besvaras larmet inom tre minuter. Personalen kommer till dig så snart som möjligt, och omedelbart om situationen är akut.	Garantin är uppfylld.
Tillgänglig sjuksköterska Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.	Garantin är uppfylld.

Omsorg om personer med funktionshinder

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Vi är tillgängliga När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare. Om du inte är nöjd har du rätt att byta handläggare. En handläggare på biståndsavdelningen kan alltid nås under kontorstid om du har akuta frågor.	Garantin är uppfylld.
Vi bär synlig identitetsbricka Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.	Garantin är uppfylld.
Planering När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en	Garantin är delvis uppfylld. En granskning av genomförandeplaner visar att enstaka planer inte har dokumenterats inom en månad efter insatsens början och några

gång om året.	uppföljningar har dröjt mer än tolv månader. Åtgärder vidtas för att uppfylla garantin.
<u>Boendeverksamhet</u> Information om boende Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.	Garantin är uppfylld.
Stödperson på boendet Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.	Garantin är uppfylld.
Arbete, daglig verksamhet, studier Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.	Garantin är uppfylld.

Bostadsanpassning

När du söker bostadsanpassningsbidrag

<i>Kvalitetsgaranti</i>	<i>Uppfyllnad</i>
Vi är tillgängliga När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor.	Garantin är uppfylld.
Vi bär synlig identitetsbricka Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.	Garantin är uppfylld.
Uppföljning När du fått din bostad anpassad gör vi alltid en uppföljning för att se att allt fungerar som det ska. Du som har en hiss med serviceavtal installerad hos dig får dessutom en uppföljning en gång per år.	Garantin är uppfylld.

Bilaga 3

Klagomålshantering

Synpunkter på verksamheten, såväl beröm som klagomål, lämnas in både skriftligt och muntligt till förvaltningen. Totalt har **73** skriftliga synpunkter noterats inom klagomålshantering under året, vilket är två synpunkter fler än förra året. Beröm för bemötande, omsorg och insatser ges oftast muntligt och noteras inte varför de inkomna synpunkterna oftast handlar om klagomål. **Totalt hade 11 beröm och 62 klagomål** inkommit under året. Alla klagomål noteras, den klagande får svar på olika sätt, muntligt eller skriftligt och ibland både och. Samtliga klagomål tas på allvar, åtgärder vidtas och rutiner förbättras när så är påkallat.

- Inom individ- och familjeomsorgen noterades 34 synpunkter av vilka 8 var beröm och 26 klagomål. De positiva synpunkterna handlade om personalen; vänligt bemötande, professionellt arbete, engagerad personal, snabb hjälp, och att man kunnat bli drogfri. Öppna förskolan får beröm för personalen, lokalerna och verksamheten över lag. De inkomna klagomålen handlar om missnöje med den handläggare man har, de beslut som fattats, arbetsmetoder och handläggning, väntetider och tillgänglighet. Många klagomål har handlat om lokaler för öppna förskolan; inomhusluften, hissar som inte fungerar och att det inte finns automatiska dörröppnare.
- Äldreomsorgen omfattar både biståndshandläggning, hemtjänst och särskilt boende; både privata och kommunala utförare.

Inom hemtjänsten har 16 synpunkter noterats; ett beröm och resten klagomål. Berömmet handlar om att hemtjänsten löst situationen för brukaren på ett bra sätt. Klagomålen handlar om skilda och ibland enstaka företeelser. Sådana är bilkörning i Krusboda (hemtjänstens bilar), saker som försvunnit i ett hem. Två klagomål har inkommit om utebliven hemtjänst och två klagomål om att personalen kommer för sent. En person har haft synpunkt på att det är för många personer som kommer och ger hjälpen, att någon inte visar legitimation eller har nyckel med sig vid hembesöket. Två personer har haft synpunkter på bemötandet och ett klagomål har inkommit från en anhörig om att det har varit svårt att hitta telefonnummer till hemtjänsten. Tre klagomål har handlat om trygghetslarmet; det har tagit lång tid att få larmet åtgärdat (sommars och vikarier, rutiner har setts över), ett fall med oklar rutin om vilka personuppgifter som lämnas om den som larmar (åtgärdat, nu lämnas både namn och personnummer), samt en oklarhet ifall ett larm inkommit eller inte.

Inom särskilt boende har ett beröm och 13 klagomål inkommit, och omfattar både privata och kommunala verksamheter. De inkomna klagomålen handlar om många skiftande områden. Ett klagomål handlade om tillgänglighet eftersom ingen kom och öppnade när en besökande ringde på dörren. I tre fall har man klagat på bemötandet och engagemanget från personalen. I två fall har man tagit upp bristande aktiviteter för de boende, och i två klagomål bristande omvårdnad; kläder och personlig hygien. Några klagomål handlar om rutiner och struktur och något klagomål om städning och utemiljö. I två fall har man haft synpunkter på maten. Det är totalt tolv boende eller deras anhöriga totalt som lämnat in skriftliga synpunkter. I två fall har man haft många olika synpunkter, och man är missnöjd med det mesta inom boendet. Det skriftliga beröm som inkom handlade om omvårdnadspersonalen.

Ett klagomål har handlat om biståndshandläggning i fråga om lämpligheten i en placering.

- Inom området för funktionshinder finns totalt sex synpunkter noterade för de kommunala verksamheterna och två för privat omsorg. Ett är beröm och handlar om personalens bemötande och lyhördhet. Resterande sju är klagomål. De handlar om brister i lokaler för dagliga verksamheter. Ett klagomål handlar om trassel med bokning av turbunden resa, ett klagomål om de förändringar som skett i boendet och ett om tillgänglighet att kunna nå ledningspersonal. Ett av klagomålen handlade om innehållet och formerna i ett nystartat gruppboende; personalomsättning och personalens kompetens, brist på rutiner, struktur och aktiviteter. På samma boende har det inkommit en skrivelse från flera anhöriga, en granskning pågår och åtgärder vidtas för att rätta till bristerna.