

§ 1046

Dnr 2015/SN 0051 10

## Delårsbokslut per 30 april 2015 samt prognos för helåret

### Socialnämndens beslut

1. Den ekonomiska rapporten avseende budgetuppföljning per 30 april 2015 samt prognos för helåret 2015 noteras.
2. Uppföljning av verksamhetsmål samt särskilda uppdrag noteras.
3. Förvaltningschefen får i uppdrag att presentera en åtgärdsplan för ekonomi i balans till delårsbokslut 2.

### Särskilt yttrande

Carl-Johan Karlson (S) lämnar särskilt yttrande (bilaga).

### Beskrivning av ärendet

Den ekonomiska rapporten avser utfall per 30 april samt prognos för helåret 2015 avseende socialnämndens verksamhetsområden. Rapporteringen avser såväl beställare som verksamheter i egen regi.

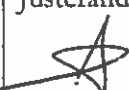


En ekonomisk uppföljning görs till nämnden vid samtliga nämndssammanträden under året förutom januari och februari månad. I samband med den fördjupade rapporteringen – tertial 1 och tertial 2 – ska även uppfyllelse av verksamhetsmål och särskilda uppdrag rapporteras.

### Bilagor

Tjänsteskrivelse.pdf

Tertialbokslut 1 2015 SN.pdf

Bilaga 1- Kvalitetsgarantier Världighetsgarantier.pdf

Justerandes sign 			Utdragsbestyrkande 
---	---	--	--



## Särskilt yttrande

med anledning av tertialbokslut 1 2015.

Vår uppfattning är alltså att den moderatledda alliansens budget i flera stycken är underfinansierad.

Avseende det som socialdemokraterna angav vid det förra sammanträdet under punkten Budgetuppföljning finns anledning att notera följande. Vi meddelade då att det genomgående är svårt att följa den ekonomiska ställningen för socialnämnden samt att det vore önskvärt med en mer ingående diskussion vid ett senare sammanträde avseende hur redovisningen lämpligen kan förbättras och förfinas. Socialnämndens ordförande Andreas Jonsson menade då att en sådan diskussion föreföll överflödigt. Vid dagens sammanträde har socialnämndens ordförande meddelat att han framgent kommer att ta initiativ till att en sådan diskussion inleds. Socialdemokraterna välkomnar denna förändring i synsätt och ser fram emot detta samarbete.

För socialdemokraterna i socialnämnden

Carl Johan Karlson

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Bengt Isaksson  
Verksamhetscontroller

**TJÄNSTESKRIVELSE**  
2015-05-12  
1 (2)

bengt.isaksson@tyreso.se

Diarienummer  
2015/SN 0051 10

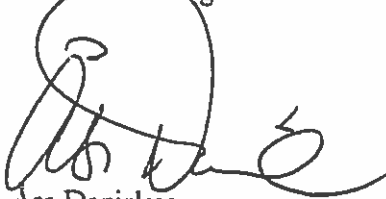
Socialnämnden

## Socialnämndens delårsbokslut per 30 april 2015 samt prognos för helåret

### Förslag till beslut

1. Den ekonomiska rapporten avseende budgetuppföljning per 30 april 2015 samt prognos för helåret 2015<sup>6</sup> noteras.
2. Uppföljning av verksamhetsmål samt särskilda uppdrag noteras.
3. Förvaltningschefen får i uppdrag att presentera en åtgärdsplan för ekonomi i balans till delårsbokslut 2.

Socialförvaltningen



Asa Danielsson  
Förvaltningschef



Bengt Isaksson  
Verksamhetscontroller

### Sammanfattning

Den ekonomiska rapporten avser utfall per 30 april samt prognos för helåret 2015 avseende socialnämndens verksamhetsområden. Rapporteringen avser såväl beställare som verksamheter i egen regi.

Den ekonomiska rapporten samt uppföljning av verksamhetsmål och särskilda uppdrag återfinns som bilaga till tjänsteskrivelsen.

### **Beskrivning av ärendet**

En ekonomisk uppföljning görs till nämnden vid samtliga nämndssammanträden under året förutom januari och februari månad. I samband med den fördjupade rapporteringen – tertial 1 och tertial 2 – ska även uppfyllelse av verksamhetsmål och särskilda uppdrag rapporteras.

# Tertialbokslut 1 - 2015

## Socialnämnden



tyresö kommun



Vision

Strategi

Mål

## Strategiska målområden och mål

VISION	STRATEGISKA MÅLOMRÅDEN	KOMMUNENS MÅL	SOCIALNÄMNDENS MÅL
Tyresös vision	Livskvalitet - den attraktiva kommunen	Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner	
			ÄO: Personer som är 65 år och äldre och som bor på vård- och omsorgsboende ska inte få fallskador, vara undernärda eller ha trycksår
		Tyresö är en av Sveriges bästa skolkommuner	
	Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum	Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	ÄO: Brukarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende ÄO, FH Myndighet: Personer som söker bistånd är nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.
		Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	
	Blomstrande näringsliv	Tyresö hör till de 25 bästa kommunerna i Sverige när det gäller företagsklimat	
		Tyresös företagare är nöjda med den service och det bemötande de får i kommunen	FH och ÄO. Enskilda aktörer är nöjda med samarbetet med kommunen
		Arbetslösheten i Tyresö är bland de lägsta i regionen och sysselsättningsgraden hög	
	God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter	Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	IFO: Öka självförsörjningsgraden IFO, FH, ÄO: Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser
		Investeringar i den skattefinansierade verksamheten finansieras via kassaflöde från den löpande verksamheten	
	Attraktiv arbetsgivare	Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare	IFO, FH, ÄO: Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare
		Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent	IFO, FH, ÄO: Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål		FH, ÄO: Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställda önskemål	

Nämndplan

# Innehållsförteckning

1	Inledning och allmänna förutsättningar.....	4
1.1	Uppföljning av mål, ekonomi och kvalitetsgarantier.....	4
1.2	Kvalitetsuppföljning och nämnduppdrag.....	5
2	Verksamhetsområde 4 - Individ- och familjeomsorgen.....	6
2.1	Strategiska mål för verksamhetsområdet.....	6
2.2	Särskilda uppdrag.....	7
2.3	Ekonomi.....	8
2.4	Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier.....	10
3	Verksamhetsområde 5 - Omsorg om personer med funktionsnedsättning.....	11
3.1	Strategiska mål för verksamhetsområdet.....	11
3.2	Särskilda uppdrag.....	13
3.3	Ekonomi.....	14
3.4	Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier.....	16
4	Verksamhetsområde 6 - Äldreomsorgen.....	17
4.1	Strategiska mål för verksamhetsområdet.....	17
4.2	Särskilda uppdrag.....	20
4.3	Ekonomi.....	21
4.4	Verksamhetsspecifika värdighetsgarantier.....	23

## Bilagor

Bilaga 1 – Kvalitets- och värdighetsgarantier

# 1 Inledning och allmänna förutsättningar

## 1.1 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.

Samtliga mål ska följas upp med hjälp av indikatorer, till exempel verksamhetsmåttn och nyckeltal. Indikatorerna följs med varierande frekvens beroende på de resultat som finns tillgängliga.

### Socialnämndens budget

Tabell. Sammanfattande tabell Socialnämnden - Beställaren

	Budget 2015	Utfall tom april 2015	Utfall i % av budget	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Intäkter</b>				
Anslag från Kommunfullmäktige	669 943	223 314	33,3	0
Taxor och avgifter	17 378	7 253	41,7	0
Övriga intäkter	63 762	23 392	36,7	0
<b>Nettokostnader</b>				
Individ- och Familjeomsorgen	154 180	56 008	36,3	-8 000
Verksamhet för personer med funktionsnedsättning	222 376	71 925	32,3	-1 000
Äldreomsorgen	293 387	96 623	32,9	-1 500
<b>Totalt</b>	<b>669 943</b>	<b>224 556</b>	<b>33,5</b>	<b>-10 500</b>

### Kommentarer till förändringar i budget:

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2015-03-05 ( Dnr 2014/KS 0141 10) skall

1. Totalt 4 000 tkr omfördelas från verksamhetsområde individ- och familjeomsorg till omsorg om personer med funktionsnedsättning. Detta innebär att arbetet med att förstärka förebyggande insatser senareläggs med ett år.
2. Totalt 3 400 tkr omfördelas från verksamhetsområde äldreomsorg till omsorg om personer med funktionsnedsättning. Silviahemscertifieringen av äldreomsorgen skjuts i och med detta upp ett år.



3. Verksamhetsområde omsorg om personer med funktionsnedsättning tillförs ytterligare 7 500 tkr under 2015.

Detta innebär att verksamhetsområdet omsorg för personer med funktionsnedsättning tillförs totalt 14 900 tkr under 2015.

## 1.2 Kvalitetsuppföljning och nämnduppdrag

### Inkomna synpunkter för perioden

I det kommungemensamma systemet för synpunktshantering via E-tjänstportalen har det under januari till april inkommit nio ärenden som tillhör socialförvaltningens område. Åtta av dessa gällde äldreomsorgens verksamhetsområde och avsåg främst brister i information samt bristande tillsyn och omsorg i utförande verksamhet. En synpunkt gällde missnöje med handläggningen inom individ- och familjeomsorgens verksamhetsområde.

### Lex Sarah och lex Maria

Hittills under året har fyra lex Sarah utredningar genomförts, två av kommunen och två av externa utförare. Ett ärende gällde rättsäkerhet inom barn- och ungdomsenheten och ett annat felaktig utförd insats/medicinhandling inom äldreomsorgens verksamhetsområde. De resterande två ärendena gällde omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Det ena fallet avsåg felaktig utförd insats (personlig assistans) och det andra avsåg brister i det professionella förhållningssättet (boendestöd). I samtliga fall har allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande konstaterats och anmälan till inspektionen för vård och omsorg, IVO, har gjorts.

Inga lex Maria har hittills konstaterats.

### Granskningar

Kvalitetsenheten Medborgarfokus granskar verksamheter i kommunal och privat regi enligt den granskningsplan som fastställts av kommunstyrelsen. Hittills i år har Kvalitetsenheten granskat Källan, som är ett stödboende för bostadslösa vuxna med beroendeproblematik. Källan drivs av Frälsningsarmén på uppdrag av kommunen. Flera brister i verksamheten uppmärksammades. Åtgärdsplan har upprättats och aktiviteter för att komma till rätta med bristerna har påbörjats.

## 2 Verksamhetsområde 4 - Individ- och familjeomsorgen

### 2.1 Strategiska mål för verksamhetsområdet

#### God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

##### Strategiskt mål

- Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

##### Verksamhetsmål

- Öka självförsörjningsgraden
- Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

##### Indikatorer som följs upp

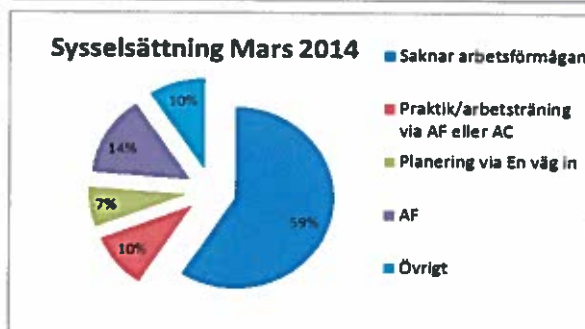
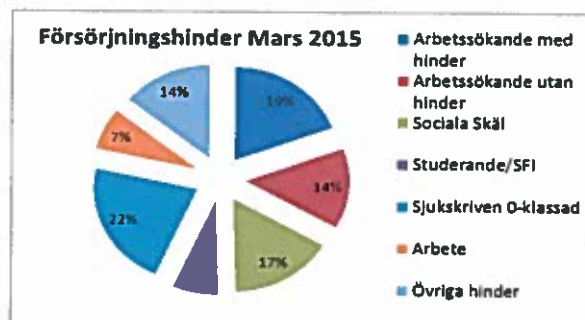
Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Prognos T1 2015
Andel biståndsmottagare i Tyresö, inklusive barn, som varit i behov av ekonomiskt bistånd	2,20 %		2,00 %	
Andel av de personer i åldersgruppen 25 till 65 år, som beviljats ekonomiskt bistånd, som har fått arbete eller deltar i praktik eller annan kompetenshöjande insats inom en månad från beslut	-	-	-	-
Ekonomiskt resultat (tkr)	-7 594	-5 880	0	-8 000

##### *Kommentarer:*

Resultatet av andelen biståndstagare under 2014 publiceras under hösten 2015 av Socialstyrelsen. Andelen biståndstagare är lägre än förra året.

Antalet personer med försörjningshinder uppgick till 343 stycken vid mätperioden i mars månad. Av dessa var det 56 personer som erhöll försörjningsstöd på grund av sociala skäl. I denna kategori inräknas de personer som sökt men ännu inte erhållit besked om sjukskrivning. Antalet personer som O-klassade och är sjukskrivna uppgick till 75 personer.

Antal personer som saknar sysselsättning av något slag uppgick till 181 stycken vid mätperioden i mars månad. Av dessa var det 107 personer som saknade arbetsförmåga vilket motsvarar 59 procent av det totala antalet som saknade sysselsättning – en ökning med drygt 10 procent från mätperioden i augusti 2014.



## Attraktiv arbetsgivare

### Strategiskt mål

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

### Verksamhetsmål

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andelen anställda inom verksamhetsområdet som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta			70,00%	
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	3,93%	7,07%	4,00%	10,40%

#### Kommentarer:

Medarbetare har i ledning av HR-enheten under mars-april deltagit i fokusgrupper för att diskutera hur Tyresö kommun kan vara en attraktiv arbetsgivare.

Under hösten 2015 kommer avdelningschefen samt enhetschefer på barn- och ungdomsenheten att genomgå en 7,5 poängs utbildning i anknytningsteori som anordnas av Ersta Sköndahl samt en i utbildningsinsats i Signs of Safety som är en utredningsmetod som används i barnutredningar.

HR-enheten har i början av året gjort en genomgång på samtliga enheter för att identifiera sjukfrånvaron och orsaker till detta.

Rehabiliteringssamtal sker tillsammans med ansvarig läkare på företagshälsovården. Personalkontoret är delaktig i enskilda samtal gällande arbetsprövning eller arbetsanpassning där så är möjligt utifrån arbetsuppgifterna. Samtliga anställda erbjuds också fem samtal med Falck Healthcare.

Sjukfrånvaron följs upp månadsvis i BesTyr.

Under hösten kommer kommunens HR-avdelning att skicka ut en medarbetarenkät till samtliga anställda.

## 2.2 Särskilda uppdrag

### Intensifiera det förebyggande arbetet vad gäller barn och unga

#### Kommentarer:

Arbetet har påbörjats och sker i samarbete med utvecklingsförvaltningen.

Ta fram en omvärldsanalys som bland annat innehåller en behovsplan för verksamhetsområdet för 2016-2020 och som presenteras på nämnden i maj

#### Kommentarer:

Omvärldsanalys innehållande behovsplan redovisas på socialnämnden i maj

Utred hur brukarnas erfarenheter av verksamheterna kan tillvaratas i kvalitetsarbetet. I utredningen ska ingå plan för systematiskt arbete med brukarundersökningar

#### Kommentarer:

Staben kommer under året att utreda frågan, ha dialog med avdelningschef samt göra en plan för brukarundersökningar. Arbetet ska vara klart senast den 1 december.

### Utveckla samarbetet med kommunens skuldrådgivning

#### Kommentarer:

Personal inom försörjningsstödsenheten ska under året utbildas i budgetrådgivning. Vidare ska familjerättens personal bjuda in kommunens skuld- och budgetrådgivare för att utveckla den ekonomiska rådgivningen till föräldrar.

### Nämnderna ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 procent

#### Kommentarer:

Ekologiska livsmedel används när så är möjligt inom de enheter som serverar mat. Samordnaren för kommunens arbete med ekologiska livsmedel har besökt boenekedjan för ensamkommande barn för att beskriva vikten av val av ekologisk mat.

## 2.3 Ekonomi

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet - IFO

Tkr	Budget 2015	Utfall tom april 2015	Utfall i % av budget	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Intäkter</b>				
Anslag från Kommunfullmäktige	154 180*	51 393	33,3	0
Övriga intäkter	37 779**	14 627	38,7	0
<b>Nettokostnader</b>				
Förvaltningsgemensamt	4 500	1 500	33,3	0
Administration/Myndighetsutövning	42 022	13 911	33,1	-5 100
Förstärkning förebyggande insatser	0	0	-	0
Försörjningsstöd	20 662	7 968	38,5	-1 300
Placeringar 0-12 år	11 093	3 675	33,1	-500
Placeringar 13-20 år	30 753	10 893	35,4	-500
Placeringar vuxna	6 600	4 184	63,3	-600
Öppenvård, barn/unga	22 170	8 399	37,8	0
Öppenvård vuxna	9 207	2 989	32,4	0
Boende vuxna	10 466	4 174	39,8	0
Flyktigmottagning	- 3 293	-1 685	51,1	0
<b>Totalt</b>	<b>154 180</b>	<b>56 008</b>	<b>36,3</b>	<b>-8 000</b>

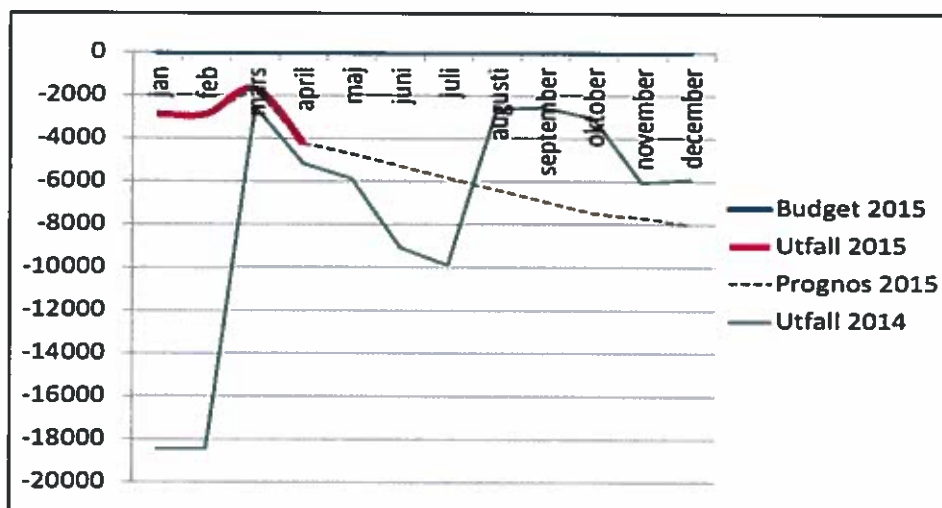
\* I enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2015-03-05 (Dnr 2014/KS 0141 10) ska 4 000 tkr omfördelas från individ- och familjeomsorgen till omsorgen för personer med funktionsnedsättning.

\*\* Varav 25 014 tkr avser bidrag från Migrationsverket, Hyror 4 930 tkr, interna intäkter 3 300 tkr

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet – IFO enligt ny struktur

Tkr	Budget 2015	Utfall tom april 2015	Utfall i % av budget	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Intäkter</b>				
Anslag från Kommunfullmäktige	154 180*	51 393	33,3	0
Övriga intäkter	37 779**	14 627	38,7	0
<b>Nettokostnader</b>				
Avdelningsledning	17 376	4 783	27,5	-5 100
Försörjningsstöd	26 442	10 545	39,9	-1 300
Familjeenheten	40 902	13 647	33,3	0
Barn- och Ungdomsenheten	36 156	12 759	35,3	0
Ensamkommande PUT/Asyl	-6 297	-2 089	33,2	0
Vuxenenheten	17 425	7 993	45,9	-600
Resursenheten	10 847	3 889	35,9	0
Hästskon	11 329	4 481	39,6	-1 000
<b>Totalt</b>	<b>154 180</b>	<b>56 008</b>	<b>36,3</b>	<b>-8 000</b>

### Diagram avvikelse



### Kommentarer till utfall och prognos

För individ- och familjeomsorgen prognostiseras ett underskott på motsvarande -8 000 tkr för innevarande budgetår.

Flytt av barn och ungdomar från externa placeringar till egna boenden och med intensivstöd från individ- och familjeomsorgen har inte kunnat genomföras i den utsträckning som planerats. Av beräknad besparing på 7 000 tkr bedöms åtgärder motsvarande 1 000 tkr inte kunna genomföras. Den budgeterade minskningen av försörjningsstöd motsvarande 1 500 tkr bedöms inte kunna uppnås, framför allt beroende på Försäkringskassans återhållsamhet att bevilja sjukersättning.

Vuxenheten prognosticerar ett underskott på -600 tkr till följd av alternativa placeringar till Källans verksamhet.

Den planerade utökningen med fyra nya socialsekreterartjänster från och med halvårsskiftet beräknas kosta 1 200 tkr.

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2015-03-05 (Dnr 2014/KS 0141 10) ska 4 000 tkr omfördels från individ- och familjeomsorgen till omsorgen för personer med funktionsnedsättning. Sammantaget innebär detta en årsprognos för individ- och familjeomsorgen på -8 000 tkr.

Uppstarten av den nya boendekedjan för ensamkommande flyktingbarn har inte att kunnat påbörjas enligt plan vilket beräknas innebära ökade kostnader under året med uppemot 2 000 tkr då boende måste köpas externt i stället för drift i egen regi.

## **2.4 Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier**

Verksamheten uppfyller samtliga kvalitetsgarantier Utförandet är kvalitetssäkrat genom olika rutiner och arbetssätt och följs upp i bland annat medarbetarsamtal och avvikelshantering.

Kvalitetsgarantierna återfinns i bilaga 1.

### 3 Verksamhetsområde 5 - Omsorg om personer med funktionsnedsättning

#### 3.1 Strategiska mål för verksamhetsområdet

##### Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

###### Strategiskt mål

- Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

###### Verksamhetsmål

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

###### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andel personer som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider			70,00%	

###### Kommentarer:

*I samverkan med staben pågår ett arbete med att ta fram en brukarenkät. Arbetet inkluderande distribution, analys och sammanställning beräknas vara klart under oktober/november.*

##### Blomstrande näringsliv

###### Strategiskt mål

- Tyresös företagare är nöjda med den service och det bemötande de får i kommunen.

###### Verksamhetsmål

- *Enskilda aktörer är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen*

###### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andel privata utförare som är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen			90,00%	

###### Kommentarer:

*Ett arbete pågår med att ta fram en enkät som kan användas av både äldreomsorgen och omsorgen för personer med funktionsnedsättning. I samband med Branschråd diskuteras samverkansfrågor och enkäten delas ut. Resultatet av enkätsvaren sammanställs och skickas till utförarna. Uppföljning av resultat sker på kommande branschråd.*

## God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

### Strategiskt mål

- Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

### Verksamhetsmål

- *Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser*

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Prognos T1 2015
Ekonomiskt resultat beställare (tkr)	-3 833	-5 982	0	-1 000
Ekonomiskt resultat egen regi (tkr)	+3 941	+1 519	0	0*

\*Exklusive TYDA

#### Kommentarer:

*Volymkontroller görs månatligen per insats och handläggare. Vid ökade volymer görs analys av orsakerna och vid tertialboks slut görs en fördjupad analys om volymförändringarna bedöms som bestående.*

*Ekonomiska resultat följs upp i BesTyr och uppbokningar görs i tid för att korrekt resultat ska kunna fås fram vid varje uppföljningstillfälle.*

#### Kommentar utförare egen regi:

*Utföraren i egen regi har en strukturerad uppföljning av ekonomin genom månatlig och skriftlig utvärdering. Skriftlig planering vid negativ avvikelse. Samtliga enhetschefer lyfter frågor om ökade kostnader med avdelningschefen.*

*Det ekonomiska resultatet kommenteras under avsnittet ekonomi.*

## Attraktiv arbetsgivare

### Strategiskt mål

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.
- Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

### Verksamhetsmål

- *Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.*
- *Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.*
- *Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål*

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andelen av anställda inom verksamhetsområdet som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta			70,00%	



Den totala sjukfrånvaron biståndsavdelningen (%)	1,28%	2,23%		7,99%
Den totala sjukfrånvaron utförare egen regi (%)	9,18%	8,86%	7,00%	11,23%
Andel av de anställda inom verksamhetsområdet som anger att sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål			100,00%	90,00%

Kommentarer:

Ett fortlöpande arbete pågår med att skapa förutsättningar för en god arbetsmiljö med tillräckliga resurser för en rättssäker myndighetsutövning. En översyn av antal tjänster i förhållande till ärendemängden ska göras inom funktionsnedsättningsområdet under 2015.

Under hösten kommer kommunens HR-avdelning att skicka ut en medarbetarenkät till samtliga anställda.

För en personellt liten enhet/avdelning kan en enstaka långtidssjukskrivning innebära att det procentuella utfallet för sjukfrånvaro ökar kraftigt.

Kommentar utförare egen regi:

Delaktighet och inflytande för medarbetare säkras upp genom att alla arbetsplatsträffar genomförs med samma struktur; Strukturen är samverkad och klar att användas från och med maj.

Utökat samarbete bedrivs med HR-enheten kring rehabiliteringsåtgärder, i synnerhet för de verksamheter som inte når målet med sjukfrånvaron; Samarbetet har också utökats med anledning av de ökande siffrorna för långtidssjukskrivningar. Alla enhetschefer har pågående långtidssjukskrivningar där några behöver avslutas och övergå helt till Försäkeringskassan vilket är en lång process som ibland kan ta flera år.

Möjligheter att införa flytande tid undersöks. Information till deltidsanställda om möjligheten att anmäla intresse för högre sysselsättningsgrad när vakans uppstår fortgår.

## 3.2 Särskilda uppdrag

**Ta fram en omvärldsanalys som bland annat innehåller en behovsplan för verksamhetsområdet för 2016-2020 och som presenteras på nämnden i maj**

Kommentarer:

Omvärldsanalys innehållande behovsplan redovisas på socialnämnden i maj

**Utreda hur brukarnas erfarenheter av verksamheterna kan tillvaratas i kvalitetsarbetet. I utredningen ska ingå plan för systematiskt arbete med brukarundersökningar**

Kommentarer:

Staben kommer under året att utreda frågan, ha dialog med avdelningschef samt göra en plan för brukarundersökningar. Arbetet ska vara klart senast den 1 december.

**I samverkan med Samhällsbyggnadsförvaltningen och Fastighet och facility ta fram en plan för kommande byggprojekt avseende vård- och omsorgsboende i enlighet med Ordförandeuppdrag (§ 1076, 2014/SN 0214-010)**

Kommentarer:

Avdelningschefen och socialförvaltningens fastighetsamordnare tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningen och fastighet och facility ansvarar för planarbetet för kommande gruppboenden. Planen ska utgå från kommunens översiktsplan samt aktuella behovsplaner.

En projektgrupp arbetar för närvarande med ett förslag till byggnation på Sågen tomten. Utöver Hästscons verksamhet som flyttas till Sågen tomten planeras också för ytterligare 13 stödboenden inom socialpsykiatrin.

För två gruppboendestäder är lokalisering klar och redovisas i översiktsplanen. Dessa är Hasselbacken och Apelvägen. Lokalisering av ytterligare tre gruppböenden är ännu inte klart men kommer att föreslås i översiktsplanen.

### Utreda nivåer och metoder för hyressättning i vård- och omsorgsboende inom verksamhetsområdet

#### Kommentarer:

Utredning avses göras under året i form av externt konsultuppdrag.

### Nämnderna ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 procent

#### Kommentar utförare egen regi:

De verksamheter som kan bidra är korttidshemmet och barnboendet. I de verksamheterna köper kommunen in maten och brukarna betalar enligt en schablonavgift. I alla övriga verksamheter betalar brukaren sin egen mat.

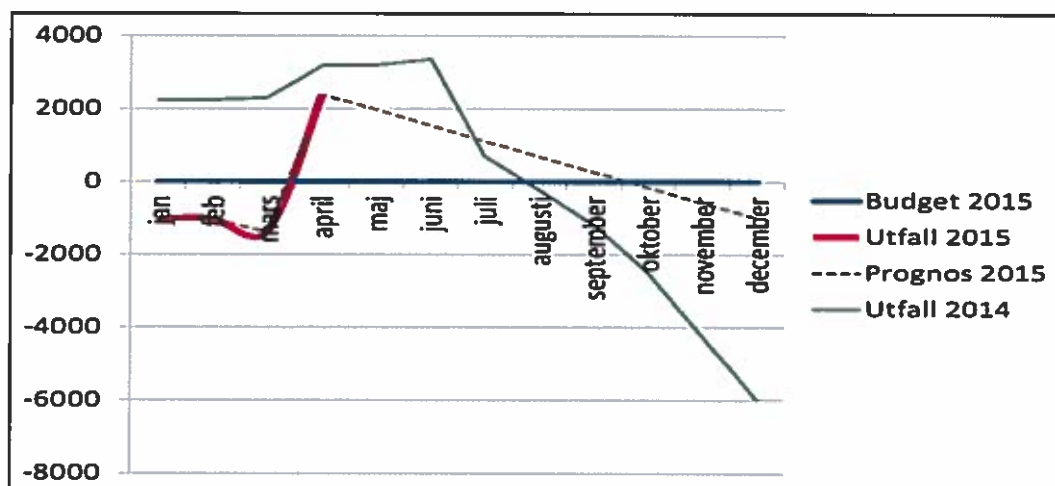
Verksamheterna mäter andelen ekologiska livsmedel i början av året och sedan varje tertiäl. Den enskilda verksamheten diskuterar och genomför inköp så att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 % i slutet av året.

## 3.3 Ekonomi

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet - FO Beställare

Tkr	Budget 2015	Utfall tom april 2015	Utfall i % av budget	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Intäkter</b>				
Anslag från Kommunfullmäktige	222 376	74 125	33,3	0
Taxor och avgifter	1 559	366	23,4	0
Övriga intäkter	10 743	3 706	34,5	0
<b>Nettokostnader</b>				
Förvaltningsgemensamt	12 888	4 296	33,3	0
Administration/Myndighetsutövning	8 365	3 104	37,1	-1 000
Hemtjänst i ordinärt boende	9 133	2 672	29,3	0
Boendestöd i ordinärt boende	4 810	814	16,9	0
Korttidsvård	1 763	920	52,2	0
Särskilt boende/annat boende	13 283	5 753	43,3	0
Öppen verksamhet	4 729	1 576	33,3	0
Övriga insatser i ordinärt boende	2 364	790	33,4	0
Boende enl. LSS för vuxna	63 497	21 214	33,4	0
Boende enl. LSS för barn och unga	9 393	2 648	28,2	0
Personlig assistans enl. LSS/SFB	27 709	8 980	32,4	0
Daglig verksamhet enl. LSS	35 496	12 102	34,1	0
Övriga insatser enl. LSS	28 946	7 056	24,4	0
<b>Totalt</b>	<b>222 376</b>	<b>71 925</b>	<b>32,3</b>	<b>-1 000</b>

## Diagram avvikelse - beställare



## Kommentarer till utfall och prognos - beställare

För omsorg om personer med funktionsnedsättning prognostiseras årets resultat till motsvarande - 1 000 tkr. Underskottet förklaras av de särskilda avgifter enligt LSS som myndigheten måste betala på grund av ej verkställda beslut. Ytterligare tre ärenden om särskilda avgifter ligger för närvarande hos Förvaltningsrätten för avgörande.

Från och med 1 oktober 2015 övergår ansvaret för hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive rehabilitering och habilitering som sker i bostaden och på daglig verksamhet från Landstinget till kommunen. Kommunernas övertagande av övertagandet finansieras med en skatteväxling. Under 2015 bedömer förvaltningen att övertagandet kan bedrivas och finansieras inom ramen för skatteväxlingen.

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet - FO egen regi

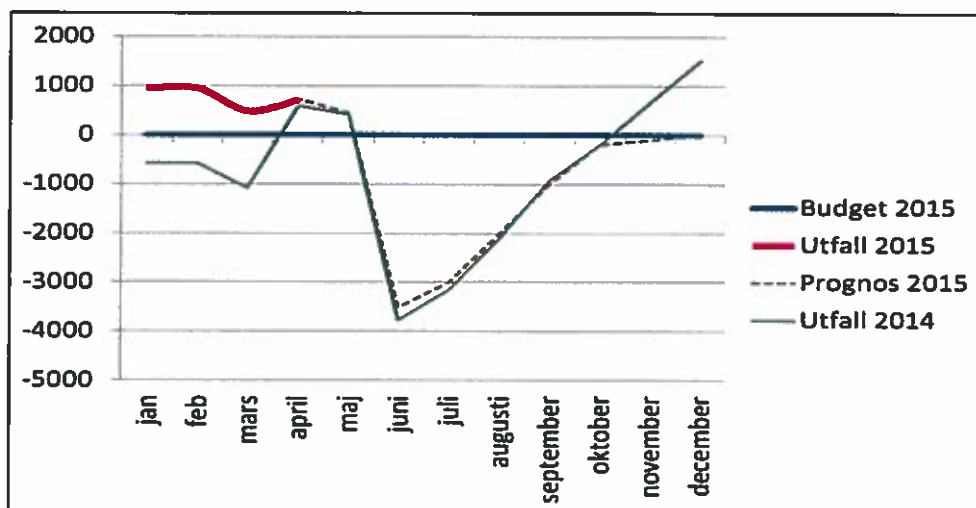
Tkr	Budget tom april 2015	Utfall tom april 2015	Avvikelse tom april 2015 (Budget-Utfall)	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Nettokostnader</b>				
Administration	472	469	3	0
Bostadsenheter	18 322	17 691	631	0
Personlig assistans*	0	583	-583	-1 500
Korta insatser**	0	-74	74	0
TYDA***	0	-594	594	1 500
<b>Totalt</b>	<b>18 794</b>	<b>18 075</b>	<b>719</b>	<b>0</b>

\*Personlig assistans finansieras via Försäkringskassan

\*\*Finansieras genom prestationsersättning

\*\*\*Finansieras genom LOV-ersättning

## Diagram avvikelse - egen regi



## Kommentarer till utfall och prognos - egen regi

För egenregiverksamheten prognostiseras årets resultat till -1 500 tkr exklusive resultatenheten TYDA. Underskottet uppstår i sin helhet inom personlig assistans.

## Investeringar

### *Aktuella investeringar under perioden*

- Nytt gruppboende Lindetomten
- Nytt gruppboende Tärningen
- Nytt boende Sågen

Gruppboendena på Lindetomten respektive Tärningen väntas bli inflyttningsklara i slutet av 2015. Upphandling av driften av dessa två gruppboenden har påbörjats.

Det planerade gruppboendet LSS på Sågen tomten utgår och kommer att byggas på annan plats. Förstudier av Sågen tomten avseende ersättningsboende enligt SoL för Hästskons boendeenhet har inletts.

### 3.4 Verksamhetsspecifika kvalitetsgarantier

Verksamheten i egen regi uppfyller samtliga kvalitetsgarantier Utförandet är kvalitetssäkrat genom olika rutiner och arbetssätt och följs upp i bland annat medarbetarsamtal och avvikelsehanteringen.

Kvalitetsgarantierna återfinns i bilaga 1.

## 4 Verksamhetsområde 6 - Äldreomsorgen

### 4.1 Strategiska mål för verksamhetsområdet

#### Livskvalitet – den attraktiva kommunen

##### Strategiskt mål

- Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

##### Verksamhetsmål

- *Personer som är 65 år och äldre och som bor på vård- och omsorgsboende ska inte få fallskador, inte vara undernärda eller ha trycksår*

##### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andelen personer över 65 år som bor på vård- och omsorgsboende som riskbedömts avseende fall, undernäring och trycksår	78,00%		90,00%	

##### Kommentarer:

Enligt Senior Alert har det under jan-mars registrerats 176 riskbedömningar. Antalet registrerade personer uppgår till 225 och verksamheterna har gjort 99 uppföljningar. Under 2014 gjordes 379 riskbedömningar och antalet unika personer uppgick till 273.

Riskbedömningar utförs när en ny boende flyttar in på vård- och omsorgsboendet. Utifrån resultatet på riskbedömningar upprättas vårdplaner för åtgärder och plan för uppföljningar som är individuella. Antalet riskbedömningar under ett tertial är svårt att veta exakt för om en individ flyttar nära slutet av tertialet kan hända att alla riskbedömningar inte alltid hinns med under det tertialet som rapporten gäller.

##### Kommentar utförare egen regi:

Samtliga boende, 100 %, på Björkebackens äldrecentrum riskbedöms avseende fall, undernäring och trycksår vid inflyttning. Bedömningarna dokumenteras i vårdplaner i HSL-journal och följs upp regelbundet. På grund av dubbeldokumentation dokumenteras inte samtliga riskbedömningar i kvalitetsregistret Senior Alert.

#### Medborgarfokus – varje Tyresöbo i centrum

##### Strategiskt mål

- Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen
- Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

##### Verksamhetsmål

- *Brukarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende*
- *Personer som söker bistånd är nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.*

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom hemtjänst	90,00%	89,00%	90,00%	
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom vård- och omsorgsboende	80,00%	81,00%	85,00%	
Andel personer som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider	76,70%		80,00%	

#### Kommentarer:

Målet mäts under våren mars/april i samband med Socialstyrelsens stora undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" Enkäten har gått till samtliga personer som har hemtjänst eller bor i ett särskilt boende.

I samverkan med staben pågår ett arbete med att ta fram en brukarenkät. Arbetet inkluderande distribution och sammanställning beräknas vara klart under oktober/november.

#### Kommentar utförare egen regi:

Utföraren i egen regi uppnådde målen för nöjda brukare 2014 i Socialstyrelsens enkät Nationella brukarundersökningen, både för hemtjänst och särskilt boende. Mätning för 2015 genomförs under sommaren och resultatet kommer först i oktober 2015. Verksamheterna fortsätter att arbeta framför allt med värdegrundsfrågor och inom särskilt boende är mat och matsituationen ett utvecklingsområde under 2015.

## Blomstrande näringsliv

### Strategiskt mål

- Tyresös företagare är nöjda med den service och det bemötande de får i kommunen.

### Verksamhetsmål

- Enskilda aktörer är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andel privata utförare som är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen			90,00%	

#### Kommentarer:

Ett arbete pågår med att ta fram en enkät som kan användas av både äldreomsorgen och omsorgen för personer med funktionsnedsättning. I samband med Branschråd diskuteras samverkansfrågor och enkäten delas ut. Resultatet av enkätsvaren sammanställs och skickas till utförarna. Uppföljning av resultat sker på kommande branschråd.

## God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

### Strategiskt mål

- Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

### Verksamhetsmål

- *Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser*

### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Prognos T1 2015
Ekonomiskt resultat beställare (tkr)	+2 666	-9 326	0	-1 500
Ekonomiskt resultat egen regi (tkr)	+439	-7 512	0	-1 000

#### Kommentarer:

*Volymkontroller görs månatligen per insats och handläggare. Vid utökade volymer görs analys av orsakerna och vid tertialboks slut görs en fördjupad analys om volymförändringarna bedöms som bestående.*

*Ekonomiska resultat följs upp i BesTyr och uppbokningar görs i tid för att korrekt resultat ska kunna fås fram vid varje uppföljningstillfälle.*

#### Kommentar utförare egen regi:

*Samtliga enhetschefer följer varje månad upp det ekonomiska resultatet och viktiga nyckeltal för kvalitet. Avstämning görs tillsammans med controller innan resultatet och prognos sammanställs för respektive avdelning. Kvalitetsarbetet redovisas i måluppfyllelse i samband med delårsboks slut och boks slut.*

*Det ekonomiska resultatet kommenteras under avsnittet ekonomi.*

### Attraktiv arbetsgivare

#### Strategiskt mål

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.
- Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

#### Verksamhetsmål

- Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare.
- Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.
- Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

#### Indikatorer som följs upp

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Utfall T1 2015
Andelen av verksamhetsområdets anställda som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta			70,00%	
Den totala sjukfrånvaron biståndsavdelningen (%)	-	4,79%	4,00%	13,16%
Den totala sjukfrånvaron utförare egen regi (%)	8,10%	10,79%	7,00%	11,81%

Andel av de anställda inom verksamhetsområdet som anger att sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål	100,00%
---	---------

Kommentarer:

Ett fortlöpande arbete pågår med att skapa förutsättningar för en god arbetsmiljö med tillräckliga resurser för en rättsäker myndighetsutövning. En översyn av antal tjänster i förhållande till ärendemängden ska göras inom äldreomsorgen under 2015. Medarbetarsamtal och uppföljning på individnivå görs vid upprepad korttidsfrånvaro och vid långtidsjukfrånvaro.

Under hösten kommer kommunens HR-avdelning att skicka ut en medarbetarenkät till samtliga anställda. För en personellt liten enhet/avdelning kan en enstaka långtidsjukeskrivning innebära att det procentuella utfallet för sjukfrånvaro ökar kraftigt.

Kommentar utförare egen regi:

Sjukfrånvaron inom egen regi äldreomsorg har ökat kraftigt från 2013. Framför allt är det den långa sjukfrånvaron som ökat, från 4,34 % under 2014 till 6,56 % under de tre första månaderna 2015. På individnivå görs rehabiliteringsåtgärder vid upprepad korttidsfrånvaro eller vid långtidsjukdom. På avdelningsnivå deltar äldreomsorgen i egen regi i ett projekt i samarbete med HR-avdelningen för att försöka hitta effektivare åtgärder för att minska sjukfrånvaron.

Under bemanningsprojektet infördes inom äldreomsorgen flytande arbetstid för att möjliggöra för deltidsanställda att öka sin sysselsättningsgrad. Aktiviteten har inför 2015 permanentats och omfattar nu både särskilt boende och hemtjänst. 15 personer arbetar för närvarande med flytande arbetstid.

## 4.2 Särskilda uppdrag

### Påbörja Silviacertifiering av äldreomsorgen

Kommentarer:

Kontakt med Silviabemmet har etablerats. Ett första möte för att påbörja planeringen för Silviacertifiering har bokats till 18 maj. I mötet kommer arbetet med en projektplan för genomförandet av certifiering att utarbetas tillsammans med representanter från Silviabemmet och representanter från socialförvaltningen. Parallellt ska även en kommunikationsplan för projektet utarbetas.

### I samverkan med Samhällsbyggnadsförvaltningen och Fastighet och facility ta fram en plan för kommande byggprojekt avseende vård- och omsorgsboende i enlighet med Ordförandeuppdrag (§ 1076, 2014/SN 0214-010)

Kommentarer:

Avdelningschefen och socialförvaltningens fastighetsansvariga tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningen och fastighet och facility ansvarar för planarbetet för kommande vård- och omsorgsboenden. Planen ska utgå från kommunens översiktsplan samt aktuella behovsplaner.

I samband med utarbetandet av den nya översiktsplanen för Tyresö kommun har förvaltningen fått framföra sina önskemål om placering av de vård- och omsorgsboenden som planeras fram till 2030.

Vård- och omsorgsboendet på Fornudden som var planerat till 2018 kommer att bli försenat med omkring 6-9 månader med anledning av nytt beslut om placering av boendet. En projektgrupp har bildats och där har planeringen påbörjats.

Vård- och omsorgsboendet på Basilikagränd (Krusmyntan 2) beräknas vara klart för inflyttning vid årsskiftet 2016/2017. Här har också inledande kontakter tagits om kommunens behov av boendeplatser.



Utreda förutsättningarna för att upphandla insatsen vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem

Kommentarer:

Staben har fått i uppdrag att utreda förutsättningarna för upphandling och rapport lämnas under senhösten.

Utred hur brukarnas erfarenheter av verksamheterna kan tillvaratas i kvalitetsarbetet. I utredningen ska ingå plan för systematiskt arbete med brukarundersökningar

Kommentarer:

Staben kommer under året att utreda frågan, ha dialog med avdelningschef samt göra en plan för brukarundersökningar. Arbetet ska vara klart senast den 1 december.

Ta fram en omvärldsanalys som bland annat innehåller en behovsplan för verksamhetsområdet för 2016-2020 och som presenteras på nämnden i maj

Kommentarer:

Omvärldsanalys innehållande behovsplan redovisas på socialnämnden i maj. Det kommunala pensionärsrådet har fått lämna synpunkter i samband med framtagandet av omvärldsanalysen och behovsplanen.

Nämnderna ska medverka till att andelen ekologiska livsmedel uppgår till minst 30 procent

Kommentarer:

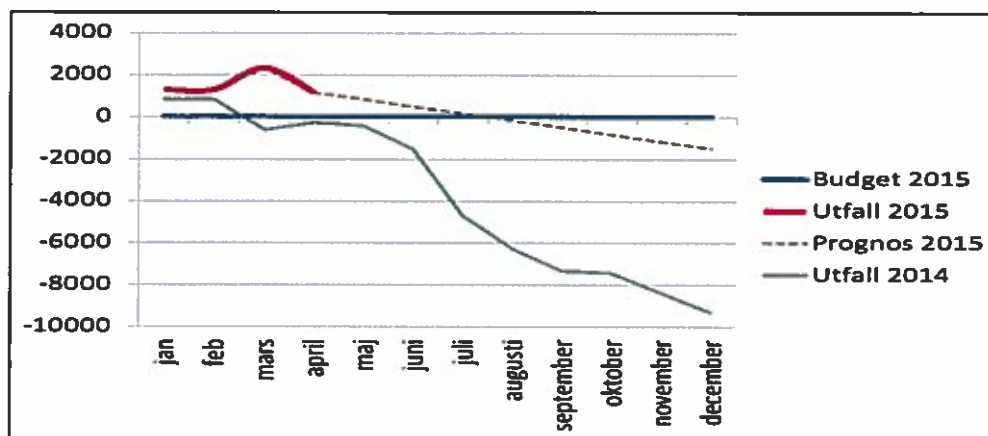
Enligt avtalet med Fazer ska andelen ekologiska livsmedel uppgå till minst 25 procent. Det nuvarande basavtalet med Fazer löper till juli 2016.

### 4.3 Ekonomi

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet - ÄO Beställare

Tkr	Budget 2015	Utfall tom april 2015	Utfall i % av Budget	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Intäkter</b>				
Anslag från Kommunfullmäktige	293 387	97 796	33,3	0
Taxor och avgifter	15 819	6 887	43,5	0
Övriga intäkter	15 240	5 059	33,2	0
<b>Nettokostnader</b>				
Förvaltningsgemensamt	12 588	4 196	33,3	0
Administration/Myndighetsutövning	4 829	2 959	61,2	-1 500
Hemtjänst i ordinärt boende	82 072	26 597	32,4	0
Korttidsboende	21 987	4 231	19,2	0
Dagverksamhet, ordinärt boende	4 499	1 613	35,8	0
Särskilt boende/annat boende	164 962	56 044	33,9	0
Öppen verksamhet	150	171	114,0	0
Övriga insatser i ordinärt boende	2 300	812	35,3	0
<b>Totalt</b>	<b>293 387</b>	<b>96 623</b>	<b>32,9</b>	<b>-1 500</b>

## Diagram avvikelse - beställare



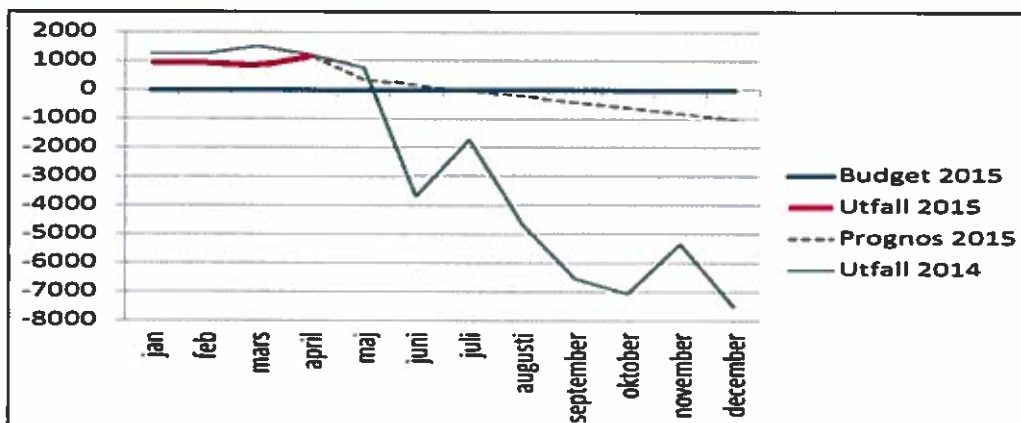
## Kommentarer till utfall och prognos - beställare

För äldreomsorgen prognostiseras årets resultat till motsvarande -1 500 tkr. Renoveringar av rum på Björkbacken och Trollängen har dragit ut på tiden vilket har lett till akuta köp av externa platser. Det finns ytterligare behov att renovera 11 rum på Viljan vilket kommer att innebära ytterligare köp av externa platser under renoveringstiden.

Tabell. Sammanfattande tabell per verksamhet - ÅO egen regi

Tkr	Budget tom april 2015	Utfall tom april 2015	Avvikelse tom april 2015 (Budget-Utfall)	Prognos avvikelse helår 2015
<b>Nettokostnader</b>				
Administration	1 773	1 633	140	0
Särskilda boenden	22 271	22 274	-3	-1 000
Korttidsboenden	4 858	4 913	-55	0
Dagvård	1 499	1 311	188	0
Hemtjänst	1 790	883	907	0
<b>Totalt</b>	<b>32 191</b>	<b>31 014</b>	<b>1 177</b>	<b>-1 000</b>

## Diagram avvikelse - egen regi



## Kommentarer till utfall och prognos - egen regi

För egenregiverksamheten prognostiseras årets resultat till -1 000 tkr. Underskottet uppkommer på boendesidan medan hemtjänsten beräknas redovisa ett nollresultat. Den kraftiga förbättringen av resultatet mot föregående år (närmare 6 000 tkr) förklaras bland annat av att vikariehantering numera sköts inom befintlig organisation samt en höjd boendepeng för att möta ett ökat vårdbehov hos vissa grupper av vårdtagare.

### **4.4 Verksamhetsspecifika värdighetsgarantier**

Verksamheten i egen regi uppfyller samtliga värdighetsgarantier, både inom hemtjänst och särskilt boende. Utförandet är kvalitetssäkrat genom olika rutiner och arbetssätt och följs upp i bland annat medarbetarsamtal och avvikelshantering.

Värdighetsgarantierna återfinns i bilaga 1.

## **Kvalitetsgarantier för Individ- och familjeomsorgen**

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **Familjerätt**

Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

### **Stöd till personer med missbruksproblem**

Alla nya besökare får en besökstid snarast möjligt, och senast inom två veckor.

Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.

## **Kvalitetsgarantier för Omsorg om personer med funktionsnedsättning**

### **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.

### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Alla biståndshandläggare som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

### **Planering**

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.

### **Boendeverksamhet**

#### **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.

#### **Stödperson på boendet**

Du får en stödperson på boendet redan innan du flyttar in.

#### **Arbete, daglig verksamhet, studier**

Du erbjuds stöd för att komma i arbete, sysselsättning, daglig verksamhet eller börja studera.

## **Kvalitetsgarantier Bostadsanpassning**

### **När du söker bostadsanpassningsbidrag**

#### **Vi är tillgängliga**

När du söker bostadsanpassningsbidrag får du en handläggare som startar en utredning inom två veckor.

#### **Vi bär synlig identitetsbricka**

Bostadshandläggaren som gör hembesök hos dig bär en synlig identitetsbricka.

#### **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.

## Värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Tyresö kommun

### Inflytande över den individuella vården och omsorgen

#### Seniorguide

Seniorguiden är till för dig som är över 65 år, eller är anhörig. Du kan vända dig dit för att få information, stöd och rådgivning. Genom denna funktion får du tillgänglig vägledning och du som är äldre får mer inflytande över äldreomsorgen i Tyresö kommun.

#### Seniorguidens uppdrag

- Ge råd, information, stöd och vägledning
- Förmedla kontakt och slussa vidare
- Mottagare av synpunkter och klagomål och uppföljning av att du får återkoppling

#### Du kan prata fritt

Seniorguiden lyder under sekretesslagen och uppgifter om dig får inte föras vidare om du inte har gett ditt tillstånd till det. Du kan även framföra synpunkter och ställa frågor anonymt.

#### Synpunkter och klagomål

Det är viktigt att du lämnar synpunkter och klagomål när du inte är nöjd med en tjänst. I första hand vänder du dig till personalen, chefen för verksamheten eller biståndsavdelningen. Du kan också vända dig till Seniorguiden med dina synpunkter och klagomål. När du har framfört en synpunkt eller ett klagomål får du återkoppling av antingen biståndshandläggare, chef för verksamheten eller av Seniorguiden senast inom två veckor.

#### Handläggare

När du ansöker om äldreomsorg får du en handläggare som gör hembesök om du önskar. Är du inte nöjd får du byta handläggare. Du kan alltid få kontakt med någon på Biståndsavdelningen på kontorstid.

## **Gott bemötande, respekt för privatliv och personlig integritet**

### **Förhållningssätt**

- Vi uppträder vänligt, respektfullt och lugnt.
- Vi har erforderlig kunskap.
- Vi lyssnar, agerar och återkopplar. Dina synpunkter tas på allvar och vi informerar om vilka åtgärder som är gjorda eller vilka åtgärder som planeras.
- Vi meddelar vem som kommer om den ordinarie personalen fått förhinder.
- Vi kommer på överenskommen tid. Vid förhinder eller försening hör vi av oss omgående.
- Vi följer de överenskommelser som vi gjort tillsammans med dig och/eller dina anhöriga.

### **Valfrihet**

#### **Kundval i hemtjänsten**

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.

#### **Önskemål om särskilt boende**

När du beviljats äldreboende får du välja vilket äldreboende du helst vill bo på. Du har möjlighet att besöka kommunens äldreboenden innan du gör ditt val. Om det inte finns plats när du ska flytta in, får du byta till det boende du önskat så snart det är möjligt.

#### **Möjlighet att bo tillsammans**

Genom möjligheter till olika boendeformer kan du få ökad möjlighet att leva tillsammans med din make/maka/partner den sista tiden i livet, även om inte



båda har behov av särskilt boende. Biståndsavdelningen kan utifrån individuell bedömning, exempelvis ge förtur till trygghetsboende och seniorboende.

Det är naturligtvis av största vikt att den lösning som kan erbjudas är tillfredsställande utifrån *båda makarnas behov och önskemål*.

## **Självbestämmande, individanpassning och delaktighet**

### **Struktur för planering**

#### **– Samtal inför beslut om insatser i äldreomsorgen**

För att erbjuda bästa möjliga vård och omsorg, anpassad efter dina önskemål, behov och förväntningar, vill vi få och ge information om de insatser du kan beviljas utifrån dina behov. Du, och om du vill dina anhöriga, erbjuds samtal med biståndshandläggaren

#### **– Uppföljningssamtal vid förändrat behov av vård och omsorg**

Om ditt behov av vård och omsorg förändras erbjuds du och om du vill dina anhöriga, samtal med biståndshandläggare för att få information och utforma ditt fortsatta behov av vård och omsorg.

## **Hemtjänst**

### **Syfte**

Syftet med värdighetsgarantierna är att du ska känna dig trygg och att du kan påverka hur insatserna ska utformas. Det innebär också att du ska känna dig välinformerad och att dina synpunkter beaktas.

### **Valfrihet**

#### **Byte av insatser i hemtjänsten**

Du kan byta ut en planerad insats efter önskemål, exempelvis inköp mot promenad, förutsatt att tidsåtgången är densamma. Vissa byten måste av praktiska skäl aviseras i förväg.

## Kost

Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan alltid välja mellan minst två rätter. Detta gäller om du väljer att få färdiglagad mat som levereras av hemtjänsten från Restaurang Utsikten.

## Kontaktmannaskap

Då du beviljats hemtjänst utses en kontaktman. Efter ca två veckor följs uppdraget upp för att se om du är nöjd. Du får information om vad som ingår i kontaktmannaskapet av den utförare du valt.

## Självbestämmande, individanpassning och delaktighet

### Struktur för planering

#### – Planeringssamtal

Senast inom två veckor från att hemtjänsten påbörjats träffas du, eventuellt dina anhöriga och enhetschef eller motsvarande och din kontaktman för att göra en planering. Planeringssamtalet ska säkerställa att vården och omsorgen utformas efter dina behov och önskemål. Genomförandeplanen som upprättas av kontaktmannen tillsammans med dig, ska garantera att du får den vård och omsorg som planerats, oavsett vem i personalen som kommer hem till dig.

#### – Uppföljningssamtal

Minst var tredje månad samtalar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats. Den planering, genomförandeplanen, som ni gjort tillsammans uppdateras efter dina önskemål och behov. Om du önskar, kontaktas du av enhetschef eller biståndshandläggare.

Om ditt behov av vård och omsorg förändras, meddelas biståndshandläggaren som besöker dig. Tillsammans med dig, ändras dina insatser i förhållande till ditt fortsatta behov av vård och omsorg.

Minst en gång per år följs de insatser som beviljats upp av biståndshandläggare.

## Trygghet

Vi besvarar larm inom tre minuter och inom hemtjänsten är vi på plats senast inom 30 minuter.

Vi som gör hembesök har alltid väl synlig legitimation på oss.

Vi är tillgängliga. Du kan nå oss på telefon kl. 07-21.

## **Äldreboende**

### **Syfte**

Syftet med värdighetsgarantierna är att du ska känna dig trygg, uppleva att du bestämmer hur ditt liv ska se ut och att du ingår i ett meningsfullt sammanhang. Det innebär också att du ska känna dig välinformerad och att dina synpunkter beaktas.

### **Valfrihet**

#### **Kontaktmannaskap**

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.

#### **Utevistelse och gemenskap**

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.

#### **Kost**

Du ska uppleva att maten är av god kvalitet, smakar gott och att du har inflytande över hur din måltidssituation ser ut. Du kan välja på minst två rätter till lunch.

### **Självbestämmande, individanpassning och delaktighet**

#### **Struktur för planering**

- Samtal då insats eller boende beviljas

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.

– **Planeringssamtal**

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.

– **Uppföljningssamtal**

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. Dokumentation av samtal och planering görs.

– **Brytpunktssamtal vid förändrat hälsotillstånd eller vid vård i livets slut**

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.

– **Efterlevandesamtal**

Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska, kontaktmannen eller annan lämplig person tar kontakt och frågar efter hur perioden sedan dödsfallet varit. Vi informerar om var man kan få fortsatt stöd om det behövs.

## **Trygghet**

Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt.

Vi besvarar larm inom tre minuter och är på plats omedelbart vid akuta situationer.

Vi som arbetar på äldreboende bär alltid synlig namnskylt.

**UTDRAG**

Datum 2015-05-20  
 Tid 18:30–19:20  
 Plats Myggdalen plan 1 kommunhuset

Beslutande Se närvarolista

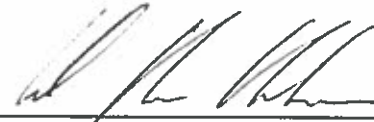
Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats och tid 2015-05-26 kl 15:00

Paragrafer 1046 – 1055  
 2009 - 2010

Sekreterare   
 Anita Lindbohm

Ordförande   
 Andreas Jonsson

Justerande   
 Carl-Johan Karlson

**ANSLAG / BEVIS**

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.  
 Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

Organ Socialnämnden  
 Sammanträdesdatum 2015-05-20  
 Datum då anslaget sätts upp 2015-05-28  
 Datum då anslaget tas ned 2015-06-18  
 Förvaringsplats för protokollet Socialförvaltningens arkiv

Underskrift   
 Anita Lindbohm

Utdragsbestyrkande



## Närvarolista

### Beslutande

Andreas Jonsson (M)  
 Anna Lund (KD)  
 Carl-Johan Karlson (S)  
 Gerd Dufberg (M)  
 Peter Freij (M)  
 Åsa de Mander (FP)  
 Lars Owe Larsson (C)  
 Barbro Rådberg (S)  
 Bertil Johansson (S)  
 Josefin Brattberg (S)  
 Peter Söderlund (MP)

### Ersättare

Gunilla Johansson (M)  
 Amanda Kennerberg (KD)  
 Thomas Martinsson (S)  
 Margitha Applegate (S)  
 Alejandro Ozano (MP)  
 Gunilla Andersson (V)

### Övriga

Anita Lindbohm, Sekreterare, Socialförvaltningen  
 Åsa Danielsson, Förvaltningschef, Socialförvaltningen  
 Ansa Haapala, Stabschef, Socialförvaltningen  
 Stig Jönsson, Avdelningschef, Socialförvaltningen, §§ 2009, 1046-1054  
 Ann-Kristin Olovsson, Avdelningschef, Socialförvaltningen, §§ 1046-1047  
 Gunny Bäckström, Avdelningschef, Socialförvaltningen, § 1046  
 Sara Strandberg, Avdelningschef, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054  
 Auli Metsänsalo, Avdelningschef, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054  
 Bengt Isaksson, Controller, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054  
 Monika André, Utredare, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054  
 Ulla Gummeson, Utredare, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054  
 Åsa Tenggren, Utredare, Socialförvaltningen, §§ 1046-1054

Justerandes sign 			Utdragsbestyrkande
---	---	--	--------------------

**Frånvarande**

Nicklas Manns (M)

Birgitta Soccorsi (M)

Tony Thorén (FP)

Lars Lagerstedt (C)

Lisa Månsson (MP)

Justerandes sign 			Utdragsbestyrkande
---	---	--	--------------------