

# Socialnämnden

**Verksamhetsberättelse 2014  
för verksamhet i kommunal regi**

**Äldreomsorgen och Omsorgen  
om personer med funktionsnedsättning**



# Innehållsförteckning

## **1 Verksamhetsområde nr 15. Äldreomsorg.....3**

1.1	Verksamhet och syfte.....	3
1.2	Året som gick .....	3
1.3	Nämndplanens mål för verksamhetsområdet .....	5
1.4	Kommungemensamma mål .....	6
1.5	Kommungemensamma uppdrag.....	6
1.6	Värdighetsgarantier.....	7
1.7	Ekonomiskt resultat .....	10
1.8	Analys av ekonomiskt resultat .....	10
1.9	Framtiden.....	11

## **2 Verksamhetsområde nr 16. Omsorg om personer med funktionsnedsättning 12**

2.1	Verksamhet och syfte.....	12
2.2	Året som gick .....	12
<b>2.3</b>	Nämndplanens mål för verksamhetsområdet .....	14
2.4	Kommungemensamma mål .....	15
2.5	Kommungemensamma uppdrag.....	15
2.6	Kvalitetsgarantier .....	16
2.7	Ekonomiskt resultat .....	16
2.8	Analys av ekonomiskt resultat .....	16
2.9	Framtiden.....	17

# 1 Verksamhetsområde nr 15. Äldreomsorg

## 1.1 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.

## 1.2 Året som gick

Året har varit stabilt verksamhets- och kvalitetsmässigt, både inom hemtjänst och särskilt boende, men framför allt äldreboendet har brottats med stora problem att klara verksamheten inom givna ekonomiska ramar. För att nå målet om nöjda brukare har verksamhetsutveckling skett genom bland annat arbete kring Värdegrund och Projekt levnadsberättelser.

### Hemtjänst och nattpatrull

LOV infördes i hemtjänsten den 1 april 2014. Den kommunala hemtjänsten befarade att LOV skulle innebära minskning av uppdrag, men volymen har istället fortsatt att öka. Under 2014 har det tidvis varit svårt att rekrytera personal med tillräcklig kompetens med motsvarande 900 poäng från Omvårdnadsprogrammet.

Eftersom antalet hemtjänststimmar ökar, ökar också trycket på nattpatrullen. Under hösten hade nattpatrullen en mycket hög belastning och flera avvikelser skrevs om att man inte hann utföra larm-uttryckningar inom gränsen för kvalitetsgarantierna, 30 min. Efter en översyn av nattpatrullens planering och uppföljningar av biståndsbeslut kan verksamheten klara verksamheten inom angivna kvalitetsgarantier.

Nya digitala trygghetslarm upphandlades under hösten 2013 och började installeras i december. Samtliga analoga trygghetslarm var utbytta till maj 2014. Verksamheten noterade under våren och sommaren en mängd avvikelser på larmens tekniska funktion, larmmottagning, support och leveranser. Det rapporterades även en Lex Sarah till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) kring en händelse där trygghetslarmet inte fungerade tillfredsställande. I september lyftes problemet till leverantören; Tunstall. Under hösten åtgärdade Tunstall samtliga brister och i november byttes alla trygghetslarm ut till en säkrare teknik.

Kvaliteten inom den kommunala hemtjänsten uppfattas av kunderna som mycket god. Resultatet i Nationella brukarundersökningen visar att 90 procent av kunderna uppfattar kvaliteten som god. Närmare 100 procent uppfattar att personalens bemötande är gott och 94 procent har förtroende för personalens kompetens.

## Vård- och omsorgsboende - Björkbackens äldrecentrum

Verksamheten under året har varit stabil. Personalomsättningen är mycket låg. Detta i kombination med omfattande kompetensutveckling och ett målinriktat kvalitetsarbete har visat på goda resultat i Nationella brukarundersökningen 2014. Resultatet för Björkbacken som helhet var 86 procent nöjda. Demensboendet Solrosen och Näckrosen hade 100 procent nöjda brukare och 98 procent upplever personalens bemötande som gott.

Vårdtyngden är fortsatt hög och omsättningen på platser har varit låg. Beläggningen på korttidsboenden har uppgått till närmare 100 procent. Flera brukare har under året haft behov av extra resurser för att klara vårdtyngd och patientsäkerhet. I samband med detta har 2 Lex Sarah-anmälningar utretts.

## Dagvården

Solgläntan har även den en har en mycket stabil verksamhet. Antalet platser är 25 medan närmare 40 personer är inskrivna. Behovet av dagvårdsplatser för dementa är fortsatt mycket stort. Regelbundna möten mellan biståndsbedömare, demenssjuksköterska och dagvårdens personal har införts för att hantera behovet av platser.

## Utbildning

Bland utbildningsinsatser kan nämnas studiecirklar för all personal i äldreomsorgens nationella värdegrundsbildning. Inom samtliga demensenheter har team utbildats i BPSD (beteendestörningar vid psykisk sjukdom vid demens). Personalen har i hög utsträckning genomfört web-utbildningar i Demens ABC, Våga fråga – Våga se, Minska risken för fall och Social dokumentation. Samtliga sjuksköterskor har gått utbildningen Läkemedel och äldre via Nestor FoU. Samtliga enheter har deltagit i projekt tillsammans med Nestor FoU kring införandet av Levnadsberättelser.

**Mat** till Björkbackens äldrecentrum och till hemtjänstens matlådor produceras på restaurang Utsikten som drivs av Fazer Amica. Kvaliteten följs upp en gång per år i Nationella brukarundersökningen (72 procent nöjda) och två gånger per år av intern enkät (vid mätning i oktober var NKI 4,1 av 5 möjliga). Brukarnas nöjdhet har ökat jämfört med tidigare år. Samarbetet mellan äldreomsorgen och matproducenten angående matens kvalitet tas upp vid matrådsmöten och under 2014 har 8 möten hållits. På övergripande nivå följs avtalet upp i avtalsråd där tre avtalsråd har hållits under 2014.

**Bemanningsprojektet** har pågått under tiden januari 2013 till och med oktober 2014. Projektet beskrivs i en särskild rapport till socialnämnden. Den 1 november återgick bemanning och övrig verksamhet till enheterna. Projektet beräknas ha medfört ökade kostnader för verksamheterna i form av dyra vikarier, ökad overtid och dubbel administration.

Antalet rapporter avseende **klagomål och synpunkter** uppgår till 34 stycken under året. Av dessa avser 9 Lex Sarah, 2 Lex Maria (5 externa avvikelser i vårdkontakt med andra utförare och 6 klagomål kring insatsernas utförande och bemötande från personal). Sist men inte minst har det inkommit 3 skrivningar för beröm för god och professionell omvårdnad. Ett mycket stort antal avvikelser angående brister i trygghetslarm, både inom Björkbackens äldreboende och hemtjänsten har resulterat i olika åtgärder och handlingsplaner för att komma till rätta med problemen.

### 1.3 Nämndplanens mål för verksamhetsområdet

Mål	Resultat	Kommentar
<p><b>Mål 1.</b> 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.</p>	<p>Målet är uppfyllt</p>	<p>Resultaten för kommunal hemtjänst visar att 90 procent av svarande är sammantaget nöjda eller mycket nöjda.</p> <p>Resultaten för vård- och omsorgsboenden visar att 86 procent av de äldre vid Björkbackens äldrecentrum som helhet har angett att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt äldreboende.</p> <p>Bäst resultat har enheterna Näckrosen och Solrosen på Björkbackens äldrecentrum med 100 procent ganska eller mycket nöjda boende.</p>
<p><b>Mål 2.</b> Andelen personer 65 år och äldre som riskbedöms avseende fall, undernäring resp. trycksår i särskilda boenden är lägst 90 procent.</p>	<p>Målet är uppfyllt</p>	<p>100 procent av de boende på Björkbackens ÄC bedöms enligt riskbedömningar avseende fall, undernäring och trycksår.</p> <p>Rutin för inskrivning av boende anger tydligt att riskbedömningar ska genomföras. Efterlevnad av rutinen är god. Riskbedömningen dokumenteras i patientjournalen men inte alltid i kvalitetsregistret Senior Alert, då detta innebär administrativt dubbelarbete.</p>

## 1.4 Kommungemensamma mål

Mål	Resultat	Kommentar
<p><b>Attraktiv arbetsgivare</b></p> <p><b>Mål 11.</b> Minst 75 procent av alla anställda besvarar medarbetarenkäten och nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser.</p> <p><b>Mål 12.</b> Lönespridningen har ökat</p> <p><b>Mål 13.</b> Den totala sjukfrånvaron är högst sex procent årligen. (mäts årligen SKL)</p>	<p><b>Mål 11.</b> Målet inte mätt</p> <p><b>Mål 12.</b></p> <p><b>Mål 13.</b> Målet är inte uppfyllt</p>	<p><b>Mål 11.</b> Ingen medarbetarenkät har gjorts under 2014</p> <p><b>Mål 12.</b> Målet mäts och redovisas centralt för hela kommunen</p> <p><b>Mål 13.</b> Sjukfrånvaron varierar kraftigt inom olika enheter, men sammanfattningsvis kan man se att långtidsfrånvaron uppgår till 6,22 procent och korttidsfrånvaron till 4,57 procent. Totalt innebär detta 10,8 procent sjukfrånvaro.</p>
<p><b>Effektiva verksamheter</b></p> <p><b>Mål 16.</b> Tre procent generell effektivisering (motsvarande en procent per år) har uppnåtts inom alla verksamheter</p>	<p>Målet är inte uppfyllt</p>	<p>Verksamheten fick inte full kompensation för pris- och löneökningar i budget 2014. I samband med att LOV infördes i hemtjänsten sänktes ersättningen för omvårdnad vilket inneburit att effektiviseringar fått genomföras för att klara ekonomi i balans.</p>

## 1.5 Kommungemensamma uppdrag

Uppdrag	Status
<p><b>Trygghet</b></p> <p>Alla nämnder ska i sina verksamheter bidra till en hög trygghet i utomhusmiljön och eftersträva att öka antalet medborgare som engageras i det arbetet.</p>	<p>Den kommunala äldreomsorgen har inte bedrivit något arbete inom detta område under 2014.</p>
<p><b>Ekologiska livsmedel</b></p> <p>Alla nämnder ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel som nyttjas för måltider i kommunens verksamheter ökar så att den uppgår till minst 30 procent år 2014.</p>	<p>Enligt avtalet med Fazer ska andelen ekologiska livsmedel uppgå till minst 25 procent.</p>

## 1.6 Vårdighetsgarantier

Inom äldreomsorgen infördes under 2012 lokala vårdighetsgarantier som också ersätter kvalitetsgarantierna.

Vårdighetsgaranti	Resultat	Kommentarer
<p><b>Kontaktmannaskap</b> Vid inflyttning får du en kontaktman. Efter två veckor följs uppdraget upp för att se om du är nöjd. Du får information om vad som ingår i kontaktmannaskapet från äldreboendet du valt.</p>	Garantin är uppfylld	Uppdraget kontaktmannaskap är rumsbundet och är klart när personen flyttar in.
<p><b>Utevistelse och gemenskap</b> Du erbjuds att gå ut varje dag om du bor på äldreboende om du så önskar. Vi planerar tillsammans med dig var, när och hur du vill vistas ute. Du erbjuds möjlighet till gemenskap och aktiviteter.</p>	Garantin är uppfylld	Varje person erbjuds möjlighet till de aktiviteter som den önskar delta i, vilket dokumenteras i den personliga planen.
<p><b>Kost boende</b> Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan välja på minst två rätter till lunch. Kost hemtjänst Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan alltid välja mellan minst två rätter. Detta gäller om du väljer att få färdiglagad mat som levereras av hemtjänsten från Restaurang Utsikten.</p>	Garantin är uppfylld	<p>Resultat i nationella brukarundersökningen: 13 procent mycket nöjda och 48 procent ganska bra.</p> <p>Fazer genomför varje termin en kundenkät som följs upp i matråd på Björkbackens ÄC och i hemtjänsten. Vid mätning i oktober 2014 inom boendet svarade 35 personer på enkäten och Nöjd Gäst Index (NGI) var 4,1 av 5 möjliga.</p>
<p><b>Kundval i hemtjänsten</b> När du beviljats hemtjänst kan du välja mellan olika utförare som för genomförande av insatserna. Om du inte är nöjd med ditt val har du möjlighet att byta.</p>	Garantin är uppfylld.	LOV i Hemtjänst infördes den 1 april 2014. Byten av utförare görs när kunder inte är nöjda.
<p><b>Byte av insatser i hemtjänsten</b> Du kan byta ut en planerad insats efter önskemål, exempelvis inköp mot promenad, förutsatt att tidsåtgången är densamma. Vissa</p>	Garantin är uppfylld.	Rutinen om byte av insats är väl förankrad och känd hos personal och brukare.

<p>byten måste av praktiska skäl aviseras i förväg.</p>		
<p><b>Samtal då insats eller boende beviljas</b> Senast på inflyttningsdagen erbjuds du samtal med enhetschef/verksamhetschef eller omvårdnadsansvarig sjuksköterska där du och om du vill dina anhöriga får information om äldreboendet samt hur utformandet av din vård och omsorg går till. För att erbjuda bästa möjliga vård och omsorg, anpassad efter dina önskemål, behov och förväntningar, vill vi lära känna dig och få information om det som är viktigt för dig.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>	<p>Inflyttningsamtal hålls med samtliga boende där även anhöriga/närstående har möjlighet att delta.</p>
<p><b>Planeringssamtal</b> Senast inom två veckor från inflyttning på särskilt boende erbjuds du och om du vill, dina anhöriga samtal för att göra en planering för din vård och omsorg, en genomförandeplan tillsammans med din kontaktman. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska, sjukgymnast och/eller arbetsterapeut deltar också vid samtalet.</p>	<p>Garantin är uppfylld.</p>	<p>Planeringssamtalet är ett viktigt redskap för att kunna upprätta genomförandeplan och rutinen är enkel och fungerar väl.</p>
<p><b>Uppföljningssamtal</b> Minst var tredje månad samtalar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering som ni gjort tillsammans uppdateras utifrån dina önskemål och behov i genomförandeplanen. En sammanfattning av samtalet dokumenteras. Minst var sjätte månad samtalar du och om du vill dina anhöriga, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, din kontaktman, arbetsterapeut och/eller sjukgymnast om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering som ni gjort tillsammans uppdateras utifrån dina önskemål och behov.</p>	<p>Garantin är inte uppfylld.</p>	<p>Uppföljningssamtal var tredje månad kan inte garanteras hos alla brukare, dels på grund av tidspress och dels på grund av att brukarna inte vill ha samtal. Uppföljning av genomförandeplan görs minst var sjätte månad.</p>



Dokumentation av samtal och planering görs.		
<p><b>Brytpunktssamtal vid förändrat hälsotillstånd eller vid vård i livets slut</b></p> <p>Om ditt behov av vård och omsorg förändras på grund av förändrat hälsotillstånd eller behov av vård i livets slut, erbjuds du och om du vill dina anhöriga, samtal med läkare och eventuellt sjuksköterska, sjukgymnast och/eller arbetsterapeut för att få information och utforma din fortsatta vård och omsorg.</p>	Garantin är inte uppfylld.	Brytpunktssamtal med läkare har ägt rum i drygt 70 procent av dödsfallen på Björkbacken. I många fall är samtal inte möjligt på grund av den boendes sjukdomstillstånd. Under 2012 skedde brytpunktssamtal med läkare i knappt 50 procent av dödsfallen.
<p><b>Trygghet boende</b></p> <p>Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.</p> <p>Vi besvarar larm inom tre minuter och är på plats omedelbart vid akuta situationer.</p> <p>Vi som arbetar på äldreboende bär alltid synlig namnskylt.</p> <p><b>Trygghet hemtjänst</b></p> <p>Vi besvarar larm inom tre minuter och inom hemtjänsten är vi på plats senast inom 30 minuter.</p> <p>Vi som gör hembesök har alltid väl synlig legitimation på oss.</p> <p>Vi är tillgängliga. Du kan nå oss på telefon kl. 07-21.</p>	Garantin avseende larm är inte uppfylld	<p>Brister i det interna boendelarmet på Björkbackens ÄC har åtgärdats under våren 2014 då en uppgradering av larmsystemet gjordes. Inom hemtjänsten har samtliga analoga trygghetslarm bytts ut till digitala trygghetslarm. Under våren och sommaren rapporterades en mängd avvikelser för larm, mottagning och support. En åtgärdsplan upprättades och under november byttes samtliga larm ut på nytt. Efter detta har larmhanteringen fungerat utan problem. Nattpatrullen klarade under okt/nov inte att garantera larmåtgärd inom 30 minuter pga. hög arbetsbelastning.</p>

## 1.7 Ekonomiskt resultat

Tabell. Sammanfattande Resultaträkning ÄO

Intäkter	Bokslut 2013	Bokslut 2014	Budget 2014
Försäljning	229	142	
Taxor och avgifter	425	422	
Övriga intäkter	1 077	260	
Anslag och prestationsersättning	228 626	151 521	134 413
<b>Intäkter totalt</b>	<b>230 357</b>	<b>152 345</b>	<b>134 413</b>
<b>Kostnader</b>			
Personal	-118 431	-118 472	-113 908
Köp av verksamhet	-1 492	-538	
Anslag och prestationersättning	-94 034	-24 734	
Övrigt	-15 903	-16 113	-20 505
<b>Kostnader totalt</b>	<b>-229 860</b>	<b>-159 857</b>	<b>134 413</b>
<b>Resultat</b>	<b>497</b>	<b>-7 512</b>	<b>0</b>

## 1.8 Analys av ekonomiskt resultat

Resultatet för **hemtjänsten** visar på ett underskott motsvarande -469 tkr men är ändå positivt då ersättningen sänktes i samband med att LOV infördes den 1 april 2014. Den förändrade ersättningen med oförändrad volym motsvarar omkring 1.500 tkr på årsbasis. Utfallet visar på ökade intäkter vilket beror på ökning av antalet hemtjänststimmar. För att möta upp detta har även personalkostnaderna ökat under året. Kostnaderna för vikarier har med anledning av bemanningsenheten ökat kraftigt och en uppskattad merkostnad är omkring 2.000 tkr.

Under november byttes samtliga trygghetslarm ut för att säkra teknik och kvalitet. För detta arbete har hemtjänsten ännu inte fått någon ersättning och men ett krav har lämnats till larmleverantören Tunstall om ersättning för detta merarbete. Antalet hemtjänststimmar har fortsatt att öka men administration och arbetsledning är kvar på samma nivå vilket innebär en mycket hög arbetslastning.

**Särskilt boende** gör ett kraftigt underskott motsvarande -7.000 tkr. Resultatet kan främst förklaras genom fördyrade vikariekostnader via bemanningsenheten samt ökad värddyngd hos ett antal vårdtagare där verksamheten har varit tvungna att bemanna upp över budget för att klara värddyngd och patientsäkerhet.

## 1.9 Framtiden

Den kommande ökningen av antalet äldre medför att mycket händer inom äldreomsorgen både på riksnivå, lokalt i Tyresö kommun och inom den egna regionen.

- Boendepeng kan på sikt att införas inom Vård- och omsorgsboenden i Tyresö kommun. Oklart hur nivån på ersättningen kommer att ligga och vad detta innebär för konkurrensen med de privata utförarna i kommunen. Den stora utmaningen för Björkbackens äldrecentrum är att klara verksamheten med bibehållen god kvalitet inom givna ekonomiska ramar.
- Biståndsbeslut i särskilt boende skulle ha införts redan 2013, men har skjutits upp av regeringen då flertalet kommuner inte klarat förberedelser att införa detta. Det är också oklart hur detta kommer att påverka ekonomin för egen region.
- Kraven på en god äldreomsorg från brukare, anhöriga och allmänheten ökar. Skillnaden avseende förväntningar på en god äldreomsorg och socialtjänstlagens utformning, ”skälig levnadsnivå”, medför att personalen emellanåt får ta emot missnöje från målgruppen.
- Behov av rekrytering av kompetent personal för att kunna leverera en god äldreomsorg ökar. Pensionsavgångar och ändrade villkor i arbetet är exempel på att många inte orkar arbeta kvar och konkurrens från andra utförare ställer höga krav på egen region som attraktiv arbetsgivare.
- Den höga sjukfrånvaron inom äldreomsorgen måste hanteras. HR-avdelningen har inlett ett arbete för att tillsammans med äldreomsorgen försöka hitta åtgärder som kan leda till minskad sjukfrånvaro.
- Björkbackens lokaler börjar bli slitna och är i behov av underhåll. Fastighetskontoret har påbörjat renovering av lokalerna men stora behov återstår.

## 2 Verksamhetsområde nr 16. Omsorg om personer med funktionsnedsättning

### 2.1 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, korttidstillsyn, 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.

### 2.2 Året som gick

#### Bostadsenheterna

Flera brukare har bytt boende under året. Några platser blev lediga och då gjordes omflyttningar till våra nischade gruppboendestäder som exempelvis Villa Strand som ger insatser till äldre brukare. Nya brukare togs emot på de platser som lämnades lediga.

Organisationsförändring gjordes till 1 maj på boendesidan för att få till en jämnare arbetsfördelning mellan de fem enhetscheferna och för att samtidigt inte röra om för mycket i fungerande samarbetskonstellationer. En ny enhetschef började i mitten av året.

#### Korttidsverksamheten

Ombyggnad av Villa Höglid har pågått under året för att korttidshemmet ska få bättre lokaler. En viss försening av ombyggnationen gör att inflyttningen inte kunde ske förrän i januari 2015. Beläggningen på korttidshemmet har under året varit ojämn. Under en lång period introducerades inga nya barn, en person med många beslutsdygn fick gruppboende och lokalernas brist på flexibilitet gjorde att det fanns en oro att behovet av verksamheten hade sjunkit. I slutet av året förbättrades dock beläggningen med nya introduktioner.

#### Daglig verksamhet, TYDA

Fortsatt arbete med lokalbyten har präglat året för daglig verksamhet. Loppisverksamheten på Gamla Tyresö måste stänga eftersom kyrkan vill ha tillbaka sina lokaler. Nya lokaler i Växhuset har renoverats för att passa verksamhetens behov och dit flyttades verksamhet under året. Även Stjärngården har renoverats och nya brukare har kommit till den dagliga verksamheten. Ett nytt teaterprojekt infördes under året i samarbete med Teater Najkit. Två skådespelare därifrån och ett tiotal brukare satte upp en pjäs som spelades på biograf Forellen. Teater är en aktivitet som länge har varit ett önskemål från brukarnas sida så vi tycker det är extra roligt att ha infört den aktiviteten.

Införandet av LOV inom daglig verksamhet fungerar bra. Tryggad och tillräcklig finansiering ger möjligheter till framförhållning i utvecklingsfrågor.

#### Personlig assistans

Insatserna ökade med en helårsplats i jämförelse med 2013, från 30 till 31. Däremot sjönk antalet utförda assistanstimmar från 209 000 till 207 600 vilket innebär att fler brukare fått färre timmar. Försäkringskassans nya beräkningar vid behov av insatser vid olika klockslag gör att mer kostnader förs över på kommunen eftersom man inte vet när insatsen behöver göras och då måste man ha

personal hela tiden men får inte ersättning för det. Exempelvis att en brukare får kramper med andningssvårigheter på natten ersätts med två timmar. Vi måste ha vakande nattpersonal hela tiden eftersom kramperna kommer oregelbundet. En merkostnad på cirka 700 tkr för kommunen. Personlig assistans kräver mycket administration som ytterligare har ökat genom att nya krav från Försäkringskassan infördes i augusti 2014. I tidsredovisningarna ska anordnaren fylla i begränsningsperioder för alla assistenter samt hålla reda på assistenternas ackumulerade arbetstid. Förändringarna beror på de lagändringar som gjordes 1 juli 2013 i 51 kap 16 § i socialförsäkringsbalken med syfte att minska fusket inom personlig assistans. Verksamheten gjorde en egen brukarundersökning under året med mycket bra resultat överlag med nöjdheten kring de personliga assistenterna och utförandet av insatser. Några förbättringsområden framkom för cheferna bland annat vad gäller tillgänglighet.

### **Korta insatser (ledsagning, avlösning, helgfamiljer och kontaktpersoner)**

LOV infördes för ledsagning och avlösning den 1 oktober vilket har lett till bättre finansiering av verksamheten. På 41 arbetsveckor har 115 personer nyanställts vilket innebär 2,8 personer per vecka. Under året har tillkommit 59 nya uppdrag och 49 har avslutats. I 56 uppdrag har byte av personal skett.

### **Kompetens**

I januari ändrades titlarna för verksamhetspersonal inom boenden och daglig verksamhet till stödassistent. En åtgärd för att bland annat kunna mäta områdets volym på riks- och regional nivå. Titlarna som används inom funktionsnedsättningsområdet är så många att ingen har en klar överblick.

I april kom Socialstyrelsen med nya rekommendationer för kompetens inom området. Under hösten startade en ny kompetensinventering som ska läggas in i systemet ProCompetence inom Heroma. Detta ger bättre möjligheter att matcha krav mot den kompetens som finns och erhålla listor på den kompetensutveckling som behövs. Eftersom verksamheten är piloter inom ProCompetence så tar allt lite längre tid än beräknat. Systemet beräknas vara klara under första kvartalet 2015. Samtidigt pågår arbete med att få fram vilka krav som kommunen ska ställa på nyanställd personal.

### **Kompetensutveckling**

Projekt Carpe avslutades under våren och Forum Carpe fortsätter det regionala arbetet med kompetensutveckling för området. Under året har nittio personer deltagit i föreläsningar och korta kurser. Fyra personer har gått gymnasiekurs och kompetensombuden har haft fem träffar. Samordnaren på daglig verksamhet har gått högskolekurs 7,5 poäng i "Verksamhetsutveckling". Tre enhetschefer med högskoleexamen från PA-programmet har gått LSS 7,5 högskolepoäng efter rekommendation av IVO, vår tillsynsmyndighet. De anser att enbart PA inte är tillräcklig kompetens för verksamhetsområdet.

### **Tillsyner**

Södertörns Miljö- och hälsoskyddsförbund har årliga tillsyner på kommunens bostadsenheter. När de startade var det stora omställningar i livsmedelshanteringen men nu fungerar allt och tillsynerna ger endast små anmärkningar.

Från IVO, Inspektionen för Vård och Omsorg, har tre tillsyner utförts. Barnboendet Hällebo har alltid minst två per år och under 2015 handlade de om "personalens medverkan vid genomförandeplaner och brukarnas delaktighet" samt "dokumentation och brukarens delaktighet". Båda tillsynerna avslutades direkt med några förbättringsområden i besluten. På Villa Sjöheden gjordes en tillsyn i augusti angående tvång- och begränsningsåtgärder. Den resulterade i begäran om åtgärder som kommer att vara klara under första kvartalet 2015.

### Socialförvaltningens bemanningsprojekt

En ny projektledare och enhetschef anställdes i början av året så projektet kunde fortskrida. Under det andra året på projektet, skulle flytande tid prövas för att uppnå målet om att all personal skulle ha önskad sysselsättningsgrad. Pilotgrupp blev Björkbacken och av de som fick flytande arbetstid var de flesta nöjda med modellen. För verksamheten är flytande tid inte alltid kostnadseffektivt och för att införa det permanent krävs omfattande förberedelser.

Under året beslutades att projektet skulle läggas ner utan att införa det permanent i befintlig modell. Äldreomsorgen och omsorg om personer med funktionsnedsättning skulle återföra bemanning till respektive avdelning senast sista december.

## 2.3 Nämndplanens mål för verksamhetsområdet

Mål	Resultat	Analys
<b>Mål 2.</b> Personerna inom LSS-verksamheterna gruppbostad, servicebostad 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 gruppbostad 1,41, servicebostad 1,27 och daglig verksamhet 1,23)	Målet är inte mätt	

## 2.4 Kommungemensamma mål

Mål	Resultat	Kommentar
<p><b>Attraktiv arbetsgivare</b></p> <p><b>Mål 11.</b> Minst 75 procent av alla anställda besvarar medarbetarenkäten och nöjd medarbetarindex är lägst 60 procent på alla arbetsplatser</p> <p><b>Mål 12.</b> Lönespridningen har ökat</p> <p><b>Mål 13.</b> Den totala sjukfrånvaron är högst sex procent årligen. (mäts årligen SKL)</p>	<p><b>Mål 11.</b> Målet är inte uppfyllt</p> <p><b>Mål 12.</b></p> <p><b>Mål 13.</b> Målet är inte uppfyllt</p>	<p><b>Mål 11.</b> Ingen medarbetarenkät har gjorts under året</p> <p><b>Mål 12.</b> Målet mäts och redovisas centralt för hela kommunen</p> <p><b>Mål 13.</b> Den totala sjukfrånvaron uppgår till 8,73 procent.</p>
<p><b>Effektiva verksamheter</b></p> <p><b>Mål 16.</b> Tre procents generell effektivisering (motsvarande en procent per år) har uppnåtts inom alla verksamheter</p>	<p>Målet är inte uppfyllt</p>	<p>Vissa verksamheter har effektiviserats med betydligt mer än tre procent under lika många år. Några verksamheter har inte gjort det bland annat beroende på nya ersättningssystem som ska vara lika för kommunala och enskilda företag.</p>

## 2.5 Kommungemensamma uppdrag

Uppdrag	Status, kommentera resultatet
<p><b>Ekologiska livsmedel</b></p> <p>Alla nämnder ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel som nyttjas för måltider i kommunens verksamheter ökar så att den uppgår till minst 30 procent år 2014.</p>	<p>Korttidshemmet och barnboendet har använt ekologiska livsmedel till mer än 30 procent under året.</p>

## 2.6 Kvalitetsgarantier

Kvalitetsgaranti	Resultat uppfyllt/inte uppfyllt	Orsak till avvikelse
<b>Planering</b> När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.	Garantin är uppfyllt	
<b>Stödperson på boendet</b> Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.	Garantin är uppfyllt	
<b>Arbete, daglig verksamhet, studier</b> Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera	Garantin är uppfyllt	

## 2.7 Ekonomiskt resultat

Tabell. Sammanfattande resultaträkning – Kommunal regi

Intäkter	Bokslut 2013	Bokslut 2014	Budget 2014
Försäljning	2 351	661	
Taxor och avgifter	435	435	
Övriga intäkter	59 299	58 004	
Anslag och prestationsers.	172 164	113 322	
<b>Intäkter totalt</b>	<b>234 249</b>	<b>172 422</b>	
<b>Kostnader</b>			
Personal	-141 363	-151 479	
Köp av verksamhet	-1 792	-914	
Anslag och prestationsersättning	-79 550	-10 478	
Övrigt	-7 685	-8 032	
<b>Kostnader totalt</b>	<b>-230 390</b>	<b>-170 903</b>	
<b>Resultat</b>	<b>3 859</b>	<b>1 519</b>	

## 2.8 Analys av ekonomiskt resultat

Alla verksamheter utom personlig assistans visar ett överskott av tilldelade resurser. Ett bättre resultat än väntat och för personlig assistans enligt prognos.

Bostadsenheterna har inte haft full beläggning hela året vilket har lett till ett visst överskott. Där det är möjligt drar vi ner på bemanningen medan brukare flyttar ut respektive flyttar in.



LOV har införts på daglig verksamhet, ledsagning och avlösning. De verksamheterna klarar sig på LOV-ersättningen.

För personlig assistans är resultatet enligt prognos. Det särskilda budgetstödet har inte tagits i anspråk men istället har sjuklöner fakturerats beställaren för att det ska vara konkurrensneutralt i förhållande till de privata utförarna. En fördyrad bemanningslösning och övertalighet i samband med minskat antal brukare har bidragit till ett negativt resultat. Vidare har indexuppräknings från Försäkringskassan på intäktssidan varit endast 1,8 procent medan personalkostnaderna har ökat med 2,5 procent. Det motsvarar ett bortfall på 500 tkr netto. Nya bestämmelser från Försäkringskassan gör att vakande nattpersonal numera i flera fall ersätts med endast 25 procent vilket innebär en fördyring.

## 2.9 Framtiden

Organisationsförändring kommer att ske på bostadsenheterna efter att barnboendet Hällebo läggs ner den sista september 2015.

Verksamhetssystemet Treservas webbversion införs nästa år. En stor omställning för verksamhetspersonalen som då ska börja dokumentera direkt i journal.

Kvalitetsledningssystemet får digitalt stöd och då kan implementeringen i verksamheterna återupptas och intensifieras.

Kompetensutvecklingen fortsätter främst med kompletteringar för den personal som inte når upp till de nya krav som ställs efter Socialstyrelsens nya rekommendationer.

Annan kompetensutveckling kommer att handla om tvång- och begränsningsåtgärder och våld i nära relation.

Socialstyrelsens uppdrag angående vård och omsorg om personer med nedsatt beslutsförmåga kommer bland annat att resultera i en vägledning som ska implementeras i verksamheterna. Socialstyrelsen ska presentera kunskapsunderlag och utveckla beslutsstöd för personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

I oktober 2015 införs HSL på våra LSS-boenden för brukare som har hemsjukvård. En stor omställning med mycket kort framförhållning.