

# NÄMNDPLAN 2014

## Socialnämnden



tyresö kommun



# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	2
1.1	Socialnämnden.....	2
1.2	Gemensam omvärldsanalys.....	2
1.3	Socialnämndens budget 2014.....	3
2	Socialnämndens verksamhetsområden.....	5
2.1	Individ- och familjeomsorgen.....	5
2.1.1	Verksamhet och syfte.....	5
2.1.2	Omvärldsanalys för verksamhetsområdet.....	5
2.1.3	Arbetsgivarfrågor/personalfrågor.....	6
2.1.4	Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet.....	7
2.1.5	Ekonomi.....	8
2.2	Äldreomsorgen.....	11
2.2.1	Verksamhet och syfte.....	11
2.2.2	Omvärldsanalys.....	11
2.2.3	Arbetsgivarfrågor/personalfrågor.....	12
2.2.4	Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet.....	12
2.2.5	Ekonomi.....	13
2.3	Omsorg om personer med funktionsnedsättning.....	16
2.3.1	Verksamhet och syfte.....	16
2.3.2	Omvärldsanalys.....	16
2.3.3	Arbetsgivarfrågor/personalfrågor.....	17
2.3.4	Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet.....	17
2.3.5	Ekonomi.....	18
3	Kommungemensamma uppdrag, kvalitetsgarantier och mål.....	21
3.1	Kommungemensamma uppdrag.....	21
3.2	Kommungemensamma kvalitetsgarantier.....	22
3.3	Kommungemensamma mål.....	22
4	Uppföljning, utvärdering och kommunikation.....	24
4.1	Uppföljning av mål, ekonomi och kvalitetsgarantier.....	24
4.2	Riskhantering och intern kontroll.....	24
4.3	Årshjul.....	25
4.4	Styrande planer och policys.....	25
4.5	Kommunikation.....	27

## Bilagor

Bilaga 1-Nyckeltal, Bilaga 2 – Kvalitetsgarantier/Värdighetsgarantier, Bilaga 3 – Riskhantering

# 1 Inledning

## 1.1 Socialnämnden

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 ge största möjliga nytta för målgruppen.

**Socialnämnden** består av 11 ledamöter och 11 ersättare. Ett utskott finns för individärenden bestående av 5 ledamöter och 5 ersättare.

Socialförvaltningen består av tre **verksamhetsområden**; individ- och familjeomsorg, äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Hela förvaltningen leds av en **förvaltningschef**. Direkt underställd förvaltningschefen finns en stab bestående av utredare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), verksamhetscontroller och övrig administrativ personal.

## 1.2 Gemensam omvärldsanalys

### Valfrihet och utvecklande roller och processer

Önskan att ge medborgarna större möjlighet att välja innebär i ökande utsträckning att även andra aktörer än de kommunala bjuds in att presentera sina alternativ. De kommunalt bedrivna verksamheterna måste anpassa sig till denna situation och liksom de privata och de ideella aktörerna tydliggöra den egna verksamhetens innehåll och fördelar och kommunicera detta till medborgarna.

Med verksamheter bedrivna såväl i kommunal, som privat och ideell regi, ställs krav på konkurrensneutralitet. Samtliga aktörer måste ha samma förutsättningar i ekonomiskt och i andra väsentliga avseenden. Eftersom kommunen är uppdragsgivare, och i vissa fall även utförare vid sidan av andra utförare, krävs tydliga roller och processer, så att konkurrensneutraliteten kan upprätthållas.

Ökad valfrihet med fler aktörer ställer förändrade krav på uppföljning. Då det kan vara svårt för kommunerna att var för sig följa upp alla aktörer som kommunen har avtal med, ser förvaltningen ett ökat behov av samarbete med andra kommuner gällande uppföljning.

Kommunförbundet Stockholms län, KSL, har tillsammans med landstinget tagit fram förslag till inriktning och omfattning av hemsjukvården efter en kommunalisering från år 2015. Det innebär stora organisatoriska och strukturella förändringar för kommunen/förvaltningen.

### Teknisk utveckling

Framtidens sjukvård och omsorg behöver mer empati samtidigt som den blir alltmer högteknologisk. Om kvaliteten ska öka, möta den åldrande befolkningen och samtidigt hålla kostnaderna på en rimlig nivå, kan samhället inte fortsätta att producera vård och omsorg på samma sätt som idag. För att klara hälso- och äldreomsorg år 2050 måste vården gå från sjukvård till "riskvård" med fokus på att förebygga risken för att sjukdomar uppstår. Inom äldreomsorgen kan den nya teknologin ta över många av de tunga arbetsuppgifterna.

## Personalförsörjning

Meningsfulla, roliga och spännande jobb med goda framtidsutsikter och schyssta arbetsvillkor. Så ser ungdomar på jobben i välfärdssektorn, enligt rapporten ”Jobb som gör skillnad - Vad tycker ungdomar om välfärdens yrken” från SKL. Sektorn förknippas dock inte med höga löner, goda karriärvägar eller bra arbetsmiljö. Trots det finns ett stort intresse för välfärdens yrken.

I rapporten anges också att välfärdssektorn behöver rekrytera 420 000 personer de närmsta 10 åren. Intresset hos ungdomar bedöms komma att täcka det framtida behovet av arbetskraft. Kommunen kommer dock att behöva ha en lokal strategi för att möta kommande rekryteringsbehov och vara attraktiv som arbetsgivare. Bland annat behöver titlar och utbildningskrav, som tydliggör innehållet i arbetet och underlättar i rekryteringen, förtydligas.

## Etisk plattform inom vård och omsorg

Regeringen vill öka invånarnas möjlighet till god insyn i vårdens och omsorgens kvalitet genom en etisk plattform för alla vård- och omsorgsgivare som får del av offentlig finansiering. Plattformen kommer att innehålla riktlinjer som alla vård- och omsorgsgivare som finansieras med offentliga medel bör följa. Målsättningen är att alla utförare - oavsett driftsform - ska kunna jämföras öppet avseende kvalitet, anställningsvillkor och ekonomi. Framtagandet av den etiska plattformen ska samordnas med den utredning som Finansdepartementet avser att inleda kring ägarförhållanden hos privata företag inom välfärden. Ambitionen är att överenskommelsen ska finnas på plats under 2013. Denna utveckling ligger i linje med den ökade valfriheten. De etiska riktlinjerna kan komma att påverka avtal (förfrågningsunderlag och kravspecifikationer) samt överenskommelser med kommunala utförare.

## 1.3 Socialnämndens budget 2014

Tabell. Sammanfattande nettobudget socialnämnden

Verksamhetsområde Tkr	Budget 2013	Budget 2014	Förändring i tkr	Förändring i %
Individ- och familjeomsorgen	141 676	144 633	+ 2 957	+2,1
Äldreomsorgen	258 454	273 888	+15 434	+6,0
Omsorg om personer med funktionsnedsättning	198 284	204 549	+6 265	+3,2
<b>TOTAL</b>	<b>598 414</b>	<b>623 070</b>	<b>+24 656</b>	<b>+4,1</b>

De av Kommunfullmäktige fastställda budgetramarna för 2014 innebär en generell uppräknings med 1,0 procent för samtliga verksamhetsområden. Samtidigt bedöms de centrala löneavtalen ligga på ca 2,3 – 2,5 procent. Hyreshöjningarna väntas uppgå till 1,0 procent. Detta innebär prioriteringar och effektiviseringar för att klara sig inom ramen för den generella uppräknings.

Utöver detta har specifika justeringar gjorts enligt följande;

1. För Individ- och familjeomsorgen utökas ramen med 2 000 tkr i syfte att utöka resurserna för utsatta barn.
2. För Äldreomsorgen utökas ramen med 13 997 tkr med hänsyn till den demografiska utvecklingen.
3. För Omsorgen för personer med funktionsnedsättning utökas ramen med 5 600 tkr för att kunna hantera de utökade volymerna inom verksamhetsområdet.

Totalt ökar Socialnämndens budgetram med 24 656 tkr eller 4,1 procent.

## Förvaltningsgemensamma kostnader

Tabell. Fördelning förvaltningsgemensamma kostnader

Verksamhetsområde	Budget 2013	Budget 2014	Förändring i tkr
Individ- och familjeomsorgen	4 368	3 913	-455
Äldreomsorgen	12 285	11 010	-1 275
Omsorg om personer med funktionsnedsättning	12 845	11 640	-1 205
<b>TOTAL</b>	<b>29 498</b>	<b>26 563</b>	<b>-2 935</b>

Förvaltningsgemensamma kostnader består dels av socialförvaltningens andel/avgift för den basservice som förvaltningen erhåller från konsult- och servicekontoret (KSK) bland annat i form av vaktmästeri, controller- och redovisningstjänster dels av socialförvaltningens egna centrala administration och ledning såsom kostnader för stab, förvaltningschef och politisk nämnd.

De förvaltningsgemensamma kostnaderna minskar med 2 935 tkr och beror på att vissa gemensamma servicefunktioner som ligger på kommundirektörens stab från och med 2014 hanteras genom en direkt reducering av respektive budgettram. Det senare påverkar dock inte verksamheternas totala budgettram.

## 2 Socialnämndens verksamhetsområden

Under detta avsnitt redovisas för det som är specifikt för respektive verksamhetsområde. Kommun- och verksamhetsgemensamma mål och uppdrag redovisas i avsnitt 3 och 4.

### 2.1 Individ- och familjeomsorgen

#### 2.1.1 Verksamhet och syfte

Verksamhetens syfte är att vara ett skydds nät och en garanti för att de som bor eller vistas i kommunen får den hjälp och det stöd de behöver för att kunna leva i ekonomisk och social trygghet. Biståndet utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Individ- och familjeomsorgen omfattar såväl allmänt förebyggande som individuellt inriktade insatser för barn, ungdomar och vuxna.

Insatserna kan gälla exempelvis ekonomiskt bistånd, familjerådgivning, missbruksvård, insatser för barn och ungdom, mottagande av ensamkommande flyktingbarn, stödboende, förebyggande insatser och anhörigstöd.

Barnperspektivet genomsyrar hela verksamheten vilket också ges särskild uppmärksamhet under planeringsperioden.

Till övervägande del utförs verksamheten i kommunal regi. Verksamhet bedriven i privat regi motsvarar omkring 30 procent av omsättningen och avser bland annat familjerådgivning, institutionsvård samt familje- och jourhemsplaceringar.

#### 2.1.2 Omvärldsanalys för verksamhetsområdet

##### Försörjningsstöd

Kostnaden för försörjningsstöd steg kraftigt år 2009-2011 och låg kvar på en hög nivå under 2012. Från 2013 kan en tydlig minskning av kostnaderna konstateras. En nyligen gjord översyn visar att Tyresö har en låg kostnad för försörjningsstöd i relation till andra jämförbara kommuner. Nivån på utbetalt försörjningsstöd per hushåll är högt, medan antalet bidragshushåll per 1000 invånare är lågt. En trend i Tyresö såväl som i riket i övrigt är att hushållen erhåller försörjningsstöd under en allt längre tid.

Försörjningsstödet påverkas starkt av konjunkturutvecklingen, tillgången till arbete och utformningen av trygghetssystemen. De lagändringar som trädde i kraft den 1 juli 2013 innebär att personer som har inkomster av anställning kan vid ansökan om försörjningsstöd få behålla 25 % av lönen. Ungdomar som bor hemma och där familjen är beroende av försörjningsstöd får tjäna upp till ett basbelopp utan att det påverkar familjen försörjningsstöd. Lagändringarna ger också större möjlighet att ställa krav på personer med försörjningsstöd, som inte fått fäste på arbetsmarknaden, att delta i kompetenshöjande insatser För personer som står långt från arbetsmarknaden och har särskilda behov kan kompetenshöjande insatser erbjudas.

##### Barn och vuxna

Den markanta ökningen av antalet anmälningar inom barn och ungdom under åren 2009-2011 mattades av under första hälften av 2012. Därefter ökade antalet anmälningar åter, bland annat som följd av en ökad samverkan med förskolan/skolan. Andra faktorer är lågkonjunkturen, stora barnkullar och vårdnadstvister. Bedömningen är att den höga nivån av anmälningar och familjehemsplaceringar kommer att bestå under 2014. I Tyresö har andelen unga som har utvecklat

eller riskerar att utveckla psykisk ohälsa ökat. Det ökade antalet anmälningar har föranlett en ökning av familjehemsplaceringar.

Ändringar i socialtjänstlagen som trätt i kraft under 2013 innebär ett stärkt skydd för barn och unga. Lagändringarna innebär bland annat att beslut att inleda eller inte inleda utredning (förhandsbedömning) ska fattas inom fjorton dagar. Resurserna inom mottagningsenheten måste därmed ses över. Lagändringen ställer även krav på fler regelbundna besök hos familjehemsplacerade barn och ungdomar. Uppskattningsvis innebär detta en ökning av antalet besök i familjehem till ca 2,5 dagar/veckan per familjehemssekreterare

De stora ungdomskullarna födda 1987-1992 börjar bli vuxna och antalet unga vuxna med missbruks- och beroendeproblematik ökar. En hög andel av de unga vuxna som aktualiseras på missbruksenheten har komplexa vårdbehov och psykisk ohälsa.

Ett Barn- och ungdomspsykiatriskt forskningscentrum har startats i Stockholm. Syftet är att skapa en sammanhållen och gemensam plattform för forskning, utveckling och undervisning inom barn- och ungdomspsykiatri, i nära samverkan med ordinarie klinisk behandlingsverksamhet.

### **Lagstiftning och samverkan**

Krav på förstärkt samverkan mellan kommuner och landsting leder till lagstiftning i allt högre omfattning. Missbruksutredningen utmynnade under 2013 i en ändring i socialtjänstlagen. Ändringen innebär att kommunen ska ingå en överenskommelse med landstinget om ett samarbete i fråga om personer som missbrukar alkohol, narkotika, andra beroendeframkallande medel, läkemedel eller dopningsmedel. En framgångsrik modell för samverkan i Tyresö är samlokaliseringen och det nära samarbetet med landstingets beroendevård.

Vid en separation ska föräldrar erbjudas råd och stöd av kommunen i frågor som gäller barnets försörjning. De samarbetsamtal som idag erbjuds kring vårdnad, boende och umgänge för separerande eller separerade föräldrar förstärks. Syftet är att ge separerade föräldrar mer information i frågor som rör barnets försörjning och öka möjligheterna att nå samförstånd i dessa frågor. Lagändringen föreslås träda i kraft 1 juli 2014.

### **2.1.3 Arbetsgivarfrågor/personalfrågor**

Individ- och familjeomsorgen planerar att starta ett traineeprogram tillsammans med Nacka och Värmdö kommuner. Studerande från Socialhögskolan ska kunna erbjudas en betald praktikplats under viss tid.

Enligt den lagändringen som föreslås träda i kraft 1 januari 2014 ska socialnämnden få ett uttalat ansvar för att den handläggare som självständigt utför vissa uppgifter inom den sociala barn- och ungdomsvården har tillräcklig erfarenhet för arbetsuppgiften. Handläggaren ska också ha svensk socionomexamen eller annan relevant examen eller sådan utländsk utbildning som erkänts av den myndighet som regeringen bestämmer. Med anledning av detta samt i syfte att kunna behålla personal kommer Ersta Sköndals högskola att utbilda socialsekreterare i samarbete med Tyresö, Värmdö och Nynäshamn under 2014. Kurserna ger 7,5 högskolepoäng.

Det ökade antalet vuxna personer med neuropsykiatriska diagnoser ökar och nya behandlingsmetoder kräver kompetensutveckling för personal.

Tabell. Anställningsformer och sjukfrånvaro augusti 2013 – IFO

Anställningsformer		Kort sjukfrånv. (% av ord tid)	Lång sjukfrånv. (% av ord tid)	Sjukfrånv. Totalt (%)
Tillsvidare	112	0,0	0,0	0,0
Tidsbegränsad	37	1,6	0,0	1,6
Vikariat	5	1,8	0,0	1,8
Timavlönad	3	3,4	2,4	5,9
AVA Månadsavlönad	7	0,7	0,0	0,7
AVA Timavl vid behov	20	1,7	6,3	7,9
Ålderspensionär	2	1,5	0,0	1,5
<b>TOTALT</b>	<b>149</b>	<b>1,3</b>	<b>2,6</b>	<b>3,9</b>
		3,2	0,0	3,2
		<b>2,1</b>	<b>1,6</b>	<b>3,7</b>

Den totala sjukfrånvaron under 2012 uppgick till 4,8 procent varav långtidsfrånvaron motsvarar 2,7 procent och korttidsfrånvaron 2,1 procent.

### 2.1.4 Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet

Samtliga verksamhetsspecifika mål finns redovisade under avsnittet nämndens mål nedan. Graden av måluppfyllelse, aktiviteter för att uppnå målen redovisas och följs upp i enhetsplaner samt i nämndens delårs- och årsbokslut.

#### 2.1.4.1 Nämndens mål för verksamhetsområdet

##### *Mål 1*

Minst fem ideella krafter och föreningar stöds så att de i utökad utsträckning är ett komplement till socialtjänsten, särskilt för ungdomar.

##### *Mål 2*

Högst 2,0 % av Tyresöborna, inklusive barn, har varit i behov av försörjningsstöd under 2014 (Socialstyrelsens årsstatistik: Andel biståndsmottagare i Tyresö år 2012: 2,3 procent)

##### *Mål 3*

75 % av de personer i åldersgruppen 25 till 65 år som beviljats ekonomiskt bistånd har fått arbete eller deltar i praktik eller annan kompetenshöjande insats inom en månad från beslutet. Mätperioden är mars månad samt augusti månad 2014.

##### *Mål 4*

Personer som söker stöd av IFO är nöjda med information, bemötande och handläggningstider.



## 2.1.5 Ekonomi

### 2.1.5.1 Sammanfattande budget för verksamhetsområdet 2014

Tabell. Sammanfattande resultaträkning IFO

<b>Intäkter</b>	
Försäljning	605
Taxor och avgifter	2 391
Övriga intäkter (t.ex. interkommunal ersättning)	28 953
Anslag från kommunfullmäktige	144 633
<b>Kostnader</b>	
Gemensam verksamhet	-44 146
Köp av verksamhet, externt	-45 594
Köp av verksamhet, internt (egen regi)	-57 589
Övrigt	-29 253
<b>Resultat</b>	<b>0</b>

Tabell. Sammanfattande budget IFO

Tkr	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
<b>Kostnader</b>	173 308	176 582	180 113	183 715
<b>Intäkter</b>	31 632	31 948	32 587	33 239
<b>Netto</b>	<b>141 676</b>	<b>144 633</b>	<b>147 526</b>	<b>150 476</b>

Budgetramen för 2014 ökar med 2 957 tkr netto. Ökning består dels av den generella nettoökningen motsvarande 1 315 tkr, dels av den riktade satsningen på utsatta barn motsvarande 2 000 tkr.

Trots det stora sparpaketet som till allra största delen genomförts under 2013 beräknas verksamhetsområdet uppvisa ett negativt resultat på omkring 6 500 tkr som till största delen beror på ökade placeringskostnader för barn och unga samt försörjningsstödet som inte riktigt når ner till budgeterad nivå.

Tabell. Nettokostnader per utförare IFO

Nettokostnader per utförare Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	5 226	4 368	3 913	2,7	-455
Administration/ Myndighetsutövning	40 399	39 909	40 233	27,8	324
Entreprenader	4 391	4 605	4 905	3,4	300
Kundval	402	614	620	0,4	6
Köpta platser	36 234	39 786	40 184	27,8	398
Egenregiverksamhet	55 812	52 394	54 778	37,9	2 384
<b>Totalt</b>	<b>142 464</b>	<b>141 676</b>	<b>144 633</b>	<b>100,0</b>	<b>2 957</b>

Egenregiverksamheten uppgår till 38 procent och består i huvudsak av stöd och boende inom missbruk och personer med dubbel diagnos, familjeenheten samt boende för ensamkommande barn.

Köpta platser avser till största delen placeringskostnader avseende barn och ungdom. Placeringskostnaderna ökar kraftigt och där kostnaden för enskilda placeringar i vissa fall kan uppgå till omkring 7-8 000 kronor per dygn.

Tabell. Nettokostnader per verksamhet IFO

Nettokostnader per verksamhet Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	5 226	4 368	3 913	2,7	-455
Administration/Myndighetsutövning	40 399	39 909	40 233	27,8	+324
Försörjningsstöd	28 290	22 200	22 250	15,4	+50
Placeringar 0-12 år	8 403	8 410	9 797	6,8	+1 387
Placeringar 13-20 år	27 589	27 874	29 318	20,3	+1 444
Placeringar vuxna	4 020	5 350	5 404	3,7	+54
Öppenvård, barn/unga	16 036	15 692	15 404	10,7	-288
Öppenvård vuxna	8 896	9 637	9 695	6,7	+58
Boende	8 683	10 166	10 567	7,3	+401
Flyktingmottagning	-5 078	-1 930	-1 948	-1,4	-18
<b>Totalt</b>	<b>142 464</b>	<b>141 676</b>	<b>144 633</b>	<b>100,0</b>	<b>2 957</b>

Försörjningsstödet uppvisar en mycket positiv utveckling varför budgeten också kan hållas på 2013 års nivå. Främsta anledningen till minskningen av försörjningsstöden går att finna i effekterna av den processkartläggning som genomförts samt de individärenden som kunnat föras över till FK och till sjukersättning.

#### 2.1.5.2 Prestationsersättningar

Tyresö kommun erbjuder Familjerådgivning. Rådgivningen kan uppgå som mest till tre samtal per familj/par. Den enskilde betalar 300 kronor per tillfälle till utföraren och kommunen betalar 1 050 kronor per tillfälle till utföraren.

#### 2.1.5.3 Nyckeltal

Redovisas i Bilaga 1

#### 2.1.5.4 Investeringar

För verksamhetsområdet finns inga investeringsbehov upptagna för budgetåret.

#### 2.1.5.5 Väsentliga verksamhetsförändringar

Resursenheten startar en intensiv hemmabaserad familjebehandling under 2014 där målgruppen kommer att vara familjer med barn och ungdomar 0-20 år med omfattande och komplex problematik där risken för en placering av barnet/ungdomen är överhängande. Tanken är att insatsen ska vara intensiv och flexibel i syfte att stärka familjerna på hemmaplan och att förhindra placeringar, alternativt kunna göra kortare placeringar. Det nya teamet kommer att bestå av tre familjebehandlare som bland annat ska erbjuda en hög tillgänglighet genom visst kvälls- och helgarbete samt någon form av telefonjour kvällar och helger.

Individ och familjeomsorg i Tyresö ingår i ett projekt genom Socialstyrelsen "Utveckling av arbetet för stöd till barn och unga som lever i familjer med missbruksproblematik". Syftet är att öka samarbete inom avdelningen kring barnfamiljer med riskbruk och missbruksproblematik. Projektet

har redan initialt påverkat arbetet positivt så att föräldrar vars barns situation är föremål för utredning, nu söker behandling i större utsträckning.

#### **2.1.5.6 Verksamhets specifika kvalitetsgarantier/värdighetsgarantier**

De för närvarande gällande kvalitetsgarantierna finns redovisade i Bilaga 2

## 2.2 Äldreomsorgen

### 2.2.1 Verksamhet och syfte

Äldreomsorgens syfte är att skapa förutsättningar för människor med olika funktionsnedsättningar orsakade av åldrande eller sjukdomar att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Det är av avgörande betydelse att kommunen kan erbjuda ett brett utbud av olika insatser utifrån individens behov. Insatserna formar tillsammans en helhet som täcker upp olika behovssituationer i vardagen.

Insatserna kan gälla särskilda boendeformer (permanent boende, korttidsvård/växelvård), hjälp i hemmet (omvårdnad, service, avlösning, ledsagning, trygghetslarm), bostadsanpassning, rehabilitering, förebyggande insatser och anhörigstöd för att nämna några.

Verksamhet i egen regi uppgår till 55 procent medan verksamhet i privat regi uppgår till 37 procent. Resterande 8 procent avser myndighetsutövning och administration.

### 2.2.2 Omvärldsanalys

#### Kraftig ökning av antalet äldre och äldreomsorgens kostnader

Antalet personer i Tyresö över 65 år beräknas öka med 21 procent under perioden 2011-2025. Högst ökningstakt är det inom den mest omsorgskrävande gruppen, de över 80 år. Gruppen 80-89 år ökar med 118 procent och gruppen över 90 år ökar med 140 procent. När det gäller de äldre åldersgrupperna blir de yngre pensionärerna drygt 100 fler medan den äldsta, och mest omsorgskrävande, gruppen ökar betydligt snabbare. Det innebär att antalet personer över 80 år beräknas öka med cirka 280 personer eller 18,2 procent under planperioden.

Utvecklingen går mot att äldre som är ålderssvaga och somatiskt sjuka i allt större utsträckning vårdas i det egna hemmet, samtidigt som behovet av boendeplatser för demenssjuka ökar. Om denna utveckling fortsätter kommer demenssjuka i allt högre utsträckning än i dagsläget belägga platserna inom särskilda boenden. Uppskattningsvis är kostnaden för demensplatser 10-15 procent högre än för platser för somatiskt sjuka, vilket innebär att kostnaderna för äldreomsorgen kan komma att öka ytterligare

#### Ansvar för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boenden

Socialstyrelsens föreskrifter om behovsanpassad bemanning som avsåg träda i kraft i januari 2014 skjuts framåt i tiden med ett år. Förslaget innebär bland annat att Socialnämnden ska fatta tydliga beslut där det framgår vilka insatser den enskilde ska få i boendet och att dessa regelbundet ska följas upp på individnivå. Det gäller både för boenden med personer för demenssjukdom och för alla andra äldreboenden.

#### Behov av platser inom äldreboenden

Framtida behov av nybyggnation av särskilda boenden beror inte enbart av de demografiska förändringarna utan hänger också till vissa delar samman med standard och utformning av nuvarande bestånd.

#### Lagstiftning och samverkan

Nationell eHälsa - tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Nationell eHälsa handlar om hur framtidens vård och omsorg som helhet ska fungera och förbättras med hjälp av e-tjänster. Strategin om Nationell eHälsa är resultatet av samarbete på nationell, regional och lokal nivå: mellan stat, kommun, landsting och privata och ideella utförare. Socialdepartementet

koordinerar det nationella arbetet och anpassar lagar och förordningar för att möjliggöra ett effektivt eHälsa arbete hos utförare och för individers nytta och säkerhet.

Nationell Patientöversikt (NPÖ) gör det möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra vårdgivare. Samordning av vårdinsatser underlättas och en helhetsbild av patienten ger ett bättre beslutsunderlag för diagnos, behandling och uppföljning. Landsting och regioner är anslutna sedan september 2012. Det pågår fortsatt anslutning av kommuner och privata vårdgivare över hela Sverige.

### 2.2.3 Arbetsgivarfrågor/personalfrågor

Socialstyrelsen kommer under 2014 att erbjuda utbildning för biståndshandläggare hur handläggning ska gå till vad gäller beslut och uppföljning av beslut i särskilda boenden, utifrån riktlinjerna för behovsanpassad bemanning.

Tabell. Anställningsformer och sjukfrånvaro augusti 2013, ÄO – egen regi

Anställningsformer			Kort sjukfrånv. (% av ord tid)	Lång sjukfrånv. (% av ord tid)	Sjukfrånv. Totalt (%)
Tillsvidare	276	Kansli	2,2	0,0	2,2
Tidsbegränsad	66	Demensboende	3,9	3,8	7,7
Vikariat	13	Ålderdomshem	5,8	5,1	10,9
Timavlönad	1	Sjukhem	4,2	9,4	13,6
Tidsbegr. provanställ	1	Viljan/Rosoma	5,2	4,9	10,1
AVA Månadsavlönad	27	Hemtjänst Centrum	4,6	3,3	7,9
AVA Timavl vid behov	21	Hemtjänst Västra	4,9	0,0	4,9
Ålderspensionär	3	Hemtjänst Östra	8,0	0,0	8,0
<b>TOTALT</b>	<b>342</b>	<b>TOTALT</b>	<b>5,1</b>	<b>3,7</b>	<b>8,8</b>

Den totala sjukfrånvaron inom hemtjänst under 2012 uppgick till 9,6 procent varav långtidsfrånvaron motsvarar 2,9 procent och korttidsfrånvaron 6,7 procent.

Den totala sjukfrånvaron inom äldreboenden under 2012 uppgick till 10,9 procent varav långtidsfrånvaron motsvarar 5,9 procent och korttidsfrånvaron 5,0 procent.

### 2.2.4 Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet

Samtliga verksamhetsspecifika mål finns redovisade under avsnittet nämndens mål nedan. Graden av måluppfyllelse, aktiviteter för att uppnå målen redovisas och följs upp i enhetsplaner samt i nämndens delårs- och årsbokslut.

#### 2.2.4.1 Nämndens mål för verksamhetsområdet

##### Mål 1

Andelen som är ganska eller mycket nöjda ska uppgå till minst 90 procent inom hemtjänst och minst 85 procent inom särskilt boende enligt socialstyrelsens årliga nationella undersökning.

##### Mål 2

Andelen personer 65 år och äldre som riskbedöms avseende fall, undernäring resp. trycksår i särskilda boenden är lägst 90 %.

##### Mål 3

Personer som söker bistånd är nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.

## 2.2.5 Ekonomi

### 2.2.5.1 Sammanfattande budget för verksamhetsområdet 2014

Tabell. Sammanfattande Resultaträkning ÄO

<b>Intäkter</b>	
Försäljning	1 939
Taxor och avgifter	22 221
Övriga intäkter (t.ex. interkommunal ersättning)	17 357
Anslag från kommunfullmäktige	273 888
<b>Kostnader</b>	
Gemensam verksamhet	-22 460
Köp av verksamhet, externt	-108 805
Köp av verksamhet, internt (egen regi)	-135 820
Övrigt	-48 320
<b>Resultat</b>	<b>0</b>

Tabell. Sammanfattande budget ÄO

Tkr	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
<b>Kostnader</b>	299 560	315 405	338 195	360 046
<b>Intäkter</b>	41 106	41 517	42 347	43 194
<b>Netto</b>	<b>258 454</b>	<b>273 888</b>	<b>295 848</b>	<b>316 851</b>

Budgetramen för 2014 ökar med 15 434 tkr netto. Ökning består dels av den generella nettoökningen motsvarande 2 712 tkr, dels av uppräkningsökning med hänsyn till demografin motsvarande 13 997 tkr. Samtidigt minskar de förvaltningsgemensamma kostnaderna med 1 275 tkr.

Det åtgärdspaket som genomförts under 2013 har medfört en budget i balans eller ett visst överskott. För 2014 innebär detta att ytterligare sparbering förutom det generella enprocentmålet inte är aktuella.

Tabell. Nettokostnader per utförare

Nettokostnader per utförare Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	10 452	12 285	11 010	4,0	-1 275
Administration/Myndighetsutövning	7 889	9 165	11 450	4,2	+2 285
Entreprenader	58 262	59 620	64 644	23,6	+5 024
Kundval	20 839	20 692	21 300	7,8	+608
Köpta platser	6 944	7 640	15 136	5,5	+ 7 496
Egenregiverksamhet	135 811	149 052	150 348	54,9	+ 1 296
<b>Totalt</b>	<b>240 197</b>	<b>258 454</b>	<b>273 888</b>	<b>100,0</b>	<b>+ 15 434</b>

Antalet Köpta platser kommer att öka innan nya boenden tas i drift under 2015. Behovet av särskilda boenden varierar över tid och kan uppskattas i relation till antalet äldre i befolkningen. Under budgeten för köpta tjänster ingår även betalningsansvar.

Dagvård är en social verksamhet som riktar sig till personer med demenssjukdom. Verksamheten är ett bra stöd för anhöriga och kompletterar hemtjänstinsatser. Dagvården möjliggör ett kvarboende i hemmet för många.

Tabell. Nettokostnader per verksamhet

Nettokostnader per verksamhet Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	10 452	12 285	11 010	4,0	-1 275
Administration/ Myndighetsutövning	7 889	9 165	11 450	4,2	+2 285
Särskilda boenden	145 270	152 629	158 297	57,8	+5 668
Korttidsboenden/vård	8 849	8 656	8 743	3,2	+87
Dagvård	6 048	3 545	4 643	1,7	+1 098
Hemtjänst	61 689	72 174	79 745	29,1	+7 571
<b>Totalt</b>	<b>240 197</b>	<b>258 454</b>	<b>273 888</b>	<b>100,0</b>	<b>+15 434</b>

### 2.2.5.2 Prestationsersättningar

Tabell. Prestation -Prislista

Ersättning 2014	Kommunal regi	Privat regi
<b>Hemtjänst per timme (brutto) – prel.</b>		
Omvårdnad	355	376
Service	273	289
Avlösning	273	289
Ledsagning	273	289
<b>Särskilda boenden per vård dygn (budgetgenomsnittspris)</b>		
Boendepeng egen regi (inkl. hyra) 137 platser	1 665	
Avtal Krusmyntan 52 platser		1 586
Avtal Trollängen 39 platser somatisk		1 401
Avtal Trollängen 20 platser demens		1 518
Avtal Ängsgården 21 platser		1 397
Övrig extern vård (årssnitt/vård dygn)		1 894

### 2.2.5.3 Nyckeltal

Redovisas i Bilaga 1

### 2.2.5.4 Investeringar

Projektering av äldreboende i anslutning till Fornuddsparken har påbörjats i samarbete med bland annat samhällsbyggnadsförvaltningen.

### **2.2.5.5 Väsentliga verksamhetsförändringar**

Ett nytt ersättningsystem håller på att utvecklas inom särskilda boenden och som kan innebära förändringar i ersättningsnivåer till samtliga utförare. Avsikten är att arbeta fram ett enhetligt ersättningsystem som gäller både för de privata utförarna och för den kommunala utföraren. Det nya ersättningsystemet kommer att inkludera de nya hemtjänstensbesluten i särskilda boenden som kommer att fattas från 2015.

Projektet Trygg i Tyresö avslutas 2013. Projektet har haft positiva resultat och vårdkedjan som byggts upp i projektet bör fortsätta. Tyresö kommun har tydliggjort sitt intresse att fortsätta arbeta utifrån den arbetsmodell som tagits fram under projekttiden i samverkan med Stockholms Läns Landsting (SLL).

### **2.2.5.6 Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier/värdighetsgarantier**

Inom verksamhetsområdet har de tidigare kvalitetsgarantierna ersatts med värdighetsgarantier från och med januari 2013.

Värdighetsgarantierna återfinns i bilaga 2.



## 2.3 Omsorg om personer med funktionsnedsättning

### 2.3.1 Verksamhet och syfte

Syftet med verksamheten är att skapa förutsättningar för människor med olika funktionsnedsättningar att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Stödet till personer med funktionsnedsättning är inriktat på att ge den enskilde förutsättningar att leva som andra genom att ge stöd och service som stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. För att nå dit behövs ett varierat utbud av insatser samt att stödet är anpassat till varje individs behov.

Insatserna kan bland annat gälla boende och boendestöd, korttidsvistelse, korttidsstillsyn, hemtjänst, avlösarservice, ledsagarservice, kontaktpersoner, bostadsanpassning, daglig verksamhet, personlig assistans, anhörigstöd, sysselsättning och förebyggande insatser.

Verksamhet i egen regi uppgår till 61 procent medan verksamhet i privat regi uppgår till 29 procent. Resterande 10 procent avser myndighetsutövning och administration.

### 2.3.2 Omvärldsanalys

#### Stadig ökning av insatser

Enligt Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, har antalet personer som har minst en insats enligt LSS ökat med 2-3 procent per år under en lång följd av år. Den vanligaste insatsen, daglig verksamhet, är också den som ökat mest. Motsvarande trend finns även inom Tyresö kommun och behoven ökar enligt socialförvaltningens årliga prognoser. Tyresö har en normal nivå med insatser i jämförelse med andra kommuner. Andelen beviljade insatser enligt LSS och SoL beräknas öka med 18 procent till år 2015. Ökningen är tydligast för personer som fått diagnoser inom autismspektrum eller annan neuropsykiatri, vilket bland annat beror på den ökade diagnosticeringen inom området.

#### Ökad möjlighet för personer med en funktionsnedsättning att få stöd till arbete

I regeringens budgetproposition för 2013 ges förslag om en utökning av platser med särskilt introduktions- och uppföljningsstöd, SIUS, i syfte att öka möjligheten för dem som har en funktionsnedsättning att få ett arbete. SIUS innebär att arbetsgivare och individ får stöd av en person med särskild kompetens såväl i matchningsskedet som i anställningsprocessen och efter anställning på arbetsplatsen. Regeringen avser att ge Arbetsförmedlingen uppdraget att stegvis implementera praktikprogram för personer med funktionsnedsättning inom de statliga myndigheterna utifrån tillgången på lämpliga arbetssökande och platser.

Förslaget ligger i linje med kommunens mål att fler ska gå från daglig verksamhet och gymnasiesärskola till arbete. Förslaget innebär vidare att behovet av daglig verksamhet kan komma att minska på sikt. Det finns idag ett samverkansprojekt mellan Arbetsförmedlingen och kommunen, Ung i Tyresö, dit en del personer kan slussas efter gymnasieskolan. Det finns också möjligheter för en del att gå vidare till Samordningsförbundets resursråd, för rådgivning, kartläggning och utredning av arbetsförmåga.

#### Delaktighet och inkludering

Den unga generationen av personer med funktionsnedsättning har vuxit upp i ett samhälle i vilket delaktighet och inkludering är centralt. Gruppen är inte homogen och har andra förväntningar än

tidigare generationer på hur deras sysselsättning/dagliga verksamhet ska utformas. Det behövs alternativ för att erbjuda dessa personer delaktighet i samhället utifrån deras egna förutsättningar.

För personer med neuropsykiatriska funktionshinder som har rätt till insatser enligt LSS kan boendestöd vara ett bra alternativ till bostad med särskild service enligt LSS. Detta skulle också främja att den enskilde efter egen förmåga kan leva ett så självständigt liv som möjligt.

### **Lagstiftning och samverkan**

Den nya gymnasiesärskolereformen har börjat tillämpas hösten 2013. Den innebär ökad valfrihet för eleverna mellan skolor med olika inriktning, vilket även kan innebära ökade kostnader för internatboende och korttidstillsyn enligt LSS.

### **2.3.3 Arbetsgivarfrågor/personalfrågor**

Intern kompetensutveckling ska profileras mot att få kompletterande utbildning för att utveckla arbetet där man idag är anställd till exempel genom att använda Carpes yrkeskrav eller kurser i Forum Carpes regi. Ett prioriterat område är utbildning inom det neuropsykiatriska området. Målgruppen kommer att öka, troligtvis inom alla olika verksamhetsområden på avdelningen.

Tabell. Anställningsformer och sjukfrånvaro augusti 2013, FH – egen regi

Anställningsformer		Kort sjukfrånv. (% av ord tid)	Lång sjukfrånv. (% av ord tid)	Sjukfrånv. Totalt (%)	
Tillsvidare	262	Staben	3,6	3,1	6,7
Tidsbegränsad	463	Barn- och ungdomsenheten	5,7	1,3	7,0
Vikariat	10	Barnboende	4,1	0,2	4,3
Timavlönad	23	Bollmora bostadsenhet	2,1	7,5	9,7
Tidsbegr. provanställ	6	Hanvikens bostadsenhet	4,3	0,5	4,8
AVA Månadsavlönad	18	Trollbäckens bostadsenhet	2,8	0,0	2,8
AVA Timavl vid behov	381	Tyresö bostadsenhet	2,2	1,2	3,4
PAN-avtalet ej LAS	3	Personlig Assistans	4,6	5,0	9,6
Ledsagare/AVösare	2	TYDA	4,5	8,5	13,0
Ålderspensionär	24	<b>TOTALT</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>	<b>8,5</b>
<b>TOTALT</b>	<b>721</b>				

Den totala sjukfrånvaron under 2012 uppgick till 7,1 procent varav långtidsfrånvaron motsvarar 3,3 procent och korttidsfrånvaron 3,8 procent.

### **2.3.4 Verksamhetsspecifika mål för verksamhetsområdet**

Samtliga verksamhetsspecifika mål finns redovisade under avsnittet nämndens mål nedan. Graden av måluppfyllelse, aktiviteter för att uppnå målen redovisas och följs upp i enhetsplaner samt i nämndens delårs- och årsbokslut.

#### **2.3.4.1 Nämndens mål för verksamhetsområdet**

##### ***Mål 1***

Minst 2 personer med daglig verksamhet enligt LSS får arbete eller börjar studera

##### ***Mål 2***

Personerna inom LSS-verksamheterna gruppboende, serviceboende och daglig verksamhet upplever att verksamheten har god kvalitet. Kvalitetsindex enligt kvalitetsbarometern är lägst 1,40 (index 0-2) (2011 var värdet för LSS-verksamheten gruppboende 1,41, serviceboende 1,27 och daglig verksamhet 1,23)

Kvalitetsbarometern genomförs vart tredje år där nästa mätning infaller 2014.

##### ***Mål 3***

Personer som söker bistånd är nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.

## 2.3.5 Ekonomi

### 2.3.5.1 Sammanfattande budget för verksamhetsområdet 2014

Tabell. Sammanfattande resultaträkning FO

<b>Intäkter</b>	
Försäljning	-
Taxor och avgifter	672
Övriga intäkter (t.ex. interkommunal ersättning)	72 212
Anslag från kommunfullmäktige	204 549
<b>Kostnader</b>	
Gemensam verksamhet	-20 596
Köp av verksamhet, externt	-67 741
Köp av verksamhet, internt (egen regi)	-164 980
Övrigt	-24 116
<b>Resultat</b>	0

Tabell. Sammanfattande budget FO

Tkr	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
<b>Kostnader</b>	270 447	277 433	288 582	294 354
<b>Intäkter</b>	72 163	72 885	74 342	75 829
<b>Netto</b>	<b>198 284</b>	<b>204 549</b>	<b>214 240</b>	<b>218 525</b>

Budgetramen för 2014 ökar med 6 265 tkr netto. Ökning består dels av den generella nettoökningen motsvarande 1 969 tkr, dels av uppräknings med hänsyn till ett nytt omsorgsboende motsvarande 5 600 tkr. Samtidigt minskar de förvaltningsgemensamma kostnaderna med 1 304 tkr.

Det åtgärds paket som genomförts under 2013 har medfört en budget i balans eller ett visst överskott. För 2014 innebär detta att ytterligare sparbering förutom det generella 1-procent målet inte är aktuella.

Tabell. Nettokostnader per utförare

Nettokostnader per utförare Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	10 448	12 845	11 640	5,7	-1 205
Administration / Myndighetsutövning	9 190	6 235	8 956	4,4	+2 721
Entreprenader	4 174	10 665	16 265	8,0	+5 600
Kundval	4 628	4 380	19 974	9,8	+15 594
Köpta platser	45 222	45 228	31 893	15,6	-13 335
Egenregiverksamhet	112 365	118 931	115 821	56,5	-3 110
<b>Totalt</b>	<b>186 027</b>	<b>198 284</b>	<b>204 549</b>	<b>100,0</b>	<b>6 265</b>

Under Kundval budgeteras förutom LOV-daglig verksamhet även den del av Hemtjänst som utförs i privat regi.

Ökningen avseende Entreprenader avser uppstart av ett nytt gruppboende under 2014.

Tabell. Nettokostnader per verksamhet

Nettokostnader per verksamhet Tkr	Bokslut 2012	Budget 2013	Budget 2014	Andel av total (%)	Förändring 2013/2014
Förvaltningsgemensamt	10 448	12 845	11 640	5,7	-1 205
Administration / Myndighetsutövning	9 190	6 235	8 956	4,4	+2 721
Boende vuxna, LSS	61 738	67 453	72 079	35,2	+4 626
Boende barn, LSS	5 009	9 245	9 807	4,8	+ 562
Boende, SoL	9 417	8 630	8 716	4,3	+86
Sysselsättning, SoL	3 984	4 075	4 157	2,0	+82
Personlig assistans	28 856	26 055	26 806	13,1	+751
Daglig verksamhet	28 446	30 065	32 094	15,7	+2 029
Korta insatser	15 073	15 390	15 894	7,8	+504
Hemtjänst	13 866	18 291	14 400	7,0	-3 891
<b>Totalt</b>	<b>186 027</b>	<b>198 284</b>	<b>204 549</b>	<b>100,0</b>	<b>6 265</b>

Barnboendet kommer inte kunna avvecklas under 2014 som planerat.

### 2.3.5.2 Prestationsersättningar

Tabell. Prestationsersättning/Prislista

Ersättning 2014	Kommunal regi	Privat regi
<b>Hemtjänst per timme (brutto)</b>		
Omvårdnad	355	376
Service	273	289
Avlösning	273	289
Ledsagning	273	289
<b>Särskilda boenden per vård dygn</b>		
Boendepeng egen regi/snitt	1 270	
Avtal Gränsvägen		1 794
Övrig extern vård (årsnitt/vård dygn)		2 630

### 2.3.5.3 Nyckeltal

Redovisas i Bilaga 1

### 2.3.5.4 Investeringar

Enligt investeringsplanen för 2014 har medel avsatts för ett nytt gruppboenden. För de två gruppboenden där beslut fattats och investeringsmedel avsatts tidigare budgetår pågår för närvaranden projektering.

### **2.3.5.5 Väsentliga verksamhetsförändringar**

Införandet av LOV för daglig verksamhet antas innebära förändringar för TYDA, Tyresö Dagliga verksamhet i kommunal regi.

Hantering och förvaltning av kundvalssystemen bedöms kräva utökade resurser samtidigt som antalet personer som vänder sig till biståndsavdelningen ökar.

Ett nytt gruppboende, Villa Strand tagits i drift som är ett ersättningsboende för de sista gamla och icke LSS-mässiga gruppboendena i Tyresö.

### **2.3.5.6 Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier/värdighetsgarantier**

De för närvarande gällande kvalitetsgarantierna finns redovisade i Bilaga 2

## 3 Kommungemensamma uppdrag, kvalitetsgarantier och mål

### 3.1 Kommungemensamma uppdrag

#### Uppdrag 1 - Taxor

Alla nämnder ska årligen, som ett led i beredningen av kommunplanen, se över sina taxor i syfte att avgiftsintäkterna, i den utsträckning som är rimlig eller tillåten, ska bidra till verksamheternas finansiering.

*Avgifterna för boendestöd till personer med psykiskt funktionshinder föreslås ses över under 2014.*

#### Uppdrag 2 – Trygghet

Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.

*Socialnämnden samverkar i dessa frågor med KPR, kommunala pensionärsrådet, och KRF, kommunala rådet för funktionshinderfrågor. Individ- och familjeomsorgen bedriver uppsökande och förebyggande verksamhet och deltar i kommunens Brottsförebyggande råd.*

#### Uppdrag 3 - Ekologiska livsmedel

Alla nämnder ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel som används för måltider i kommunens verksamheter ökar så att den uppgår till minst 30 procent år 2014.

*Målsättningen har angetts bland annat i förfrågningsunderlaget i samband med upphandlingen av matproduktion vid Björkebackens äldrecentrum. I övrigt uppmuntras också till att öka andelen ekologiska livsmedel inom nämndens verksamheter.*

#### Uppdrag 4 - Konkurrensutsättning av verksamheter och utvecklad valfrihet

Kommunens medborgare ska få en så bra verksamhet som möjligt, god kvalitet till lägsta möjliga kostnad och en utvecklad valfrihet. All kommunal verksamhet, med undantag för myndighetsutövning och verksamheter som enligt lag eller beslut av kommunfullmäktige ska undantas, kan därför prövas för konkurrensutsättning. Det gäller såväl befintliga som nya verksamheter. Nämnderna ska eftersträva att erbjuda olika alternativ för att ge medborgarna ökad mångfald och valfrihet. Mångfald innebär bland annat olika huvudmannaskap och driftsformer. Där LOV (lagen om valfrihet) kan tillämpas ska detta prövas. Nämnderna ska därför i sina planer (nämndplaner) årligen redovisa dels vilka verksamheter som kommer att prövas för konkurrensutsättning eller införande av valfrihetssystem, dels resultatet av tidigare beslut om nya driftsformer eller införande av valfrihetssystem. När verksamheter konkurrensutsätts ska egenregianbud inte lämnas.

*Införandet av LOV inom Daglig verksamhet LSS i oktober 2013 innebär bland annat fler aktörer som uppgår till ett tiotal. För närvarande pågår LOV-upphandling inom hemtjänst samt för ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS. Under 2014 planeras också LOV-upphandling av boendestöd.*

*En LOU-upphandling avseende Familjerådgivning gjordes under våren 2013.*

### 3.2 Kommungemensamma kvalitetsgarantier

De övergripande kommungemensamma kvalitetsgarantierna är följande;

- Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.

*Kvalitetsgarantierna tas upp på samtliga arbetsplatsträffar (APT) och diskuteras. Åtgärder sätts in i de fall tillgängligheten och möjligheten att vara tillgänglig upplevs bristande av de äldre, anhöriga och andra som man kommer i kontakt med i tjänsten.*

*De kommungemensamma kvalitetsgarantierna finns också inlagda och närmare beskrivna i de verksamhetsspecifika garantierna som återfinns i bilaga 2 till nämndplanen.*

### 3.3 Kommungemensamma mål

Nedan redovisas enbart för de kommungemensamma mål som är relevanta för socialnämndens verksamhetsområden för budgetåret 2014. Graden av måluppfyllelse, aktiviteter att uppnå målen redovisas och följs upp i enhetsplaner samt i nämndens delårs- och årsbokslut

#### Medborgarfokus och gemensamt förhållningssätt

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv med servicekänsla, god nåbarhet, gott bemötande och lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation. En fristående tillsynsorganisation tryggar kvaliteten och stimulerar verksamhetsutveckling. En samordnad satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag, gör att medborgaren kan följa sitt eget ärendes gång och ger en snabbare ärendehantering. Tillgänglighetsaspekter beaktas för att underlätta för personer med funktionsnedsättning.

Det gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- Respekt. Vi visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde
- Närhet. Vi ska skapa ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva
- Valfrihet. Vi erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökad valfrihet
- Medborgarperspektiv. Vi har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare

#### Mål att uppnå 2014, 2015 och 2016

##### **Mål 1**

Tyresös medborgarindex ligger bland de tio högsta värdena vid varje mätning (Medborgarundersökning vartannat år, nästa mätning hösten 2014)

#### Ett blomstrande näringsliv

Entreprenörsandan är stark i Tyresö och kommunen främjar företagsklimatet och inbjuder till nyetableringar av företag. En nära samverkan med näringslivet är en framgångsfaktor.

#### Mål att uppnå 2014

##### **Mål 5**

Bildandet av sociala företag uppmuntras så att minst fem sådana finns

### **Attraktiv arbetsgivare**

Tyresö kommun präglas av en god verksamhet för medborgarna. För att behålla och förstärka en god kvalitet krävs motiverade och kompetenta medarbetare. Stora pensionsavgångar i kombination med en ökad efterfrågan på välfärdstjänster – andelen äldre och unga i befolkningen förutses öka – gör att konkurrensen inom sektorn kommer att öka. Tyresö ska därför stärka sin profil som en attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetenta medarbetare.

#### **Mål att uppnå 2014**

##### ***Mål 11***

Minst 75 procent av alla anställda besvarar medarbetarenkäten och nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser.(mäts hösten 2013)

#### **Mål att uppnå 2014 och 2015**

##### ***Mål 12***

Lönespridningen har ökat

#### **Mål att uppnå 2014, 2015 och 2016**

##### ***Mål 13***

Den totala sjukfrånvaron är högst sex procent årligen. (mäts årligen SKL)

### **Effektiva verksamheter**

Kommunens interna arbete präglas av effektivitet, enkelhet och med ett fokus på nöjda användare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunens och medarbetare har.

#### **Mål att uppnå 2014**

##### ***Mål 16***

Tre procents generell effektivisering (motsvarande en procent per år) har uppnåtts inom alla verksamheter



## 4 Uppföljning, utvärdering och kommunikation

### 4.1 Uppföljning av mål, ekonomi och kvalitetsgarantier

Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen är ytterst ansvariga och för den långsiktiga styrningen krävs ett uppföljningssystem med regelbunden information om hur arbete mot målen går och om ekonomin hålls inom givna budget- och investeringsramar.

Nämnderna är ansvariga för sina verksamheter. Uppföljning sker var fjärde månad genom delårsrapport med ekonomisk prognos per den 30 april och den 31 augusti och verksamhetsberättelse vid varje årsskifte. Delårsrapporten ska innehålla ekonomiska prognoser och bedömning av uppfyllelse kommunplanens mål och kvalitetsgarantier, nämndens mål och nämndens kvalitetsgarantier i enlighet med de anvisningar som kommundirektörens stab svarar för. Avvikelse, när nämndernas bedömning är att målen inte kommer att nås eller budgeten inte kan hållas, ska rapporteras i delårsbokslut med förslag på åtgärder som kan vidtas för att klara situationen.

Nämnderna ska också behandla kontinuerliga månadsuppföljningar per februari, mars, juli och oktober. Är nämndens bedömning att målen inte kommer att nås eller att budgeten inte kan hållas, ska även månadsuppföljningen rapporteras i kommunstyrelsen.

Enhetsplaner följs upp genom enhetens verksamhetsberättelse som redovisas till förvaltningschef och rapporteras i respektive nämnd.

Revisorer och tillsynsmyndigheter granskar verksamheten kontinuerligt. Socialstyrelsen och SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) genomför rikstäckande granskningar och jämförelser mellan kommunerna. På Södertörn sker jämförelser årligen av kvalitet och kostnader. Socialstyrelsen genomför varje år en nationell brukarundersökning inom äldreomsorgen. Staben gör uppföljningar och utvärderingar på uppdrag av socialnämnden eller förvaltningschef. Uppföljning av verksamheten sker kontinuerligt enligt socialnämndens kvalitetsledningssystem för socialtjänst och hälso- och sjukvård. Icke verkställda beslut rapporteras kvartalsvis och inom hälso- och sjukvårdsområdet sker rapportering av avvikelser. Utredning enligt Lex Sarah och Lex Maria rapporteras till socialnämnden.

Inom projektet Medborgarfokus genomförs granskning av verksamheter kontinuerligt - de privata en gång om året och nystartad verksamhet efter 6 månader. Även de kommunala verksamheterna följs upp av Medborgarfokus.

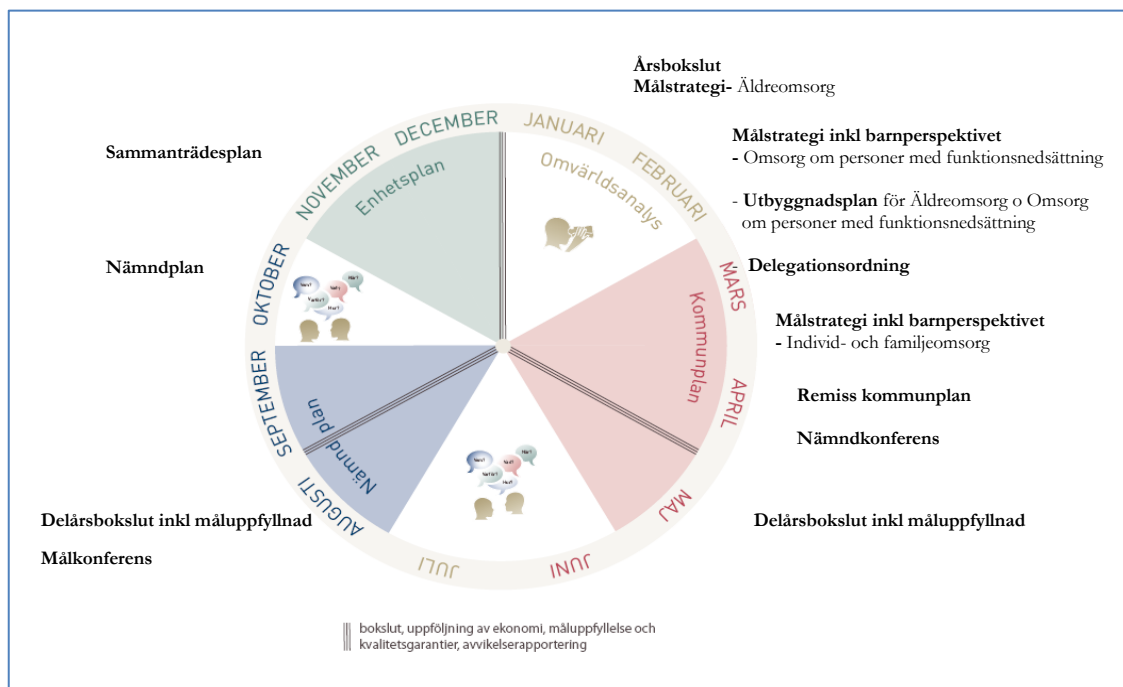
### 4.2 Riskhantering och intern kontroll

Arbetet med riskhantering och internkontroll utgör ett komplement till övrig planering och uppföljning enligt styrprocessen. Det syftar till att upptäcka och korrigera felaktigheter i agerandet som t ex dåligt utnyttjande av resurser eller för stort, eller onödigt, risktagande. Arbetet kommer till uttryck i dels en riskhanterings- och kontrollplan som nämnderna beslutar om i anslutning till att nämndplanerna behandlas. Resultatet redovisas dels i genomförda internkontroller, dels i nämndens årsbokslut.

Socialnämndens riskhanterings- och internkontrollplan återfinns i Bilaga 3

## 4.3 Årshjul

Nämndens arbete med processen för att följa upp 2014 års nämndplan samt planering av arbetet med nämndplan 2015 redovisas i form av ett årshjul. I årshjulet redovisas också tidsmässigt för övriga aktiviteter som är vitala delar i nämndens processer.



## 4.4 Styrande planer och policys

Nedan listas gällande styrdokument. Kommunövergripande planer och policys återfinns i kommunplanen

### Förvaltningsövergripande:

- Delegationsordningen socialnämnden (1989, därefter årliga revideringar)
- Beredskapsplan socialförvaltningen (2008)
- Plan för förebyggande av olyckor inom socialförvaltningen (2008)
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete socialförvaltningen (2013)
- Riktlinjer för hälso- och sjukvården i Tyresö kommun (2011)
- Plan för granskning av enskilda och kommunala verksamheter (2011)
- Riktlinje för anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah (2011)
- Internkontrollplan årligen
- Kommunövergripande dokumenthanteringsplan (2010)
- Dokumenthanteringsplan socialnämnden (2011, därefter årliga revideringar)
- Policy för samarbete med idéburna organisationer inom det sociala området (2012).
- Riktlinjer för ekonomiskt stöd till idéburna organisationer inom det sociala området (2012)
- Handlingsplan mot våld i nära relationer (2011)

### **Biståndsbedömning:**

- Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Tyresö kommun (2013)
- Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt socialtjänstlagen gällande personer med psykisk funktionsnedsättning (2012)
- Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt lag om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS (2013)
- Regional överenskommelse om samverkan kring personer med psykisk sjukdom och funktionsnedsättning (2013)

### **Äldreomsorgen – utförare:**

- Riktlinjer och rutiner för individuell planering och dokumentation vid genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Tyresö (2008)
- Riktlinjer för hanteringen av privata medel för personer som bor i särskilt boende och korttidsvistelse utanför det egna hemmet (2011)

### **Funktionsnedsättning – utförare:**

- Riktlinjer och rutiner för individuell planering och dokumentation vid genomförandet av personlig assistans, ledsagarservice, avlösarservice, kontaktperson och korttidsvistelse enligt LSS (2010)
- Riktlinjer och rutiner för individuell planering och dokumentation vid genomförandet av boendeinsatser och daglig verksamhet enligt LSS i Tyresö (2009)
- Riktlinjer angående omkostnader för medföljande assistenter i samband med resa när kommunen utför personlig assistans (2009)

### **Individ och familjeomsorg:**

- Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd (2013)
- Samverkansplan i arbetet med våldsutsatta familjer i Tyresö (2009)
- Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande barn- och ungdomsvård inom individ- och familjeomsorgen (2012)
- Läns gemensamma riktlinjer för handläggning av ärenden vid socialtjänsten – ensamkommande barn och ungdomar (2012)
- Riktlinjer missbruksvård (2012)
- Samverkansöverenskommelse missbruks- och beroendevård mellan Tyresö kommun, Beroendecentrum Stockholms läns landsting, primärvården i Tyresö, Frivården Södertörn och Capio psykiatri (2013)
- Riktlinjer för handläggning ensamkommande barn och ungdomar (2012)

### **Läns gemensamma överenskommelser mellan kommuner och landsting i Stockholms län**

- Överenskommelse om samverkan när en individ behöver praktisk hjälp med egenvård (2012)
- Överenskommelse om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering (2012)

- Överenskommelse om samverkan kring vuxna med psykisk sjukdom/funktionsnedsättning (2012)
- Överenskommelse om uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade – munvårdsbedömning (2012)
- Avtal om läns gemensamt resurscentrum mot hedersrelaterat förtryck och våld, Origa (2012)
- Överenskommelse om WebCare ett IT-stöd för samverkan vid in- och utskrivningar på sjukhus (2012)
- Överenskommelse om samverkan kring barn i behov av särskilt stöd mellan Tyresö kommun och Stockholms läns landsting ”BUS-överenskommelse”(2012)
- Överenskommelse om samverkan i Stockholms Län angående nyanlända.(2013)

Länsgemensamma överenskommelser, avtal, policys och rekommendationer återfinns på [www.skl.se](http://www.skl.se)

Socialstyrelsens nationella riktlinjer återfinns på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Policy för att förebygga och behandla missbruk och beroende, KSL och Stockholms läns landsting

## 4.5 Kommunikation

Kommundirektörens stab utarbetar en kommunikationsstrategi som beskriver de viktigaste budskapen och strategier för att nå ut med dessa. Varje verksamhet utarbetar på basis av nämndplanerna en kommunikationsplan som fastställer de viktigaste budskapen och innehåller kommunikationsinsatser kring det arbete som görs för att målen ska nås.

Socialnämndens handlingsplan för kommunikation uppdateras årligen. Planen anger i huvuddrag de viktigaste målgrupperna som kommunikation ska riktas till och vilka aktiviteter/resultat som ska kommuniceras.