

Socialnämnden



Verksamhets-
berättelse
2015

tyresö kommun 

Innehållsförteckning

1.	Viktiga händelser i socialnämnden	3
2.	Sammanfattande ekonomiskt resultat för socialnämnden.....	4
3.	Riskhantering och internkontroll.....	5
4.	Särskilda uppdrag	5
5.	Verksamhetsområde 3 – Individ och familjeomsorg.....	7
6.	Verksamhetsområde 4 – Omsorg om personer med funktionsnedsättning.....	14
7.	Verksamhetsområde 5 – Äldreomsorg	24
8.	Kvalitetsuppföljning	35
9.	Sammanfattning av verksamhet och ekonomi.....	37
10.	Framtiden - Nya mål och prioriteringar	37

1. Viktiga händelser i socialnämnden

Under hösten har arbetet pågått med att förbereda den organisationsförändring som trätt i kraft vid årsskiftet 2016. Detta har bland annat inneburit att anpassa och förtydliga processer och roller kring planering och uppföljning inom förvaltningen. Syftet med förändringen är att anpassa organisationen till ökad konkurrensutsättning och valfrihet och att ge bättre förutsättningar för att särskilja förvaltningens roller som myndighet respektive utförare. En plan har tagits fram för avtalsuppföljning samt en för brukarundersökningar.

Många nya medarbetare har rekryterats under året. Rekrytering pågår också till flera funktioner, bland annat myndighetschef för individ- och familjeomsorg, enhetschefer samt socialsekreterare. Det stora antalet vakanser, inom framför allt barn- och ungdomsenheten, har inneburit en stor belastning för individ- och familjeomsorgen. Under hösten har det funnits tillförordnade chefer för individ- och familjeomsorgen samt för biståndavdelningen för omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Det har skett en kraftig ökning av antalet ensamkommande asylsökande barn och ungdomar, vilket inte har kunnat förutses. I slutet av året tillhandahöll förvaltningen cirka 126 platser. Enligt gällande överenskommelse med Migrationsverket skulle kommunen tillhandahålla 24 platser. Detta har inneburit stor brist på boendeplatser och ett omfattande arbete med att bygga beredskap för fortsatt stort mottagande.

Antalet ärenden gällande personlig assistans enligt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) ökade som en följd av Försäkringskassans förändrade bedömning av grundläggande behov vilket medfört fler biståndsansökningar och att insatsen personlig assistans ökade väsentligt. Den fortsatta ökningen av antalet neuropsykiatriska diagnoser har medfört fler ansökningar.

Det råder brist på platser inom kommunen på omsorgsboenden för äldre och boenden för personer med funktionsnedsättning vilket lett till att fler placerats på korttidsvård eller på köpta platser.

Kommunen tog under hösten över ansvaret för viss hälso- och sjukvård i LSS-boende och daglig verksamhet. Läkarinsatserna påverkas däremot inte utan är fortsatt landstingets ansvar. En hälso- och sjukvårdsorganisation har byggts upp inom förvaltningen. Reformen finansieras genom en skatteväxling.

Förberedelser har pågått för att införa, LOV (Lag om valfrihetssystem) för insatsen boendestöd som beräknas starta under våren. Förutsättningarna för att införa LOV för vård- och omsorgsboenden utreds också. Förutsättningarna för att upphandla den personliga assistans som idag bedrivs i kommunal regi har utretts.

Tre utförare inom LOV hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice har avslutat sina uppdrag och en ny utförare har anslutits. Avtal med en utförare har sagts upp då utföraren haft stora brister i utförandet.

Under året genomfördes upphandling enligt LOU (Lagen om offentlig upphandling) av driften för två nya gruppboendestäder för personer med funktionsnedsättning enligt LSS och inflyttning har påbörjats.

En webbaserad version av verksamhetssystemet Treserva har implementerats bland verksamhetspersonal hos både kommunala och privata utförare. Där ska all social dokumentation föras och genomförandeplaner upprättas och följas upp. Det underlättar också på ett säkert sätt kommunikationen mellan olika funktioner.

Ett arbete med att kvalitetssäkra volymerna har påbörjats. Syftet är att kunna följa volymerna månadsvis samt att prissätta varje insats på en rimlig nivå för att kunna göra bättre ekonomiska prognoser.

Arbetet med Silviacertifieringen och utbildningen av personal på vård- och omsorgsboenden i såväl kommunal regi som privat regi har påbörjats.

Riktlinjer och en reviderad handlingsplan har tagits fram för arbetet kring våld i nära relation.

2. Sammanfattande ekonomiskt resultat för socialnämnden

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Individ- och Familjeomsorgen	218 252	-224 610	-6 358
Verksamhet för personer med funktionsnedsättning myndighet	237 045	-245 502	-8 457
Äldreomsorgen myndighet	333 996	-342 083	-8 087
Totalt myndighet	789 293	-812 195	-22 902

Nettoresultatet för individ- och familjeomsorgen uppgår till och med december till -6 358 tkr (-6 720 tkr i november). Kostnadsökningarna har planat främst beroende på hemtagning av barn och ungdomar från externa placeringar. Kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd blev 22 500 tkr. Mottagandet av ensamkommande asylsökande barn och unga har kunnat bedrivas inom ramen för ersättning från Migrationsverket.

För myndighetsutövningen för omsorg om personer med funktionsnedsättning blev nettoresultatet på -8 457 tkr (-6 011 tkr i november). De verksamheter som främst bidrar till det negativa resultatet är de särskilda boendena för psykiskt funktionsnedsatta, personlig assistans och daglig verksamhet.

För myndighetsutövningen för äldreomsorg uppgår nettoresultatet till och med december till -8 087 tkr (-5 618 tkr i november). Medel motsvarande 3 400 tkr har omfördelats från äldreomsorgen till

omsorgen om personer med funktionsnedsättning vilket genererat del av underskottet. Myndighetens kostnader för vård- och omsorgsboendena visar underskott beroende på volymökningar i kombination med platsbrist.

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Verksamhet för personer med funktionsnedsättning i kommunal regi	145 983	-146 324	-342
Äldreomsorgen i kommunal regi	163 332	-167 252	-3 920
Totalt för utförare i kommunal regi	309 315	313 576	-4 262

För utförare kommunal regi uppgår nettoresultatet till -342 tkr (-1 772 tkr i november) för omsorg om personer med funktionsnedsättning och för äldreomsorgen till -3 920 tkr (-2 799 tkr i november).

3. Riskhantering och internkontroll

Den riskhanteringsplan som tagits fram har inte varit tillräcklig för att förutse de ökningar i volymer och kostnader som skett under året.

Det faktiska antalet personer över 65 år översteg befolkningsprognosen för året vilket medfört att äldreomsorgen har fått för litet resurstillskott jämfört med det faktiska befolkningsunderlaget. Detta är inte något som gått att förutse.

Ökningen av ensamkommande asylsökande barn- och unga förutsågs inte i riskhanteringsplanen. De stora ökningarna skedde framförallt först efter sommaren.

Förvaltningen har uppmärksammat en kraftig ökning av kostnaderna för insatsen daglig verksamhet enligt LSS. Kriterier och förfrågningsunderlag enligt LOV daglig verksamhet behöver ses över.

4. Särskilda uppdrag

Särskilda uppdrag från kommunplanen

- **Konkurrensutsättning**

All kommunal verksamhet, med undantag för myndighetsutövning och verksamheter som enligt lag eller beslut av kommunfullmäktige ska undantas, kan prövas för konkurrensutsättning. Det gäller såväl befintliga som nya verksamheter. Nämnderna ska eftersträva att erbjuda olika alternativ för att ge medborgarna ökad mångfald och valfrihet. Mångfald innebär bland annat olika huvudmannaskap och driftsformer. Där LOV (lagen om valfrihet) kan tillämpas ska detta prövas. Nämnderna ska därför i sina planer (nämndplaner) årligen redovisa dels vilka verksamheter som kommer att prövas för konkurrensutsättning eller införande av valfrihetssystem, dels resultatet av tidigare beslut om nya

driftsformer eller införande av valfrihetssystem. När verksamheter konkurrensutsätts ska egenregianbud inte lämnas.

Kommentar:

Inom socialförvaltningens verksamhetsområden har LOV genomförts inom de tre områdena sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning, daglig verksamhet enligt LSS samt hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Förberedelserna har pågått för att införa, LOV för insatsen boendestöd som beräknas starta under våren år 2016. En utredning pågår också gällande att införa LOV för vård- och omsorgsboenden. Förutsättningarna för att enligt LOU upphandla den personliga assistans som idag bedrivs i kommunal regi har utretts.

Driften av två nya gruppboenden Villa Linde och Tärningen har upphandlats enligt LOU.

- **Ekologiska livsmedel**

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

Kommentar:

Matproduktionen inom äldreomsorgen i kommunal regi är upphandlad. Kommunens mål för ekologisk mat var vid upphandlingstillfället 25 procent, vilket även är kravet i avtalet. Avtalet med Fazer har sagts upp och upphör 2016. Matproduktionen kommer därefter antingen att drivas i kommunal regi alternativt görs en ny upphandling. Ett krav om ökad ekologisk mat inom entreprenadverksamheter kommer att innebära ökade kostnader.

De verksamheter inom LSS som kan bidra till att nå målet är korttidshemmet och barnboendet. Verksamheterna beslutade i början av året vilka delar av alla livsmedel som skulle vara ekologiska. Planen har följts och andelen ekologiska livsmedel uppgår till 37 procent.

- **Taxor och avgifter**

Alla nämnder ska årligen se över sina taxor och avgifter i syfte att avgiftsintäkterna ska bidra till verksamheternas finansiering

Kommentar:

Taxorna och avgifterna inom förvaltningens verksamheter har justerats utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering.

En egenavgift har införts under året för vuxna som beviljats insatsen stöd- och omsorgsboende. Avgiften justeras årligen enligt prisbasbeloppet.

Särskilda uppdrag från kommunplanen för respektive verksamhetsområde

Dessa uppdrag redovisas under respektive verksamhetsområde.

NÄMNDUPPDRAG

Dessa uppdrag redovisas under respektive verksamhetsområde.

5. Verksamhetsområde 3 – Individ och familjeomsorg

5.1 ÅRETS VERKSAMHET

Ärendemängden på barn- och ungdomsenheten har ökat de senaste åren. Det har också varit en hög personalomsättning inom enheten. Ett flertal åtgärder har vidtagits och enheten har utifrån de högre volymerna utökats med fyra nya socialsekreterartjänster under 2015.

Det har skett en kraftig ökning av antalet ensamkommande asylsökande barn och ungdomar, vilket inte har kunnat förutses. I slutet av året tillhandahöll förvaltningen 126 platser för asylsökande ensamkommande. Enligt gällande överenskommelse med Migrationsverket skulle kommunen tillhandahålla 24 platser. Detta har inneburit stor brist på boendeplatser och ett omfattande arbete med att bygga beredskap för fortsatt stort mottagande. Den stora inströmningen av ensamkommande barn framförallt under hösten 2015, medförde att situationen inom barn- och ungdomsvården förvärrades och i slutet av året var situationen kritisk. Personal från andra enheter inom förvaltningen, pensionerade socialsekreterare och konsulter har anlitats för att klara verksamheten inom barn- och ungdomsenheten.

Belastningen har varit hög på familjevårdsenheten vad gäller rekrytering av familjehem för ensamkommande och enheten har haft svårt att hinna med att följa upp sina placeringar. Efter ett lyckat värvningsmöte av familjehem för ensamkommande var intresseanmälningarna för att bli familjehem så många att förvaltningen fick ta in en konsult för att hinna med att utreda hemmen. Alla som varit intresserade av att bli familjehem har dock nu blivit utredda.

Resursenheten har under året arbetat med rekrytering och planering för den nya boendekedjan för ensamkommande med permanent uppehållstillstånd. En första del av boendekedjan, ett nytt stödboende med tre platser startade redan i oktober 2015. Det har pågått ett intensivt arbete med planering av boenden och dialog har förts med bland annat AB Vårldljus om att driva boende för ensamkommande i kommunen.

Den samlokaliserade verksamhet som landstingets beroendemottagning och kommunens vuxenenhet bedrivit i kommunen har upphört då landstingets beroendemottagning hade behov av större lokaler

och därmed flyttade ut sin verksamhet. Det är något som har förändrat förutsättningarna för samverkan mellan enheterna och det krävs nu mer för att upprätthålla ett nära samarbete.

Stödboenden Källan, som drivs på entreprenad av Frälsningsarmén, var under året föremål för granskning av kommunens kvalitetsenhet. Vid granskningen framkom en rad brister som boendet uppmanades åtgärda. Det framkom också brister i avtalet mellan kommunen och Frälsningsarmén varför avtalet har sagts upp och ny upphandling ska göras i början av 2016.

Det samordnade arbetssättet mellan barn- och ungdomsenheten och vuxenenheten avseende problematiskt bruk av alkohol och droger i familjer har fortsatt trots hög personalomsättning inom barn- och ungdomsenheten. Arbetet har uppmärksammats av bland annat Socialstyrelsen.

Försörjningsstödsenheten har under året haft fokus på arbetet med de långtidssjukskrivna och personer som inte står till arbetsmarknadens förfogande. Arbetet med psykiatrikerkonsult har fortsatt och gav resultat i slutet av året, sammanlagt 28 personer har under 2015 erhållit sjukersättning.

Socialekreterare på barn- och ungdomsenheten samt familjevårdsenheten har fått genomgå en 7,5 poängs utbildning i anknytningsteori som anordnas av Ersta Sköndal och en utbildningsinsats kombinerat med handledning har påbörjats i utredningsmetoden Signs of Safety som används i barnutredningar.

Ny handlingsplan och riktlinjer för våld i nära relation har tagits fram under året liksom riktlinjer för handläggning inom familjevårdsenheten. Det finns stora fördelar med att arbetet med våld i nära relation (VINR) under året organiserats inom vuxenenheten, dels på grund av att många kvinnor med beroendeproblematik är utsatta för våld men också för att det finns många övriga beröringspunkter mellan våld i nära relation och beroendeproblematik.

En upphandling av skyddade boenden har genomförts under året tillsammans med Nacka och Värmdö.

Tyresö kommun har under hösten haft besök av den Nationella samordnaren för den sociala barn- och ungdomsvården, Cecilia Grefve. Den nationella samordnaren har i uppdrag att i dialog med företrädare för ett antal kommuner stärka och stödja socialtjänsten i deras arbete med den sociala barn- och ungdomsvården. Arbetet ska resultera i en slutrapport som överlämnas till Socialdepartementet våren 2017.

Individ- och familjeomsorgen har under hösten 2015 haft en tillförordnad avdelningschef samt tillförordnade enhetschefer inom, barn- och ungdomsenheten och familjevårdsenheten under pågående rekrytering.

5.2 MÅL OCH RESULTAT

Inom verksamhetsområdet individ- och familjeomsorg finns strategiska mål och verksamhetsmål avseende de två strategiska målområdena God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter och Attraktiv arbetsgivare.

5.2.1 GOD OCH LÅNGSIKTIG HUSHÅLLNING

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra medarbetare.

Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna – Tyresöborna – genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Nämndmål

Öka försörjningsgraden

Kommentar:

Bedömningen är att målet, andelen av befolkningen i Tyresö som är i behov av ekonomiskt bistånd understiger två procent, uppnås under 2015.

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL har uppmärksammat försörjningsstödsenhetens goda resultat i att effektivt arbeta och samarbeta med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen för rätt försörjning för klienterna och personal från försörjningsstödsenheten under hösten därmed föreläst för andra kommuner kring sina goda resultat och sitt goda arbetssätt.

Indikator/Nyckeltal	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel biståndsmottagare i Tyresö, inklusive barn som varit i behov av ekonomiskt bistånd	2%	2 %	2 % ¹

Nämndmål

Verksamheten ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Kommentar:

Målet uppnås inte. Nettoresultatet för individ- och familjeomsorgen uppgår till och med december till -6 358 tkr.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Ekonomiskt resultat, Tkr	-5 880 tkr	0 tkr	-6 358 tkr

5.2.2 ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Tyresö kommun präglas av en god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare

Kommentar:

Målnivån uppnås. Det var 83 procent av individ- och familjeomsorgens personal som i höstens medarbetarenkät uppgav att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Resultatet är mycket gott sett till den personalsituation som varit under året.

¹ Socialstyrelsens statistik avseende andel av befolkningen som är i behov av ekonomiskt bistånd redovisas årligen vid halvårsskiftet året efter, vilket betyder att resultatet för 2015 kommer sommaren 2016.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andelen anställda inom verksamhetsområdet skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta.	Mättes ej	70 %	83 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent

Kommentar:

Målnivån uppnås inte. Det är framförallt den ansträngda situationen på barn och ungdomsenheten samt familjevårdsenheten under år 2015 som har påverkat sjukskrivningstalen.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	6,2 %	4 %	8,7 %

5.3 SÄRSKILDA UPPDRAG

5.3.1 SÄRSKILDA UPPDRAG FRÅN KOMMUNPLANEN FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

- Fortsätta öka självförsörjningsgraden.

Kommentar:

Andelen personer med försörjningsstöd är fortsatt låg och målnivån har uppnåtts.

- Intensifiera det förebyggande arbetet.

Kommentar:

Förvaltningschefen har i samråd med kommundirektören samt cheferna för barn- och utbildningsförvaltningen och utvecklingsförvaltningen genomfört en inventering av det förebyggande arbetet i kommunen för barn och ungdomar. Det finns idag en mängd olika välfungerande insatser för målgruppen i kommunen.

Mot bakgrund bland annat av det ökande antalet anmälningar och utredningar avseende barn och unga är det angeläget att kunna erbjuda insatser snabbt utan biståndsprövning. Det är viktigt att familjer får ett kvalificerat stöd i ett tidigt skede utan att behöva utredas innan, detta behöver utvecklas. Det förebyggande arbetet ska därför kompletteras med insatser i form av familjestöd och föräldrastödsprogrammet ABC.

- Implementera och utveckla projektet ”En väg in och många vägar till arbete, studier och egen försörjning” i den ordinarie verksamheten.

Kommentar:

Projektet har implementerats i den ordinarie verksamheten. En utvärdering har genomförts som visar på gott resultat.

5.3.2 SÄRSKILDA NÄMNDUPPDRAG FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

- Intensifiera det förebyggande arbetet vad gäller barn och unga

Kommentar:

Se ovan.

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

Kommentar:

En omvärldsanalys och behovsplan för verksamhetsområdet har tagits fram och redovisats för socialnämnden.

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

Kommentar:

En utredning och plan har tagits fram och redovisats för socialnämnden i januari år 2016. I planen ingår att kommunen ska delta i de nationella brukarundersökningarna. De görs med olika tillvägagångssätt men resultaten redovisas i Kolada (kommun-och landstingsdatabasen), vilket skapar möjlighet till jämförelse av resultat.

- Utveckla samarbetet med kommunens skuldrådgivning

Kommentar:

Försörjningsstödsenheten har en väl fungerande samverkan med kommunens skuldrådgivare. Familjerättens personal har träffat kommunens budget- och skuldrådgivare under våren 2015 i syfte att utveckla ett samarbete.

5.4 FINANSIELL ANALYS

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Avdelningsledning	18 386	-16 905	1 482
Försörjningsstödsenheten	29 917	-33 937	-4 020
Familjevårdsenheten	41 499	-39 858	1 641
Barn- och Ungdomsenheten	37 578	-38 342	-765
Ensamkommande PUT/Asyl	43 947	-41 412	2 535
Vuxenenheten	19 372	-24 145	-4 773
Resursenheten	10 914	-13 582	-2 667
Hästskon	16 638	-16 429	209
Totalt IFO	218 252	-224 610	-6 358

För IFO uppgår nettoresultatet till och med december till -6 358 tkr (-6 720 tkr i november). Kostnadsökningarna har planat ut och det är framför allt de vidtagna åtgärderna vad gäller hemtagning av barn och ungdomar från externa placeringar som nu ger resultat.

Ärendemängden på barn- och ungdomsenheten har ökat de senaste åren och enheten har utifrån de högre volymerna utökats med fyra nya socialsekreterartjänster under 2015. De fyra tjänsterna, 2 100 tkr, är inte finansierade inom ram. Den höga personalomsättningen har dock lett till att andelen vakanser i slutet av året medfört minskade personalkostnader eftersom tjänsterna inte har kunnat tillsättas fullt ut.

Under året har ett stort arbete påbörjats med att få fram fler sociala boenden för att möjliggöra fler hemmaplanslösningar vilket kommer skapa möjligheter till en ekonomi i balans under 2016.

Kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd blev 22 500 tkr vilket innebär att den förmodade besparingen motsvarande 1 500 tkr inte uppnås då flertalet av de 28 personer som erhöll sjukersättning fick det i slutet av året.

Verksamheten med ensamkommande flyktingbarn har under året kunnat bedrivas inom ramen för den ersättning som erhålls från Migrationsverket. Modellen med boendekedja har fungerat väl under året. Även arbetet med tydligare administrativa rutiner kring hanteringen av att återsökningsprocessen

till migrationsverket har börjat ge resultat.

Antalet personer med missbruksproblematik som är hemlösa har ökat, vilket inneburit behov av fler köpta boendeplatser. Vuxenenheten visar därför ett underskott till följd av alternativa placeringar till Källans verksamhet. Då målgruppen ungdomar 18-20 år övergick från barn- och ungdomsenheten till vuxenenheten fick enheten inte full kostnadstäckning för placerade ungdomar då förväntningarna var att fler hemmaplanslösningar skulle vara möjligt än vad som kunde genomföras.

Hemtagning av barn och ungdomar från externa placeringar till egna boenden med stöd från individ- och familjeomsorgen beräknades medföra en besparing på 7 000 tkr. Av detta har åtgärder för 6 000 tkr kunnat genomföras. En del av svårigheten har varit tillgången på boendalternativ i kommunen.

6. Verksamhetsområde 4 – Omsorg om personer med funktionsnedsättning

6.1 ÅRETS VERKSAMHET

Kommunen tog under hösten över ansvaret för viss hälso- och sjukvård i LSS-boende och daglig verksamhet. Läkarinsatserna påverkas däremot inte utan är fortsatt landstingets ansvar. En hälso- och sjukvårdsorganisation har byggts upp inom förvaltningen. Reformen finansieras genom en skatteväxling.

Året har präglats av att anpassa organisationen efter de förändrade behov som uppstått i samband med en ökande befolkning och de volymförändringar som följer av detta.

Antalet ärenden gällande personlig assistans enligt LSS ökade väsentligt under året som en följd av Försäkringskassans förändrade bedömning av grundläggande behov. Det har också varit fler ansökningar gällande stöd från personer med psykisk funktionsnedsättning till följd av fortsatt ökning av neuropsykiatriska diagnoser. Besluten om daglig verksamhet ökade med en fjärdedel under åren 2012 till 2014. Ökningen beror bland annat på att fler diagnosticeras inom autismspektrum eller annan neuropsykiatri samt svårigheter för personer med dessa funktionsnedsättningar att etablera sig på arbetsmarknaden.

Bristen på bostäder för verksamhetens målgrupper innebar att antalet köpta platser ökade, främst för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Förvaltningen har under året påbörjat en ramavtalsupphandling avseende externt köpta platser för målgruppen inom socialpsykiatri. Ramavtalet beräknas vara klart under våren 2016 och kan innebära en jämnare prisnivå och något lägre kostnader på sikt.

Förvaltningen tilldelades viten för att viss verkställighet gällande insatsen bostad med särskild service enligt LSS inte kunde ske inom angiven tid.

Under året genomfördes en upphandling enligt LOU av driften för två gruppboendestäder; Villa Linde och Tärningen. Ansvariga för driften av dessa gruppboendestäder blev Olivia Vård och omsorg AB.

Inflyttning påbörjades under slutet av december och pågår fram till april år 2016.

Kommunens korttidsboende för barn och ungdomar med funktionsnedsättning som under en tid bedrivits i tillfälliga lokaler öppnade i början av året i nya lokaler i Trollbäcken. Verksamheten bedrivs nu i en villa som förbättrar möjligheterna till utomhusvistelse.

Sedan år 2011 finns LOV för sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning. Det är tre aktörer som har avtal med kommunen och utbudet motsvarar inte behovet för yngre personer med psykisk funktionsnedsättning. LOV Daglig verksamhet enligt LSS genomfördes år 2013 och har femton utförare. Kostnaderna för insatsen har ökat sedan införandet av LOV. Förutom att fler diagnostieras så har det blivit allt svårare för personer med funktionsnedsättning att ta sig in på arbetsmarknaden. Det har även tillkommit fler aktörer som har en mer arbetsinriktad verksamhet och som kan skaffa praktikplatser, vilket har varit attraktivt för målgruppen.

Ett arbete med att kvalitetssäkra volymerna har påbörjats. Syftet är att kunna följa volymerna månadsvis samt att prissätta varje insats på en rimlig nivå för att kunna göra bättre ekonomiska prognoser.

Under året har det funnits en tillförordnad chef för biståndavdelningen för omsorg om personer med funktionsnedsättning.

6.2 MÅL OCH RESULTAT

Inom verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning finns strategiska mål och verksamhetsmål för de strategiska målområdena, medborgarfokus, blomstrande näringsliv, god och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter samt attraktiv arbetsgivare.

6.2.1 MEDBORGARFOKUS – VARJE TYRESÖBO I CENTRUM

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation. Kommunen har en fristående tillsynsorganisation för att trygga kvaliteten och stimulera verksamhetsutvecklingen. Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag och ger en snabbare ärendehantering. Vi beaktar även tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. De gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- **Medborgarperspektiv:** Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare.
- **Valfrihet:** Tyresö kommun erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökade valmöjligheter.

- **Respekt:** Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde.
- **Närhet:** Tyresö kommun ska bidra till ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva.
- **Tillgänglighet:** Tyresö kommun ska vara tillgänglig som arbetsplats och som serviceorganisation för alla.

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Kommentar:

Det finns ingen uppsatt målnivå men en person som haft daglig verksamhet enligt LSS har under året övergått i arbete.

Indikator	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Antal personer med daglig verksamhet enligt LSS som får arbete eller börjar studera	Ej målsatt	1

Nämndmål

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

Kommentar:

Målvärdena uppnåddes delvis för indikatorn som innebar att 80 procent av de personer som söker bistånd skulle nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.

Av de som deltog i brukarundersökningen svarade 84 procent att de blivit bra bemötta, 79 procent tyckte att det var lätt att förstå informationen och 69 procent svarade att tyckte att de fått beslutet på ansökan inom rimlig tid. Det går inte att särskilja om de svarande ansökt om bistånd avseende äldreomsorg eller om det avsåg funktionsnedsättning eftersom undersökningen gjordes på övergripande nivå för hela biståndsavdelningen.

Indikator	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel medborgare som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider	70 %	Lätt att förstå informationen 79 % Gott bemötande 84 % Beslutet inom rimlig tid 69 %

6.2.2 BLOMSTRANDE NÄRINGS LIV

Entreprenörsandan är stark i Tyresö. Kommunen främjar företagsklimatet och inbjuder till nyetableringar av företag. En nära samverkan med näringslivet är en framgångsfaktor. Genom god planering kan fler arbetsplatser och företag få utrymme att etablera sig och växa i Tyresö. Det ska vara enkelt att vara företagare och entreprenör i Tyresö – kommunens service ska vara god och snabb. Vi konkurrerar aldrig med näringslivet. Ett bra lokalt företagsklimat bidrar till hög sysselsättningsgrad och få arbetslösa.

En handlingsplan för hur detta målområde ska utvecklas ska tas fram och implementeras under perioden 2016-2018.

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

Nämndmål

Enskilda aktörer är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen

Kommentar:

De privata utförarna har fått möjlighet att besvara en enkät om hur nöjda de är med samarbetet med socialförvaltningen. Av de 23 som svarat uppgav 17 att de är mycket nöjda och 5 att de är ganska nöjda. Endast en utförare svarade att de är ganska missnöjda med samarbetet. Målnivån uppnås därmed. Enkäten sändes till 31 utförare som har avtal inom något av socialförvaltningens verksamhetsområden.

Sedan år 2013 finns branschråd för att öka samarbete och utbyte mellan de privata aktörerna och

utförarna inom kommunal regi och myndigheten. Detta har nu implementerats och under året har flera branschråd genomförts med goda resultat.

Synpunkter som lyfts fram från fritextsvaren är att utförarna är nöjda med de branschråd som hålls och att det är positivt att förvaltningen visar stort engagemang för den enskildes behov.

Indikator	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel privata utförare som är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen	90 %	96 %

6.2.3 GOD OCH LÅNGSIKTIG HUSHÅLLNING

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra medarbetare.

Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna – Tyresöborna – genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Kommentar:

Målet uppnås inte. Nettoresultatet för verksamhetsområdet uppgår till och med december till -8 799 tkr, varav underskottet kommunal regi är -342 tkr.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Ekonomiskt resultat, Tkr	-4 463 tkr	0 tkr	-8 799 tkr

6.2.4 ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Tyresö kommun präglas av en god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare

Kommentar:

Bland det anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi är det 87 procent som i medarbetarenkäten som genomfördes under hösten uppger att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Därmed har målnivån uppnåtts.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andelen av anställda inom verksamhetsområdet som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta	Mättes ej.	70 %	87 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent

Kommentar:

Sjukfrånvaron inom verksamhetsområdets kommunala regi är åtta procent, vilket i nivå med tidigare år. Därmed uppnås inte målnivån. Endast sjukfrånvaron för utförare kommunal regi redovisas. Urvalet för myndighet är för litet.

Indikator	Resultatmål 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Den totala sjukfrånvaron utförare kommunal regi (%)	7,9 %	7 %	8 %

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Kommentar:

Målnivån uppnås inte. Andelen av verksamhetsområdets anställda inom kommunal regi som sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål var 87 procent. Målet var att samtliga skulle vara nöjda.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel av de anställda inom verksamhetsområdet som anger att sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål	Mättes ej.	100 %	87 %

6.3 SÄRSKILDA UPPDRAG

6.3.1 SÄRSKILDA UPPDRAG FRÅN KOMMUNPLANEN FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

Det finns inga särskilda uppdrag från kommunplanen för detta verksamhetsområde.

6.3.2 SÄRSKILDA NÄMNDUPPDRAG FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

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

Kommentar:

En omvärldsanalys och behovsplan för verksamhetsområdet har tagits fram och redovisats för socialnämnden.

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

Kommentar:

En utredning och plan har tagits fram och redovisats för socialnämnden i januari år 2016. I planen ingår att kommunen ska delta i de nationella brukarundersökningarna. De görs med olika tillvägagångssätt men resultaten redovisas i Kolada (kommun-och landstingsdatabasen), vilket skapar

möjlighet till jämförelse av resultat.

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

Kommentar:

Myndighetschef och socialförvaltningens fastighetssamordnare tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningen och fastighet och facility ansvarar för planarbetet för kommande gruppboenden. Planeringen ska utgå från kommunens översiktsplan samt aktuella behovsplaner.

I gruppboendet Villa Linde påbörjades verksamheten under december månad. Gruppboendet Tärningen kommer att vara inflyttningsklart i början 2016.

En projektgrupp arbetar med ett förslag till byggnation på Sågentomten avseende stödboende för personer med psykisk funktionsnedsättning. Verksamheten på Hästkons stöd och boendeenhet kommer att flyttas till Sågentomten och i planen ingår att utöka antalet platser i med ytterligare 13 för att möta det ökade behovet.

Inflyttning till de sex planerade servicebostäderna på Granängsringen 25 med planerad start under 2015 blir kraftigt försenad då ombyggnationen ännu inte påbörjats.

Lokalisering är klar för ytterligare en gruppboestad på Apelvägen. Tyresö Bostäders nybyggnation Hasselbacken kommer att innehålla en gruppboestad samt servicebostäder för målgrupperna inom LSS och socialpsykiatri.

I översiktsplanen framgår att socialförvaltningen har behov av att ytterligare 6-8 gruppboenden planeras in för perioden 2020-2035.

- Utredda nivåer och metoder för hyressättning i vård- och omsorgsboende inom verksamhetsområdet

Kommentar:

En utredning av nivåer och metoder för hyressättning har tagits fram och redovisats för socialnämnden.

6.4 FINANSIELL ANALYS

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Förvaltningsgemensamt/Administration	21 801	-19 860	1 941
Hemtjänst i ordinärt boende	9 756	-10 504	-748
Boendestöd i ordinärt boende	4 978	-2 738	2 240
Särskilt boende/annat boende	18 135	-25 388	-7 253
Sysselsättning	5 021	-4 846	175
Övriga insatser i ordinärt boende	2 398	-3 075	-677
Boende enl. LSS för vuxna	70 743	-71 468	-725
Boende enl. LSS för barn och unga	9 716	-9 834	-118
Personlig assistans enl. LSS/SFB	28 371	-32 908	-4 537
Daglig verksamhet enl. LSS	36 501	-38 413	-1 912
Övriga insatser enl. LSS	29 625	-26 468	3 157
Totalt FO myndighet	237 045	-245 502	-8 457

Myndighetsutövning inom omsorg för personer med funktionsnedsättning

Helårsutfallet för myndigheten blev -8 457 tkr (-6 011 i november).

Volymerna inom funktionsnedsättningsområdet har visat på en ökning, främst av unga personer som har diagnosticerats. Dessutom dras verksamheten med effekterna av de senaste årens kraftiga volymökningar. Det innebär att de kända volymbeloven i utgångsläget var högre än tilldelad ram.

Personlig assistans uppvisar en volymökning, både vad det gäller antalet brukare men även antalet timmar per brukare har ökat. Orsaken till underskottet förklaras av en ökande mängd personliga assistansärenden som tidigare finansierades av Försäkringskassan. Dessa ärenden var också i timantal av omfattande art vilket innebar en stor kostnadsökning.

Antalet deltagare i daglig verksamheten ökade mer än vad som budgeterats. Det har även skett en mycket kraftig ökning av antalet personer som beviljats boendestöd.

Orsaken till underskottet inom verksamhetsområdet särskilt boende är volymökningar avseende köpta platser för psykiskt funktionsnedsatta. Bristen på boendeplatser har lett till att förvaltningen behövt köpa boendeplatser utanför den egna kommunen och sannolikt till ett högre pris än om motsvarande verkställighet genomförts i kommunen.

De kraftigt försenade gruppboendena enligt LSS har under 2015 föranlett en särskild avgift (vite) om ca 3 000 tkr. Dessa kostnader har dock inte belastat socialförvaltningen.

Uppföljningar av pågående insatser har inte kunnat genomföras i önskad utsträckning till följd av den ökade ärendemängden. En tätare uppföljning av pågående insatser skulle sannolikt innebära en kostnadseffektivare verksamhet. Kostnadsutvecklingen för årets volymförändringar har varit svårt att följa eftersom insatsvolymerna inte kunnat kvalitetssäkras och kopplas till det ekonomiska utfallet.

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Administration	3 077	-2 934	143
Bostadsenheter	56 250	-55 480	770
Personlig assistans	63 784	-67 300	-3 517
Korta insatser	6 215	-5 741	473
TYDA	16 657	-14 869	1 789
Totalt för utförare i kommunal regi	145 983	-146 324	-342

Omsorg om personer med funktionsnedsättning i kommunal regi

Helårsutfallet för kommunal regi är -342 tkr (-1 772 i november). Av underskotten bidrar personlig assistans med 3 500 tkr. Anledningen till underskottet för personlig assistans är att ökningen av försäkringskassans schablonersättning på endast 1,4 procent inte täcker löne- och kostnadsuppräkningskostnaden. Rekryteringsproblem har resulterat i ökad övertid. Till detta kommer övertalighet som varit svårt att komma till rätta med i samband med att brukare avlidit eller gått över till privata alternativ.

Övriga verksamheters resultat är enligt budget eller visar på bättre resultat. Daglig verksamhet resulterar i +1 789 tkr och LSS-boendena resulterar i +770 tkr. LSS-boenden har under året haft mycket omflyttningar på brukarsidan och lyckats dra ner bemanningen under väntetid. Korta insatser, som ledsagare/avlösare, helgfamiljer, kontaktpersoner, gör dock ett överskott på 473 tkr.

7. Verksamhetsområde 5 – Äldreomsorg

7.1 ÅRETS VERKSAMHET

Befintliga vård- och omsorgplatser har inte kunna täcka de äldres behov. Bristen på särskilda boendeplatser har lett till ökade kostnader för köpt korttidsvård.

Biståndsavdelningen har på grund av den ökade ärendemängden inte kunnat genomföra uppföljningar av pågående insatser i önskad utsträckning. Utifrån personalresurserna har nya ansökningar prioriterats framför uppföljningar.

Förvaltningen har erhållit statliga stimulansmedel med syfte att öka bemanningen inom äldreomsorgen. Kommunen har använt 2 000 000 kr (1 976 687 kr) av stimulansmedlen för år 2015. Att inte alla medel (3 535 481 kr) har använts beror på att tiden för planering och framförhållning varit kort. Stimulansmedlen har använts både av kommunala och privata utförare samt både inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden.

Med hjälp av stimulansmedlen har utförarna haft möjlighet att ge ökad trygghet för de äldre och i större utsträckning tillgodose brukarnas individuella behov. Till exempel har extravak kunnat sättas in för brukare under speciellt ångestfyllda, oroliga perioder. När ordinarie personal varit frånvarande på grund av möten eller kortare utbildning har utförarna, med hjälp av stimulansmedlen, ändå kunnat bemanna fullt ut. Vidare har det inneburit möjlighet att utveckla dokumentation, genomförandeplan och värdegrundsarbete i syfte att stärka brukarnas rätt till självbestämmande.

Med stöd av stimulansmedel för kommunens medverkan i nationellt kvalitetsregister har hemtjänstverksamheten i kommunal regi utbildats inom området demens. Inom hemtjänst i kommunal regi har även ett projekt påbörjats kring palliativ vård i hemmet med syfte att öka kompetensen hos personal som arbetar med brukare i livets slutskede och utveckla samverkan med hälso- och sjukvården.

LOV inom hemtjänst, ledsagning och avlösning finns sedan år 2014 med sex leverantörer som utför hemtjänstuppdrag, varav kommunal regi är en. Tre utförare inom LOV hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice har under året avslutat sina uppdrag och en ny utförare har anslutits. Avtal med en utförare har sagts upp då utföraren haft stora brister i utförandet. Det finns ett behov av att göra mindre justeringar i förfrågningsunderlaget.

7.2 MÅL OCH RESULTAT

Inom verksamhetsområdet äldreomsorg finns strategiska mål och verksamhetsmål för all de fem strategiska målområdena.

7.2.1 LIVSKVALITET – DEN ATTRAKTIVA KOMMUNEN

Visionen om Tyresö som den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen ska präglade allt arbete. Det ska vara styrande för den fysiska planeringen av kommunen. Det ska präglade den mångfald av verksamheter som bedrivs av kommunen eller finansieras via kommunen oavsett om det handlar om skola, äldreomsorg eller parkförvaltning. En genomtänkt och långsiktig stadsplanering ska möjliggöra ett Tyresö som växer och tar ansvar i Stockholmsregionen, samtidigt som Tyresös värden – närhet till naturen och stora grönområden, närhet till vatten och skärgård, närhet till storstaden och vår trygghet i vardagen – ska värnas. Det ska vara lätt att leva i Tyresö och vara Tyresöbo. Tillsammans, i dialog med alla Tyresöbor, skapar vi framtidens Tyresö, den attraktivaste kommunen där man vill leva hela livet.

Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

Nämndmål

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

Kommentar:

Målnivån uppnås. Riskbedömningar utförs när en ny boende flyttar in på vård- och omsorgsboendet. Utifrån resultatet av riskbedömningar upprättas en individuell vårdplan samt plan för uppföljning. Andelen äldre boende på ett omsorgsboende som i slutet av 2015 hade riskbedömts var 91 procent. Det var 245 av 269 som bedömts.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andelen personer över 65 år som bor på vård- och omsorgsboende som riskbedömts avseende fall, undernäring och trycksår	87 %	90 %	91 %

7.2.2 MEDBORGARFOKUS – VARJE TYRESÖBO I CENTRUM

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närbarhet, gott bemötande och stor lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation. Kommunen har en fristående tillsynsorganisation för att trygga kvaliteten och stimulera verksamhetsutvecklingen. Vår samordnade satsning på e-tjänster förenklar medborgarens vardag och ger en snabbare ärendehantering. Vi beaktar även tillgänglighetsaspekter för att underlätta för personer med funktionsnedsättning. De gemensamma förhållningssätt som ska genomsyra våra kontakter med medborgarna är:

- **Medborgarperspektiv:** Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot enskilda invånare.
- **Valfrihet:** Tyresö kommun erbjuder olika alternativ för att ge medborgarna ökade valmöjligheter.
- **Respekt:** Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde.
- **Närhet:** Tyresö kommun ska bidra till ett samhälle där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva.
- **Tillgänglighet:** Tyresö kommun ska vara tillgänglig som arbetsplats och som serviceorganisation för alla.

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Nämndmål

Brukarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende

Kommentar:

Målvärdena uppnåddes inte för de två indikatorerna som innebar att 90 procent av brukarna skulle vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst respektive vård- och omsorgsboende i den nationellt gemensamma brukarenkäten från Socialstyrelsen.

Av de svarande var det i Tyresö 86 procent som uppgav att de är nöjda med de hemtjänstinsatser de tar emot. Nöjdheten i riket var 89 procent. Cirka 97 procent av de äldre inom hemtjänsten anger att personalen bemöter dem på ett bra sätt, vidare anger 93 procent att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. De fem frågor där andelen positiva svar är lägst handlar om besvär av ensamhet samt svårighet att få kontakt med läkare vid behov.

Andelen i Tyresö som var nöjda med sitt vård- och omsorgsboende var 79 procent och motsvarande för riket var 82 procent. Andelen positiva svar avseende personalens bemötande var 94 procent.

På Ängsgården var 100 procent av de svarande sammantaget nöjda med sitt boende, en ökning med 25 procent från föregående år.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom hemtjänst	89 %	90 %	86 %
Andel brukare som är nöjda/mycket nöjda inom vård- och omsorgsboende	81 %	85 %	79 %

Nämndmål

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

Kommentar:

Målvärdena uppnåddes delvis för indikatorn som innebar att 80 procent av de personer som söker bistånd skulle nöjda med biståndsavdelningens arbete gällande information, bemötande och handläggningstider.

Av de som deltog i brukarundersökningen svarade 84 procent att de blivit bra bemötta, 79 procent tyckte att det var lätt att förstå informationen och 69 procent svarade att tyckte att de fått beslutet på ansökan inom rimlig tid. Det går inte att särskilja om de svarande ansökt om bistånd avseende äldreomsorg eller om det avsåg funktionsnedsättning eftersom undersökningen gjordes på övergripande nivå för hela biståndsavdelningen.

Indikator	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel personer som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider	80 %	Lätt att förstå informationen 79 % Gott bemötande 84 % Beslutet inom rimlig tid 69 %

7.2.3 BLOMSTRANDE NÄRINGS LIV

Entreprenörsandan är stark i Tyresö. Kommunen främjar företagsklimatet och inbjuder till nyetableringar av företag. En nära samverkan med näringslivet är en framgångsfaktor. Genom god planering kan fler arbetsplatser och företag få utrymme att etablera sig och växa i Tyresö. Det ska vara enkelt att vara företagare och entreprenör i Tyresö – kommunens service ska vara god och snabb. Vi konkurrerar aldrig med näringslivet. Ett bra lokalt företagsklimat bidrar till hög sysselsättningsgrad och få arbetslösa.

En handlingsplan för hur detta målområde ska utvecklas ska tas fram och implementeras under perioden 2016-2018.

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

Nämndmål

Enskilda aktörer är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen

Kommentar:

De privata utförarna har fått möjlighet att besvara en enkät om hur nöjda de är med samarbetet med socialförvaltningen. Av de 23 som svarat uppgav 17 att de är mycket nöjda och 5 att de är ganska nöjda. Endast en utförare svarade att de är ganska missnöjda med samarbetet. Målnivån uppnås därmed. Enkäten sändes till 31 utförare som har avtal inom något av socialförvaltningens verksamhetsområden.

Sedan år 2013 finns branschråd för att öka samarbete och utbyte mellan de privata aktörerna och utförarna inom kommunal regi och myndigheten. Detta har nu implementerats och under året har flera branschråd genomförts med goda resultat.

Synpunkter som lyfts fram från fritextsvaren är att utförarna är nöjda med de branschråd som hålls och att det är positivt att förvaltningen visar stort engagemang för den enskildes behov.

Indikator	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel privata utförare som är nöjda med samarbetet med socialförvaltningen	90 %	96 %

7.2.4 GOD OCH LÅNGSIKTIG HUSHÅLLNING

Tyresö kommun har en långsiktigt stabil ekonomi med fokus på kommande generationer. För en långsiktigt stabil ekonomi är det nödvändigt att ha vissa överskott för att möta behov av investeringar, underhåll, utbyggnad, tillväxt och kommunens pensionsåtaganden mot våra medarbetare.

Kommunens arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett tydligt fokus på nöjda medborgare. En strävan är att samordna resurser och se till gemensamma behov som kommunen och medarbetarna har. Tyresö kommun visar respekt för skattebetalarna – Tyresöborna – genom att sträva efter kostnadseffektivitet och arbetsmetoder som ger bästa möjliga resultat. Den kommunala utdebiteringen ska hållas på lägsta möjliga nivå för att möjliggöra god och långsiktig hushållning i kommunen.

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Kommentar:

Målet uppnås inte. Nettoresultatet för verksamhetsområdet uppgår till och med december till -12007 tkr, varav underskottet i kommunal regi är -3 920 tkr.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Ekonomiskt resultat, Tkr	-16 838 tkr	0 tkr	-12007 tkr

7.2.5 ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Tyresö kommun präglas av en god service till medborgarna. För detta krävs motiverade och kompetenta chefer och medarbetare samt ett kreativt och gott arbetsklimat. Tyresö ska stärka sin profil som attraktiv arbetsgivare för att kunna rekrytera och behålla kompetent personal. Tyresö erbjuder många vägar in till arbete i kommunen. Vi erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en utvecklande miljö, god arbetsmiljö, goda möjligheter till utveckling av karriären samt konkurrenskraftiga löner.

Medarbetarna rekommenderar Tyresö som arbetsgivare

Kommentar:

Målnivån uppnås. Andelen av verksamhetsrådets anställda inom kommunal regi som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta var 85 procent.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andelen av verksamhetsrådets anställda som skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare för bekanta	Mättes ej.	70 %	85 %

Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent

Kommentar:

Målet uppnås inte. Den totala sjukfrånvaron för utförare i kommunal regi var 12 procent.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Den totala sjukfrånvaron utförare i kommunal regi (%)	9,2 %	7 %	12 %

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Kommentar:

Målnivån uppnås inte. Andelen av verksamhetsrådets anställda inom kommunal regi som sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål var 78 procent. Målet var att samtliga skulle vara nöjda.

Indikator	Resultat 2014	Resultatmål 2015	Resultat 2015
Andel av de anställda inom verksamhetsområdet som anger att sysselsättningsgraden är anpassad till deras önskemål	Mättes ej.	100 %	78 %

7.3 SÄRSKILDA UPPDRAG

7.3.1 Särskilda uppdrag från kommunplanen för verksamhetsområdet

- Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen.

Kommentar:

Arbetet med certifieringen har påbörjats. All personal på vård- och omsorgsboenden i såväl kommunal regi som privat regi kommer att utbildas. Utbildningen inleddes i januari år 2016.

- Säkerställa tillkomsten av ytterligare platser i särskilt boende genom två nya äldreboenden

Kommentar:

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

7.3.2 SÄRSKILDA NÄMNDUPPDRAG FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET

- Påbörja Silviacertifiering av äldreomsorgen.

Kommentar:

Se ovan.

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

Kommentar:

Myndighetschef och socialförvaltningens fastighetssamordnare tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningen och fastighet och facility ansvarar för planarbetet för kommande vård- och omsorgsboenden. Planeringen ska utgå från kommunens översiktsplan samt aktuella behovsplaner.

Byggstart för vård- och omsorgsboendet på Fornudden och på Basilikagränd (Krusmyntan 2) är fortfarande oklart. Nuvarande bedömning är att boendet kan stå klart tidigast vid årsskiftet 2017/2018.

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

Kommentar:

En första utredning angående möjligheterna till att upphandla insatsen vård- och omsorgsboende enligt LOV har redovisats för socialnämnden. Förvaltningen uppdrogs att vidare utreda möjligheterna att införa LOV. Utredningen kan presenteras för nämnden under våren år 2016.

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

Kommentar:

En utredning och plan har tagits fram och redovisats för socialnämnden i januari år 2016. I planen ingår att kommunen ska delta i de nationella brukarundersökningarna. De görs med olika tillvägagångssätt men resultaten redovisas i Kolada (kommun-och landstingsdatabasen), vilket skapar möjlighet till jämförelse av resultat.

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

Kommentar:

En omvärldsanalys och behovsplan för verksamhetsområdet har tagits fram och redovisats för socialnämnden.

7.4 FINANSIELL ANALYS

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Förvaltningsgemensamt/Administration	19 102	-25 733	-6 631
Hemtjänst i ordinärt boende	90 207	-90 881	-674
Korttidsvård	27 339	-23 656	3 683
Dagvård	4 833	-5 511	-678
Särskilda boenden	192 515	-196 302	-3 787
Totalt ÄO myndighet	333 996	-342 083	-8 087

Myndighetsutövning inom äldreomsorg

För myndighet uppgår nettoresultatet till och med december till -8 087 tkr (-5 618 tkr i november). Det faktiska antalet personer över 65 år översteg befolkningsprognosen för året vilket medfört att äldreomsorgen har fått för litet resurstillskott jämfört med det faktiska befolkningsunderlaget.

Kostnaden för den förvaltningsgemensamma administrationen uppvisar ett stort underskott på grund av bland annat att 3 400 tkr har omfördelats till verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning. Underskottet inrymmer även bland annat avgångsvederlag motsvarande 400 tkr samt ökade bårhuskostnader för personer som har bott på vård- och omsorgsboende.

Myndighetens underskott för vård- och omsorgsboenden beror främst på volymökningar i kombination med platsbrist, vilket genererat köp av kostsammare externa boendeplatser. Ett ramavtal avseende köp av enstaka platser tecknades i mars 2015, kostnaderna per plats är dock dyrare än egna platser belägna i kommunen. Ramavtalet har inte heller kunnat tillgodose behovet av platser utan biståndsavdelningen har direktupphandlat platser för att tillgodose behoven.

Renoveringar av rum på Ängsgården, Trollängen och Björkbacken har tagit längre tid än beräknat och inflyttningar har skjutits upp vilket medfört kostnader för tomplatser och köp av externa platser.

Det höga antalet hemtjänsttimmar kan relateras till bristen på boendeplatser. Flera personer med stora omvårdnadsbehov bor kvar hemma och har behov av omfattande insatser av hemtjänsten.

Den öppna dagverksamheten Komm-In som skulle ha omstrukturerats till halvårsskiftet har fortsatt året ut och har inneburit en kostnad på 231 tkr.

Tkr	Intäkter tom dec 2015	Kostnader tom dec 2015	Avvikelse tom dec 2015
Särskilda boenden	75 936	-79 524	-3 588
Korttidsboenden	14 645	-15 561	-916
Dagvård	4 898	-4 596	302
Hemtjänst	67 318	-66 907	411
HSL inom LSS	535	-664	-129
Totalt för utförare i kommunal regi	163 332	-167 252	-3 920

Äldreomsorg i kommunal regi

För verksamhetsområdets kommunala regi uppgår nettoresultatet till och med december till -3 920 tkr (-2 799 tkr i november). Underskotten är fördelade på boenden med 4 504 tkr samt HSL inom LSS med 129 tkr.

Hemtjänsten genererar ett mindre överskott på 411 tkr. Hemtjänsten har även inom ramen för sitt nollresultat hämtat in föregående års underskott. I boendets underskott ingår även en kostnad under november avseende omstruktureringskostnader inom administrationen på 500 tkr.

Vidare har slutfaktureringen avseende Fazer för matkostnaden för år 2015 visat sig vara större än beräknat vilket ökat kostnaden med närmare 500 tkr.

I underskottet finns även oförutsedda larm och bevakningskostnader om 100 tkr samt att förskotts betalning av apoteksfakturer till ett belopp om 300 tkr som ska vidarefaktureras. Detta sammantaget har gjort en försämring med 900 tkr sedan föregående månad.

8. Kvalitetsuppföljning

8.1 INKOMNA SYNPUNKTER TILL SOCIALFÖRVALTNINGEN

Totalt har 35 synpunkter inkommit till socialförvaltningen, varav två tredjedelar avser äldreomsorg.

8.2 LEX SARAH OCH LEX MARIA

Under 2015 har 33 utredningar gjorts enligt lex Sarah varav sju har anmälts vidare till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. De flesta av utredningarna avser brister i omvårdnad, rutiner, informationsöverföring samt fel i bemanningsschema. Föregående år var det 25 utredningar varav fyra anmälningar till IVO. Antalet lex Sarah utredningar fortsätter att öka. En förklaring till ökningen av lex Sarah-rapporter är att personal fått utbildning i lex Sarah och blivit mer säkra på att uppmärksamma brister och missförhållanden samt att många verksamheter har lagt in lex Sarah som en återkommande punkt på dagordningen för arbetsplatsträffar. Ingen lex Maria har hittills konstaterats under året.

Verksamhetsområde	Antal lex Sarah	Antal lex Sarah anmälningar till IVO
Äldreomsorg	17 (13)*	2 (2)*
Omsorg om personer m funktionsnedsättning	9 (9)*	1 (0)*
IFO, Individ och familjeomsorg	6 (2)*	4 (2)*

*Siffror inom parentes avser år 2014

8.3 EJ VERKSTÄLLDA BESLUT

Förvaltningen rapporterar kvartalsvis ej verkställda beslut till IVO (Inspektionen för vård och omsorg) och sammanställningar redovisas till socialnämnd, kommunfullmäktige och revisorer.

Under året har totalt 83 beslut rapporterats in vilket är nio fler än föregående år. Ett ärende kan dock rapporteras in flera gånger tills det verkställts. Inom äldreomsorgen rör besluten plats på vård- och omsorgsboende. Inom funktionsnedsättningsområdet är antalet ej verkställda beslut för boende vuxna något färre än tidigare år då det ökat beroende på att byggnationer av gruppboendestäder försenats. Inom individ- och familjeomsorgen handlar det om insatserna kontaktfamilj/kontaktperson har antalet ej verkställda beslut minskat.

Tyresö kommun har av Förvaltningsrätten ålagts att i fem enskilda fall betala en särskild avgift eller

vite till följd av att förvaltningen inte inom skäligen tid har tillhandahållit den insats som de sökande är berättigade till i form av gruppboende/särskilt boende enligt LSS.

	2014	2015
Äldreomsorg	31 (Vård o omsorgsboende) 5 (Dagverksamhet)	43 (Vård o omsorgsboende)
Omsorg om personer med funktionsnedsättning	28 (Gruppboende)	24 (Gruppboende)
Individ- och familjeomsorg	10 (Öppenvård)	16 (Öppenvård)

8.4 UPPFÖLJNING AV UTFÖRARE

Inom området LOV hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice SoL och LSS för barn och vuxna har uppföljning skett av privata utförare samt av kommunal regi. Generellt behöver utförarna se över och utveckla den sociala dokumentationen samt genomförandeplaner.

Under året har också uppföljning skett av köpta vård och omsorgsplatser för korttidsvård för demens som på Skutan och Söndagsgården.

8.5 GRANSKNINGAR

Kommunens kvalitetsenhet granskar socialförvaltningens verksamheter i kommunal och privat regi enligt en särskild plan. Under året har granskning gjorts av verksamheter inom Björkbackens vård- och omsorgsboende samt omsorgsboendena Ängsgården och Trollängen som drivs i privat regi. Den kommunala dagverksamheten Solgläntan har också granskats. Uppföljande granskningar har gjorts av Lindalens städ & hemtjänst samt korttidsboendet Viljan.

Stödboendet Källan för vuxna med missbruk som drivs på entreprenad av Frälsningsarmén, var under våren föremål för en granskning av kommunens kvalitetsenhet. Vid granskningen framkom en rad brister som boendet uppmanades åtgärda. Det framkom också brister i avtalet mellan kommunen och Frälsningsarmén varför avtalet sades upp och ny upphandling ska göras i början av 2016.

9. Sammanfattning av verksamhet och ekonomi

De tre verksamhetsområdena uppvisar underskott till följd av stora volymökningar i kombination med brist på boenplatser som medfört dyra köp av externa platser.

Socialförvaltningen uppvisar en god måluppfyllelse för de tre verksamhetsområdena framför allt då samtliga särskilda uppdrag från kommunplanen samt nämndplanen har påbörjats eller genomförts enligt plan.

En hög andel av personalen rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare men sjukfrånvaron är hög. Det stora antalet vakanser inom individ- och familjeomsorgen har varit till stor belastning. Likaså den kraftiga ökningen av antalet ensamkommande asylsökande barn och ungdomar.

10. Framtiden - Nya mål och prioriteringar

Volymer ska kunna matchas mot ekonomiskt utfall. För detta måste en månatlig uppföljning av volymer utvecklas och verksamhetsdata kvalitetssäkras samt att nyckeltal och mått för respektive verksamhetsområde tas fram.

Biståndshandläggningen ska kvalitetssäkras och den individuella uppföljningen förbättras för att säkerställa att brukarna har rätt insatser i relation till behov och att en rättssäker myndighetsutövning sker.

Fortsätta utveckla en långsiktig boendeplanering för personer med funktionsnedsättning samt äldre för att tillgodose framtida behov av boendeplatser.

Det förebyggande arbetet gällande barn- och ungdom behöver fortsätta att utvecklas.

En stabil personalsituation ska skapas inom individ- och familjeomsorgen.