

Nämndplan 2018

Verksamhetsområde 3-5
Socialnämnden



Innehållsförteckning

1	Verksamhetsområde 3: Individ- och familjeomsorgen	4
1.1	Uppdrag.....	4
1.2	Slutsatser från analyser	5
1.3	Årets prioriterade områden.....	7
1.4	Resurser	8
1.4.1	IFO exklusive flyktingmottagande/ensamkommande	8
1.4.2	Flyktingmottagande/ensamkommande.....	10
1.5	Målstyrning.....	11
1.5.1	Vision för Tyresö kommun 2030.....	11
1.5.2	Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål	11
1.5.3	Särskilda uppdrag och nämnduppdrag.....	16
2	Verksamhetsområde 4: Omsorgen om personer med funktionsnedsättning.....	17
2.1	Uppdrag.....	17
2.2	Slutsatser från analyser	18
2.3	Årets prioriterade områden.....	19
2.4	Resurser	21
2.5	Målstyrning.....	22
2.5.1	Vision för Tyresö kommun 2030.....	22
2.5.2	Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål	23
2.5.3	Särskilda uppdrag och nämnduppdrag.....	26
3	Verksamhetsområde 5: Äldreomsorgen.....	27
3.1	Uppdrag.....	27
3.2	Slutsatser från analyser	28
3.3	Årets prioriterade områden.....	30
3.4	Resurser	32
3.5	Målstyrning.....	34
3.5.1	Vision för Tyresö kommun 2030.....	34
3.5.2	Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål	34
3.5.3	Särskilda uppdrag och nämnduppdrag.....	39
4	Uppföljning, utvärdering och kommunikation	40
4.1	Systematiskt kvalitetsarbete	40
4.2	Plan för det förvaltningsövergripande kvalitetsarbetet 2018.....	40

4.2.1	Uppföljning av privata och kommunala utförare	40
4.2.2	Kvalitetsenhetens granskningar.....	41
4.2.3	Brukarundersökningar	42
4.2.4	Uppföljning HSL.....	42
4.3	Riskhantering	43
4.4	Tillgänglighetsarbete inom socialnämndens verksamheter.....	43
4.5	Anhörigstöd	44
4.6	Integration inom socialnämndens verksamheter.....	44
5	Årshjul för styrprocessen	46
6	Styrande planer och policys	48
7	Bilagor	48

1 Verksamhetsområde 3: Individ- och familjeomsorgen

1.1 Uppdrag

Verksamhetens syfte är att vara ett skydds nät och en garanti för att de som bor eller vistas i kommunen får den hjälp och det stöd de behöver för att kunna leva i ekonomisk och social trygghet. Biståndet utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv. Individ- och familjeomsorgen omfattar såväl allmänt förebyggande som individuellt inriktade insatser för barn, ungdomar och vuxna. Insatserna kan gälla exempelvis:

- ekonomiskt bistånd
- familjerådgivning
- missbruksvård
- insatser för barn och ungdom
- mottagande av ensamkommande asylsökande barn
- stödboende
- förebyggande insatser
- anhörigstöd

Verksamhetens inriktning

Visionen för Tyresö är att bli den mest attraktiva kommunen i regionen att bo och leva i. Vi vill att detta omfattar alla Tyresöbor. Kommunen ska erbjuda olika typer av stöd till den som inte upplever sig klara sin livssituation ekonomiskt eller socialt. Tidiga insatser ger bättre förutsättningar för en stabil livssituation. Därför ska det finnas ett utbud av evidensbaserade stödinsatser som inte kräver utredning eller biståndsbeslut med målet att stärka den enskildes självständighet. Tillsammans med andra förekommande aktörer och huvudmän sätter vi individens bästa i fokus. Det personliga ansvaret för egen försörjning är en grundläggande skyldighet. Utgångspunkten för ekonomiskt bistånd ska därför vara att försörjningsstöd är av tillfällig art. Genom tidig myndighetssamverkan ges rätt stöd för att den enskilde ska komma ut i egen försörjning. Barnperspektivet ska genomsyra allt som görs, eftersom barns rättighet till en trygg uppväxt är vårt viktigaste uppdrag. Där psykiskt eller fysiskt våld förekommer ska insatser sättas in omedelbart. Anhöriga som vårdar en närstående behöver ibland stöd för att orka med. För en del personer handlar det om att få hjälp med insatser som den närstående behöver. För andra handlar det om att de behöver få information eller utbildning om den närståendes behov.

1.2 Slutsatser från analyser

Myndighet

Personalsituationen inom myndigheten förbättrades och antalet socionomkonsulter minskade under 2017. Sjukfrånvaron minskade också, vilket tyder på att arbetsmiljön har förbättrats. Introduktionsprogrammet för nyanställda startade i mars och innebär en bättre start för nyanställda.

Myndigheten vidtog flera åtgärder för att minska det negativa resultatet för år 2017. Effekterna av åtgärderna motverkades dock av en stor ökning av antalet barnavårdsanmälningar och anmälningar gällande våld i nära relation. De anmälningar som inkom gällde, i mer än hälften av fallen, barn och ungdomar 12-18 år. Eftersom kommunens insatser för denna målgrupp är mycket begränsade, inleddes ett samarbete mellan barn- och ungdomsenheten, resursenheten, vuxenheten och Mini-Maria. Detta för att kunna erbjuda insatser för missbrukande ungdomar och deras familjer.

En stor ökning av antalet placerade barn och ungdomar i olika behandlingsskolor konstaterades också under 2017. Myndigheten gör numera en striktare bedömning av ansökningar om behandlingsskolor, med hänvisning till att skolan har det huvudsakliga ansvaret för barns skolgång. Socialförvaltningen fick tillsammans med barn- och utbildningsförvaltningen i uppdrag att utreda möjligheten att starta en resursskola för barn från årskurs F till årskurs 6, med uppstart hösten 2018.

En ny rutin för att arbeta med personer som aktualiseras på grund av våld i nära relation togs fram. Den innebär att den våldsutsatta snabbt träffar representanter från vuxenheten, barn- och ungdomsenheten samt försörjningsstödsenheten. Myndigheten har vid några tillfällen använt insatsen jourhem för våldsutsatta personer med barn. Det har varit bra för barnen, men har också inneburit en betydligt lägre kostnad för kommunen. Planeringen är att fortsätta utveckla det arbetssättet.

Under 2017 vidtog vuxenheten flera åtgärder för att minska kostnaderna för institutionsplaceringar. Till exempel beviljas numera boendestöd och arbetsträning i större utsträckning; ofta i kombination med den egna öppenvården Måsen.

Antalet LVM-anmälningar och ansökningar ökade under 2017, vilket stämmer väl överens med utvecklingen i övriga landet.

I dagsläget har Tyresö kommun totalt 112 ensamkommande barn och ungdomar. Av dessa är 41 personer fortfarande asylsökande, 66 har fått permanent uppehållstillstånd (PUT) och fem har fått tillfälliga uppehållstillstånd

(TUT). Under 2018 kommer 29 av dessa att fylla 18 år. Vid november månads slut hade Tyresö kommun tagit emot 17 nya ensamkommande barn och ungdomar, den yngsta 12 år och den äldsta 17 år.

Kommuner har rätt till ersättning från staten för vissa av de kostnader de har för asylsökande, och för de som ansökt om eller fått uppehållstillstånd. Ett nytt ersättningssystem från Migrationsverket trädde i kraft från och med juli 2017, vilken fick betydande ekonomiska konsekvenser för landets kommuner. Ersättningsnivåerna sänktes kraftigt och kommunerna får inte längre någon ersättning för tomma platser. Detta medför att kommunen måste omförhandla avtalade placeringar i enlighet med de nya ersättningsnivåerna. Om möjligt behöver kommunerna även bygga upp egna stödboenden för de ungdomar som fyllt 18 år.

Regeringen förväntas också besluta att en kommun som har anvisats att ta emot ett ensamkommande barn, endast får placera barnet i ett boende i den egna kommunen. Detta ställer krav på kommunen att tillskapa ett eget HVB-hem för asylsökande i Tyresö kommun.

Verksamhet

På uppdrag av barn- och utbildningsförvaltningen driver socialförvaltningen öppna förskolan. Antal besökare ökade stadigt under året, och verksamheten har tvingats rikta öppettiderna till vissa grupper, samt i vissa fall även nekat besökare, på grund av platsbrist i lokalen.

Under året startade flera olika samarbetsprojekt med barn- och utbildningsförvaltningen: föräldrautbildningen ABC, problematisk skolfrånvaro och utredningen av en resursskola. Samarbetena har hittills varit positiva och givande - och kommer att fortsätta under 2018.

Utökning av en tjänst inom familjeteamet fick till följd att kön till verksamheten försvann. Tydliga arbetsrutiner och förhållningssätt medförde att alla medarbetare kommit snabbt in i arbetet.

Nya samarbetsformer med barn och ungdomsenheten, vuxenheten och Mini-Maria inleddes för att möta ungdomar som har missbruksproblematik.

IFA, Intensivt familjearbetes arbete med familjer som har omfattande svårigheter, bedöms nå rätt målgrupp. I IFA:s uppdrag ingår även att erbjuda stöd till ungdomar och familjer som får bo i kommunens träningsboenden. Insatsen bedöms ge goda resultat. Dock behövs fler lägenheter så att större fokus kan läggas på behandlingsinsatsen.

1.3 Årets prioriterade områden

Myndighet

Individ- och familjeomsorgen är fortfarande starkt påverkat av den omfattande personalbristen som rådde under 2016. Många socialsekreterare och chefer är nya i sina funktioner. Stabilitet bland personalen är därför fortsatt den mest prioriterade frågan för myndigheten.

Öppenvårdsinsatserna för barn och ungdomar behöver anpassas, så att de bättre möter aktuella behov. Det saknas insatser för ungdomar med missbruk. Det saknas även insatser för barn och ungdomar med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar i kombination med social utsatthet.

De hushåll som uppbär försörjningsstöd har glädjande nog minskat men många av de hushåll som finns kvar, står längre från arbetsmarknaden och har mer komplexa rehabiliteringsbehov. Genom deltagande i Mobilisering Inför Arbetet, (MIA), förbättras möjligheten att ge stöd i form av rehabiliterande insatser till de som står långt från arbetsmarknaden. MIA är ett länsöverskridande projekt som drivs av de sex samordningsförbunden i Stockholms län.

Under 2018 ställs individ- och familjeomsorgen inför stora ekonomiska risker. Riskerna beror på en fortsatt ökning av anmälningar gällande barn som far illa och att fler personer har allvarligt missbruk av alkohol och/eller narkotika. Dessutom finns det risk för en fortsatt ökning av våld i nära relation.

Den stora bristen på bostäder innebär att lösningar på hemmaplan i många fall inte är möjliga, vilket förlänger tiden personer behöver vistas i olika tillfälliga boendelösningar.

Osäkerheten kring hur många ensamkommande barn och ungdomar som anvisas till Tyresö under kommande år, samt hur ersättningsnivåerna från Migrationsverket kommer att se ut, innebär också en stor ekonomisk risk.

Verksamhet

Prioriterade områden för 2018 är samarbetsprojekten med barn- och utbildningsförvaltningen: föräldrautbildningen ABC, problematisk skolfrånvaro och utredning av en resursskola. Utveckling av hemmaplanslösningar för olika målgrupper är ett annat prioriterat område.

Förändrade ersättningsnivåer från Migrationsverket gällande ensamkommande barn och ungdomar kommer att påverka verksamheten inför 2018. Eventuella organisationsförändringar kommer att krävas för att nå en budget i balans.

1.4 Resurser

1.4.1 IFO exklusive flyktingmottagande/ensamkommande

IFO (exkl. flyktingmottagande) Tkr	Budget 2018		
	Intäkt	Kostnad	Netto kostn.
Gemensamt/ Administration	300	-71 735	-71 435
Institutionsvård vuxna	806	-10 893	-10 087
Institutionsvård barn & ungdom	2 035	-21 557	-19 522
Familjehem vuxna	20	-337	-317
Familjehem barn & ungdom	669	-19 033	-18 364
Jourhem barn & ungdom	224	-5 353	-5 129
Öppna insatser vuxna	4 080	-17 706	-13 625
Öppna insatser barn & ungdom	981	-23 129	-22 148
Ekonomiskt bistånd	0	-21 746	-21 746
Familjerätt & familjerådgivning	35	-881	-846
Totalt IFO myndighet	9 150	-192 369	-183 218
Kommunbidrag enl kommunplan			-183 218
Avvikelse mot kommunbidrag			0

Budgeten är baserad på kända volymer i november månad 2017 och är balanserad med utgångspunkt på en nollbudget d.v.s. att kostnader och intäkter balanserar upp varandra.

Budgeten är förenad med flera risker och förutsätter att vissa åtgärder genomförs under början av år 2018 samt att volymerna inom olika insatser inte överstiger de förväntade. De risker som är identifierade för område individ- och familjeomsorgen presenteras nedan:

Risken omfattar	Ekonomisk risk, mnkr	Sannolikhet
Skolplaceringar (SIP). Skolan kan inte hantera de barn som inte fungerar i skolan och därmed ökar IFO:s placeringskostnader.	4,5	Medel
Placeringskostnad HVB barn & föräldrar. Identifierat behov av en utredningslägenhet. Risken avser helårseffekt av utebliven lägenhet	4,9	Hög
Placeringskostnad HVB ungdom. Identifierat behov av nya lägenheter (en större alternativt två	3,5	Hög

mindre) ger en hemtagningseffekt. Risken avser helårseffekt av utebliven lägenhet.		
Placeringskostnad HVB ungdom. Intensivt arbete med biologiska föräldrar med syfte att få ner placeringstid/kostnad uteblir.	1,7	Medel
Ekonomiskt bistånd. Identifierat behov av ny träningslägenhet. Risken avser en kombination av utebliven lägenhet och svårt att få omsättning i lägenheten på grund av den svåra bostadsmarknaden.	0,4	Hög
Placeringskostnad HVB vuxen. Tre träningslägenheter för att göra hemtagningar från stödboenden i kombination med boendestöd. Risken avser helårseffekt av utebliven lägenhet.	2,9	Hög
Skyddat boende. En träningslägenhet (3-4 rum) för placering av våldsutsatta kvinnor (utan skyddsbehov). Risken avser en kombination av utebliven lägenhet och svårt att få omsättning i lägenheten på grund av den svåra bostadsmarknaden.	1,5	Hög
Ökat antal LVU. Risken avser tre till fyra nya LVU;er utöver budgetantagande.	2,2	Hög
Ökat antal av LVM. Två nya LVM:er utöver budgetantagande.	0,8	Hög

- Grundskolan har under flera år haft svårighet att hantera barn och ungdomar som inte fungerar i skolmiljön men där lösningar på hemmaplan varit möjliga. Budgetantagandet bygger på att socialförvaltningen endast beviljar insatser för de barn och ungdomar där det finns sociala komplikationer och skolans resurser är uttömda.
- Med tillgång till träningslägenhet kan myndigheten göra intensivutredningar på hemmaplan. Detta innebär ett samarbete mellan utredande socialsekreterare och familjebehandlare från IFA (intensivt familjearbete).
- Stödboendeplatser på hemmaplan innebär möjlighet att ta hem ungdomar placerade i HVB-hem.
- Genom förbättrat stöd till biologiska föräldrar med placerade barn och ungdomar kan placeringstiden förkortas och därmed minska kostanden för placeringar.
- Behovet av tillfälliga boendelösningar för främst barnfamiljer tillgodoses genom träningslägenheter istället för kostsamma placeringar i vandrarhem och hotell.
- Tillgång till fler träningslägenheter kan förkorta tiden i stödboenden för bland annat rehabiliterade missbrukare.
- Tillgång till en träningslägenhet för placering av våldsutsatta kvinnor utan skyddsbehov innebär att placeringar i skyddat boende minskar.

- Ett större behov än budgeterat avseende LVU (lag om vård av unga) och LVM (lag om vård av missbrukare).

1.4.2 Flyktingmottagande/ensamkommande

PUT/asyl IFO Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostn.
Totalt flyktingmottagande	53 600	-55 500	-1 900

Budgeten är baserad på kända volymer i november månad 2017. Antaganden gällande nya tillkomna barn och ungdomar och är baserad på de nya ersättningsnivåerna per 2017-07-01 enligt nedan:

- 0-17 år 1 350 kr/dygn (tidigare 1 900 kr/dygn)
- 18-21 år med PUT/TUT (längre än 12 månader) 750 kr/dygn (tidigare 1 900 kr/dygn)
- Efter vårterminen det år ungdomen fyller 20 år utgår inte längre ersättningen å 750 kr/dygn utan endast kostnad för eventuellt försörjningsstöd kan återsökas.
- Vad gäller 0-21 åringar som vårdas på grund av LVU-liknande kriterier kan kommunen återsöka den faktiska kostnaden. Det är dock osäkert om det beviljas. I övrigt utgår ingen ersättning.
- 0-21 år vård med stöd av LVU ersätts med faktiska kostnader.

Kombinationen av kraftigt sänkta ersättningsnivåer och kort omställningstid innebär att verksamheten inte kan nå en budget i balans under 2018. Budgeten är dessutom förenad med flera risker och förutsätter att vissa åtgärder genomförs under början av år 2018. De risker som är identifierade för området presenteras nedan:

Risken omfattar	Ekonomisk risk, mnkr	Sannolikhet
Större antal tomma platser än beräknat under uppsägningstiden av abonnerade platser.	1,5	Medel
Identifierat behov av 10 stödboendeplatser i egen regi. Uteblivna platser innebär en ökad kostnad i form av köpta platser.	1,6	Hög
Identifierat behov av 7 träningslägenheter för 19-20 åringar utan studiehjälp för vilka ersättning ej utgår.	2,4	Hög

Uteblivna lägenheter innebär en ofinansierad kostnad för stödboende.		
Risk att inte kunna ersätta externa familjehem med egna arvoderade i tillräckligt hög omfattning.	2,0	Medel
Förslag från regeringen att nya asylsökande barn och ungdomar måste placeras i anvisningskommunen med kort varsel. Budgeten bygger på ett eget asylboende för att motverka eventuella straffavgifter.	-	Hög

1.5 Målstyrning

1.5.1 Vision för Tyresö kommun 2030

Den politiska ledningen har en vision för år 2030; Tyresö ska vara den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen.

Sammanfattning av visionen:

År 2030 bor 60 000 invånare i Tyresö. I kommunen finns en blandning av olika boendeformer. Tyresö är sedan flera år en av Sveriges bästa skolkommuner. Kommunen är välmående med små sociala problem. Äldreomsorgen har prioriterats särskilt och det finns en variation av boendeformer väl anpassade till äldres behov och efterfrågan. Tyresö är känt i hela landet för sitt framgångsrika näringsliv som är rikt och differentierat med stark entreprenörsanda. Kommunen arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Gång- och cykelnät är väl utbyggt. Kollektivtrafiken fungerar bra med korta restider till såväl Stockholm som Nacka och Södertörn. Det medvetna miljöarbetet har gett resultat. Kommunens ekonomi är stabil och i balans.

1.5.2 Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål

Förutom strategiska mål och nämndmål finns även kvalitetsmål i nämndplanen för 2018. Det är mål som socialförvaltningen formulerat utifrån kvalitetsområdena i lagstiftningen som styr socialnämndens verksamhetsområden. Verksamheterna och myndigheterna ska planera, utveckla och följa upp det kvalitetsförbättrande arbetet utifrån kvalitetsmålen.

*Strategiskt målområde***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.

*Strategiskt mål***Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen***Kvalitetsmål*

Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal

Kvalitetsmål

Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra

Kvalitetsmål

Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid

Kvalitetsmål

Samverkan är vägledande i socialförvaltningens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov

Strategiskt mål

Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

Kvalitetsmål

Personer som har stöd av socialförvaltningen ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande

Strategiskt målområde

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.

Strategiskt mål

Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

Nämndmål

Placeringar av barn- och unga bidrar till en förbättrad situation för den enskilde

Indikator

Minst 80 % av de svarande i barn- och ungdomsvården i den nationellt gemensamma brukarundersökningen upplever att de fått en förbättrad situation.

Målvärde

80 %

Strategiskt målområde

Blomstrande näringsliv

Kommunen främjar företagsklimatet och inbjuder till nyetablering 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.

Strategiskt mål

Arbetslösheten i Tyresö är bland de lägsta i regionen och sysselsättningsgraden hög

Nämndmål

Försörjningsstöd ska vara ett kortsiktigt stöd

Indikator

Antalet hushåll som har haft försörjningsstöd i mer än 3 månader har minskat med 7 %.

Målvärde

7 %

Strategiskt målområde

God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

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.

Strategiskt mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Nämndmål

Verksamheten bedrivs inom ramen för tilldelade resurser

Strategiskt mål

Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer.

Nämndmål

Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Indikator

Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Målvärde

5 identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Strategiskt målområde

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.

Strategiskt mål

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Nämndmål

Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetarna.

Indikator

90 % av de svarande i medarbetarenkäten uppger att de rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Målvärde

90 %

Strategiskt mål

Sjukfrånvaron är lägre än 4 %

Nämndmål

Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats

Indikator

Sjukfrånvaron är högst 5 %

Målvärde

5 %

Strategiskt mål

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Nämndmål

Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål.

Indikator

100 % svarar i medarbetarenkäten att de anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål.

Måhärde

100 %

1.5.3 Särskilda uppdrag och nämnduppdrag

Särskilda uppdrag

- Redovisning av vilka verksamheter som ska konkurrensutsättas
- Taxor och avgifter ska ses över i syfte att de ska bidra till finansiering
- Utveckla tidiga insatser inom individ- och familjeomsorgen i samverkan med olika aktörer
- Fortsätta öka självförsörjningsgraden

Nämnduppdrag

- Skolnärvaron ska noga följas upp för de barn och unga som Tyresö kommun har placerat
- Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT

2 Verksamhetsområde 4: Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

2.1 Uppdrag

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

- boende och boendestöd
- korttidsvistelse
- korttidstillsyn
- hemtjänst
- avlösarservice
- ledsagarservice
- kontaktpersoner
- bostadsanpassning
- daglig verksamhet
- personlig assistans
- anhörigstöd
- sysselsättning förebyggande insatser
- vissa hälso- och sjukvårdsinsatser

Verksamhetens inriktning

Människor med funktionsnedsättningar har rätt till ett liv på lika villkor som andra. De hinder som en medborgare med en funktionsnedsättning begränsas av ska därför avhjälpas där så är möjligt. Alla medborgare ska ha möjligheter att välja sitt boende, ha en givande fritid och delta i arbetslivet. Därför ska valfriheten värnas för denna grupp. Stödverksamheter ska möta individen på dennes villkor med målet att stärka dennes självständighet. Där lämpliga tekniska lösningar finns ska detta vara ett alternativ som den enskilde kan välja. En bra samverkan med andra förekommande aktörer och huvudmän där individens bästa är i fokus är en självklarhet. Anhöriga som vårdar en närstående behöver ibland avlastning eller annat stöd för att orka med. Därför måste omsorgen vara lyhörd för deras behov och tillsammans med landstinget erbjuda det stöd som efterfrågas.

2.2 Slutsatser från analyser

Myndighet

Myndighetens kostnader ökar årligen i en takt som överstiger storleken på anslaget. För att nå en budget i balans har myndigheten genomfört ett flertal effektiviseringsåtgärder. Ytterligare effektiviseringar behöver genomföras för att minska det strukturella underskottet.

Det är framförallt volymer inom boende LSS, såväl vuxna som barn och unga, som ökat under 2017. Ökningen var i mindre omfattning men insatserna är kostnadskrävande och påverkade därmed resultatet negativt.

Inom personlig assistans enligt LSS fortsatte volymökningarna under 2017. Detta berodde främst på Försäkringskassans snävare bedömning av grundläggande behov. Det innebär att de brukare som fått sin personliga assistans indragen av Försäkringskassan vände sig till kommunen för att få sitt behov av personlig assistans tillgodosett.

Den rådande bostadsbristen i kommunen resulterade i att boendekedjan inte fungerar. Personer som var tänkta att komma ut på den öppna bostadsmarknaden fastnade i träningslägenheter eller försökslägenheter. Myndigheten tvingades då att köpa platser i andra kommuner för att kunna verkställa insatsen. En ökad tillgång på lägenheter inom kommunen hade fått betydande positiva effekter

I början av november 2017 fanns tre boendebeslut enligt LSS, som inte verkställdes inom angiven tid. Det innebär att myndigheten kommer att belastas med ytterligare kostnader för icke verkställda boendebeslut. För att undgå framtida viten är det därför viktigt att upprättande av gruppboendestäder prioriteras.

Inom daglig verksamhet förändrade myndigheten ersättningsvillkoren i LOV-avtalet. Förändringen innebar en kostnadsbesparing för myndigheten. I jämförelse med övriga kommuner i landet är ersättningsnivåerna höga men de är samtidigt i paritet med priserna i övriga stockholmskommuner.

Verksamhet

Prognosen för verksamheten i kommunal regi visar en budget i balans 2017. Det beror till stor del på daglig verksamhets positiva resultat sedan tidigare år. Förändrade ersättningsnivåer för daglig verksamhet påverkade verksamheten under 2017. Vissa organisationsförändringar genomfördes för att nå en budget i balans.

Prognosen för boendestödet visar inte en budget i balans under 2017. Åtgärder vidtogs under året och personalstyrkan minskades.

Som ett steg i att höja kvaliteten i verksamheten infördes ett kvalitetsråd under året. Kvalitetsrådet leds av verksamhetsutvecklaren och en representant från varje enhet, samt två enhetschefer.

Det var mycket svårt att rekrytera utbildad personal under 2017. Verksamheten arbetade aktivt med ambassadörer, där stödassistenter besökte skolor och informerade om yrket. Verksamheten kommer även att närvara på Tyresös näringslivsdagar i november. Ett avtal med Fredrika Bremers vård- och omsorgscollege innebär garanterade praktikplatser. Flertalet praktikanter erbjuds tidsbegränsade anställningar under året.

Sjukfrånvaron inom verksamheten var fortfarande hög under 2017. Ett aktivt arbete med rehabiliteringsprocessen och förstadagsintyg, för de med många frånvarotillfällen, har dock gett goda resultat. En stor del av sjukfrånvaron var inte arbetsrelaterad utan beror på allvarliga fysiska sjukdomar. Arbetet med att få ner sjukfrånvaro fortsätter under 2018.

Under 2017 gjordes stora satsningar på att utbilda personal inom digitalisering. Ett utbildningsprogram inom dokumentation och inom verksamhetssystemet Treserva togs också fram.

2.3 Årets prioriterade områden

Myndighet

Myndigheten har påbörjat en organisationsöversyn i syfte att säkerställa antalet funktioner och den kompetens som krävs för att utföra uppdraget på ett rättssäkert och likabehandlande sätt.

För att möta den digitala utvecklingen kommer verksamheten att genomföra utbildningsinsatser inom digitalisering, för att höja kompetensen hos medarbetarna.

Myndigheten har påbörjat en översyn gällande tillämpningshänvisningar utifrån nya riktlinjer för biståndsbedömning enligt LSS och SoL. Syftet är att uppnå en rättssäkrare myndighetsutövning. Myndigheten kommer fortsättningsvis att genomföra juridikutbildningar.

Myndigheten kommer att förändra bedömningskriterierna inom vissa insatser enligt LSS. Förändringen sker för att möta en förväntad ökad efterfrågan och för att pröva förvaltningsrättens bedömningsnivå.

Myndigheten kommer att prioritera uppföljningarna av pågående insatser för att säkerställa att insatser och behov är aktuella. För att skapa en bättre samverkan, och samtidigt arbeta mer förebyggande, kommer myndigheten att ta initiativ till kontakt med andra aktörer såsom skola, individ- och familjeomsorgen samt landstinget.

Nya domar från förvaltningsrätten kan innebära att kommunernas ansvar utvidgas, vilket medför stora kostnadsökningar för myndigheten. Detta gäller framförallt personlig assistans.

Försäkringskassans fortsatta snäva bedömningar kommer att påverka myndighetens kostnader för personlig assistans. Det gäller såväl personlig assistans enligt LSS, som assistans enligt SFB (Socialförsäkringsbalken). Myndigheten har utformat rutiner för att bemöta Försäkringskassans allt snävare bedömning av personlig assistans, i syfte att motverka övervältring av kostnaderna.

En striktare bedömning hos olika hyresvärdar kan innebära en minskad tillgång på träningslägenheter. Det resulterar sannolikt i ett ökat behov av köpta boendeplatser.

Verksamhet

Införandet av boendepeng för boende LSS kan utgöra en stor ekonomisk risk för verksamheten. Utformandet av överenskommelsen, nivåmätningarna och ersättningsnivåerna har stor betydelse för om verksamheten kommer att ha en budget i balans.

För att underlätta rekryteringen av utbildad personal, kommer verksamheten att fortsätta arbetet med ambassadörer. Verksamheten kommer även att fortsätta arbetet med att minska sjukfrånvaron.

Kompetensutveckling av befintlig personal är ytterligare ett område som kommer att prioriteras under kommande år.

Verksamheten kommer även att delta i utveckling av verksamhetssystemet Treseva. Alla stödassistenter kommer att utbildas i systemet, samt i dokumentation.

2.4 Resurser

FO <i>Tkr</i>	Budget 2018		
	Intäkt	Kostnad	Netto kostn.
Gemensamt/ Administration	0	-20 802	-20 802
Hemtjänst ordinärt boende	557	-12 591	-12 033
Boendestöd ordinärt boende	227	-5 646	-5 419
Korttidsboende	217	-3 590	-3 373
Särskilt boende/ annat boende	3 553	-30 324	-26 772
Övriga insatser ordinärt boende	281	-7 821	-7 540
Boende vuxna LSS	9 794	-93 217	-83 422
Boende barn & unga LSS	755	-11 668	-10 914
Personlig assistans LSS/SFB	1 665	-49 251	-47 586
Daglig verksamhet LSS	906	-37 764	-36 857
Korttidsvistelse LSS	546	-13 560	-13 014
HsL LSS	3	-3 009	-3 006
Övriga insatser LSS	122	-10 174	-10 053
Totalt FO myndighet	18 626	-299 417	-280 791
Kommunbidrag enl kommunplan			-280 791
Avvikelse mot kommunbidrag			0

Budgeten är baserad på kända volymer i november månad 2017 och är balanserad med utgångspunkt på en nollbudget d.v.s. att kostnader och intäkter balanserar upp varandra.

Budgeten är förenad med flera risker och förutsätter att vissa åtgärder genomförs under början av år 2018 samt att volymerna inom olika insatser inte överstiger de förväntade. De risker som är identifierade för område individ- och familjeomsorgen presenteras nedan:

Risken omfattar	Ekonomisk risk, mnkr	Sannolikhet
LSS boende vuxna. Volymökning med 1,5 person.	2,5	Hög
LSS boende barn & ungdom. Volymökning med 1 person.	1,9	Hög
Personlig assistans enligt LSS. Risk i Försäkringskassans snävare bedömning av grundläggande behov. Risk för volymökning motsvarande 5 procent.	1,5	Hög

Viten. Beviljade beslut som ej kunnat verkställas inom kommunen på grund av platsbrist. Risk motsvarande 2-3 stycken a' ca 1 mkr per vite.	3,0	Hög
Socialpsykiatrin. Antagande om hemtagning i sex nya träningslägenheter i kombination med utökat boendestöd. Inga nya lägenheter uteblir hemtagningseffekt (helårs).	4,1	Hög

- Försäkringskassans fortsatt snäva bedömningar av grundläggande behov gällande personlig assistans enligt SFB riskerar att påverka volymerna av personlig assistans enligt LSS negativt och ökar därmed kostnaderna.
- Viten till följd av att beslut om gruppboende inte kan verkställas i tid eller att efterfrågan blir större än budgeterade antaganden påverkar kostnadsbilden negativt.
- Fortsatt trögrörlig boendekedja i kombination med en ökad efterfrågan på träningslägenheter kommer att belasta kostnaderna för 2018. Det är av största vikt att tillgången på träningslägenheter ökar och att myndigheten kan möta efterfrågan och genomföra hemtagningar

2.5 Målstyrning

2.5.1 Vision för Tyresö kommun 2030

Den politiska ledningen har en vision för år 2030; Tyresö ska vara den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen.

Sammanfattning av visionen:

År 2030 bor 60 000 invånare i Tyresö. I kommunen finns en blandning av olika boendeformer. Tyresö är sedan flera år en av Sveriges bästa skolkommuner. Kommunen är välmående med små sociala problem. Äldreomsorgen har prioriterats särskilt och det finns en variation av boendeformer väl anpassade till äldres behov och efterfrågan. Tyresö är känt i hela landet för sitt framgångsrika näringsliv som är rikt och differentierat med stark entreprenörsanda. Kommunen arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Gång- och cykelnät är väl utbyggt. Kollektivtrafiken fungerar bra med korta restider till såväl Stockholm som Nacka och Södertörn. Det medvetna miljöarbetet har gett resultat. Kommunens ekonomi är stabil och i balans

2.5.2 Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål

Förutom strategiska mål och nämndmål finns även kvalitetsmål i nämndplanen för 2018. Det är mål som socialförvaltningen formulerat utifrån kvalitetsområdena i lagstiftningen som styr socialnämndens verksamhetsområden. Verksamheterna och myndigheterna ska planera, utveckla och följa upp det kvalitetsförbättrande arbetet utifrån kvalitetsmålen

Strategiskt målområde

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.

Strategiskt mål

Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Nämndmål

LSS-boenden i kommunen bidrar till att skapa trygghet hos de boende

Indikator

Minst 75 % av boende inom gruppboende respektive serviceboende i kommunen svarar i brukarundersökningen att de känner sig trygga med all personal.

Målvärde

75 %

Kvalitetsmål

Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal

Kvalitetsmål

Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra

Kvalitetsmål

Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid

Kvalitetsmål

Samverkan är vägledande i socialförvaltningens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov

Strategiskt mål

Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

Kvalitetsmål

Personer som har stöd av socialförvaltningen ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande

Strategiskt målområde

God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

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.

Strategiskt mål

Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser.

Nämndmål

Verksamheten bedrivs inom ramen för tilldelade resurser

Strategiskt mål

Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Nämndmål

Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer.

Indikator

Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Målvärde

5 identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Strategiskt målområde

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.

Strategiskt mål

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Nämndmål

Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetarna

Indikator

75 % av svarar i medarbetarenkäten att de rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Målvärde

75 %

Strategiskt mål

Sjukfrånvaron är lägre än 4 %

Nämndmål

Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats

Indikator

Sjukfrånvaron i verksamheten i kommunal regi är högst 7 %, sjukfrånvaron inom myndigheten är högst 4 %

Målvärde

7 % / 4 %

Strategiskt mål

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Nämndmål

Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål

Indikator

95 % svarar i medarbetaranketen att de anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål.

Målvärde

95 %

2.5.3 Särskilda uppdrag och nämnduppdrag

Särskilda uppdrag

- Redovisning av vilka verksamheter som ska konkurrensutsättas
- Taxor och avgifter ska ses över i syfte att de ska bidra till finansiering

Nämnduppdrag

- Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT
- Möjliggöra innovation i omsorgen med hjälp av IT

3 Verksamhetsområde 5: Äldreomsorgen

3.1 Uppdrag

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

- särskilda boendeformer (permanent boende, korttidsvård eller växelvård, rehabilitering)
- hjälp i hemmet (omvårdnad, service, avlösning, ledsagning, trygghetslarm)
- förebyggande insatser
- anhörigstöd
- bostadsanpassning

Verksamhetens inriktning

I Tyresö ska det vara lätt att leva livet, hela livet. Hjälp i hemmet ska finnas för den som inte själv längre klarar sin omvårdnad. Hjälp ska ges med respekt för individens integritet och självbestämmande. Den enskildes rätt att styra sin vardag ska alltid vara vägledande. Även om omsorgen bedöms vara av hög kvalitet kan den upplevas på olika sätt av olika människor. Därför ska det finnas ett stort utbud av aktörer att välja mellan, både för hjälp i ordinärt boende och vård- och omsorgsboenden. Där det är möjligt ska hjälp i ordinärt boende vara ett alternativ till vård- och omsorgsboende. Där lämpliga tekniska lösningar finns ska detta vara ett alternativ som den enskilde kan välja. Det finns många äldre som önskar att få känna tryggheten i att bo i en gemenskap. Därför ska vi fortsätta planera för olika former av tillgängliga boenden, med eller utan omsorg. En bra samverkan med andra förekommande aktörer och huvudmän där individens bästa är i fokus är en självklarhet. Anhöriga som vårdar en närstående behöver ibland avlastning eller annat stöd för att orka med. Därför ska omsorgen vara lyhörd för deras behov och tillsammans med landstinget erbjuda det stöd som efterfrågas.

3.2 Slutsatser från analyser

Myndighet

Sammantaget är myndighetens totala kostnader mindre än budgeterat, och prognosen för 2017-års resultat är positiv. I förhållande till liknande kommuner har Tyresö en lägre efterfrågan på vård och omsorgsplatser inom äldreomsorgen än vad som förväntats. Efterfrågan på platser gällande vård- och omsorgsboenden har ökat marginellt under 2017. Orsaken till den relativt låga efterfrågan behöver analyseras för att bättre kunna förutse kommande efterfrågeökningar

Efterfrågan på korttidsplatser och hemtjänst fluktuerade under året. En ökning av efterfrågan på hemtjänsttimmar är oftast en effekt av minskad efterfrågan korttidsplatser. För att minska effekterna av en stigande efterfrågan på hemtjänsttimmar har en justering av schablontiderna genomförts.

Under innevarande har stort fokus legat på Björkbackens framtid samt upplåtandet av ett nytt äldreboende; Villa Basilika.

Villa Basilika med 63 boendeplatser förväntas vara i drift i början av 2018. Driftsstarten av Villa Basilika innebär att avtalet med Ängsgården kunde sägas upp och att projekteringen av ny skola samt nytt vård- och omsorgsboende kunde påbörjas tidigare.

Tillgången på vård- och omsorgsplatser i den egna kommunen beror på om Björkbacken och Ängsgården lyckas upplåta avtalad kapacitet fram tills de boende är inflyttade på Villa Basilika. Hur stora merkostnaderna blir för myndigheten beror på i vilken beläggningsgrad som uppnås fram till inflyttning.

I början på året infördes avgiftsfria trygghetslarm för äldre och personer med funktionsnedsättning vilket medförde att antal larmtimmar ökade påtagligt. Detta medförde ökade kostnader för ersättning till utförare och för ökade administrativa kostnader. Det finns en uppenbar risk att kostnaderna för avgiftsfria trygghetslarm fortsätter att öka under 2018.

Tyresö kommun har under lång tid saknat en tydlig modell för hyressättning för boende inom vård och omsorg. Effekten av en otydlig hyresmodell, som inte tar hänsyn till de verkliga hyreskostnaderna blir att myndigheten belastas med kostnader för mellanskillnaden. Ett förslag på ny hyressättningsmodell kommer att presenteras under slutet av innevarande år, och möjligen tillämpas under 2018. Det är av största vikt att en sådan modell tillämpas snarast för att värna om kommande hyresintäkter - och stärka likabehandlingen avseende hyresavgifter.

Den nya betalningsansvarslagen (LUS) träder i kraft under 2018 och kommer förmodligen att vara i skarp drift under 2019. Det innebär att myndigheten och verkställigheten kommer att ha mindre tid på sig än i dag att utföra insatser för de personer som bedöms vara utskrivningsklara. Verksamhetsmässigt innebär det att man från nuvarande fem arbetsdagar från utskrivningsklar endast kommer att ha tre kalenderdagar på sig att ta hem en kunden från sjukhuset eller slutenvården.

Kommunerna i Stockholmsområdet förbereder sig på att kommunalisera hemsjukvården. Enligt tidsplanen kommer detta att ske under april månad 2020. De skattemässiga effekterna är ännu inte helt klarlagda. Detsamma gäller hur hemsjukvården ska bedrivas i kommunen. Frågor som behöver klargöras är i vilken regi hemsjukvården ska bedrivas och hur en sådan organisation ska se ut. Förberedelserna för övertagandet kommer att påverka behovet av resurser inom verksamheten fram till övertagandet.

Verksamhet

En stor del av 2017 års negativa resultat beror på att det svåra rekryteringsläget, inför och under sommaren, medförde högre kostnader än förväntat.

Socialnämnden fattade i oktober 2017 ett beslut om att Björkbackens vård- och omsorgsboende ska avvecklas i två etapper fram till år 2020. Avvecklingen sker främst för att tillgodose en fullgod arbetsmiljö för personalen och för att de lagstadgade arbetsmiljökraven ska uppnås.

Den första etappen inleds februari-mars 2018, då boendeplatserna på avdelningarna Syrenen och Näckrosen flyttar till Villa Basilika. I den andra etappen flyttas resterande permanenta boendeplatser vid Björkbacken till det vård- och omsorgsboende som planeras uppföras i Tyresö centrum under år 2020.

På Björkbacken ser verksamheten en risk för ökad omsättning av personalen, samt högre kostnader för sjukskrivning under avvecklings- och omställningsperioden. Personalen kommer att behöva stöd när nya arbetsgrupper bildas. Verksamheten måste också bemöta de boendes och deras närståendes oro på ett professionellt sätt under hela processen.

Ett nytt bemanningsschema har arbetats fram, utifrån den verksamhet som ska bedrivas efter avvecklingen av Syrenen och Näckrosen. Tiden för att planera och genomföra avvecklingen är dock väldigt kort - och det finns en risk att de rätta avvägningarna gällande personalbehovet inte hinns med.

En stor del av hemtjänstens negativa resultat för 2017 beror på årets lönerörelse och det svåra rekryteringsläget inför och under sommaren.

Den kommunala hemtjänsten har fått flera nya ärenden och har i november 77 procent av samtliga hemtjänstkunder i Tyresö kommun. Det finns svårigheter att rekrytera personal till hemtjänsten då många sökande inte uppfyller de krav

som LOV-avtalet ställer, gällande kompetens och språkkunskaper. För att vara attraktiv arbetsgivare måste verksamheten använda relevanta kompetenser till uppgifterna som ska utföras hos kunderna. Verksamheten skapar därför ett serviceteam som kan utföra insatser som städ, inköp och ledsagning hos kunder som endast har den typen av insatser beviljade.

3.3 Årets prioriterade områden

Myndighet

Myndigheten inom äldreomsorgen kommer huvudsakligen att fokusera på att öka tillgången på vård- och omsorgsplatser i Tyresö kommun. I mån av lediga platser kommer myndigheten även att genomföra så många hemtagningar som möjligt.

Myndigheten kommer att verka för att digitaliseringen fortskrider och förbereda införandet av tidsregistrering inom hemtjänsten. Dessutom inleds ett arbete för att skapa en nyckelfri hemtjänst.

Myndigheten kommer att prioritera uppföljningarna av pågående insatser. Uppföljningarna är viktiga för att säkerställa att insatser och behov är aktuella, och för att kommunens resurser används optimalt.

Myndigheten har påbörjat en översyn gällande tillämpningshänvisningar utifrån nya riktlinjer för biståndsbedömning enligt SoL. I syfte att uppnå en rättssäkrare myndighetsutövning, kommer myndigheten även fortsättningsvis att genomföra juridikutbildningar.

Myndigheten kommer att förändra bedömningskriterierna inom vissa insatser, enligt SoL. Det görs för att möta en förväntad ökad efterfrågan och för att få en klarare bild av förvaltningsrättens bedömningsnivå.

Verksamhet

På vård- och omsorgsboendet Björkbacken kommer det att genomföras effektivisering av bemanningsschemat. Björkbackens uppdrag behöver omformuleras utifrån att antalet boende minskar, samt att korttidsuppdraget på avdelningen Linnean ökar. Det finns också stort behov av att tydliggöra korttidsboendenas uppdrag.

Med anledning av avvecklingen av Björkbacken finns det risk för ökade personalkostnader under 2018, på grund av övertalighet av personal. Antalet övertaliga skattas i november 2017 till 14 helårstjänster. Det finns dock en

rörlighet mot andra arbetsgivare, vilket gör skattningen något osäker. Avvecklingsprocessen och förhandlingar med facket kommer att påbörjas i december.

Konsekvensen av avvecklingen innebär att personalgrupperna förändras och att verksamheten gör en ny start. Den nya målsättningen är att ha de boende i fokus, och en verksamhet där resultatet är allas ansvar.

Hemtjänsten har påbörjat arbetet med omstrukturering av ledningsfunktionerna, samt den administrativa delen av verksamheten. Det finns ett behov att göra om överenskommelsen gentemot myndigheten, när det gäller uppdraget med matdistributionen.

Verksamheten i kommunal regi planerar att öppna en ny dagverksamhet för personer med demenssjukdom under 2018. Den befintliga dagverksamheten Solgläntan fortsätter sin verksamhet i samma lokaler som tidigare.

Såväl boende som hemtjänst kommer att fokusera på att arbeta enligt Silviacertifieringen.

I Socialstyrelsens nationella undersökning gällande vad äldre tycker om äldreomsorgen, framkommer det att de boende inte är nöjda med boendemiljön. Verksamheten har därför påbörjat planeringen för ett arbete runt boendemiljön. En sammanställning av de boendes synpunkter har påbörjats.

I tidigare nämnda undersökning om vad äldre tycker om äldreomsorgen, framkommer det också att det finns ett stort behov av att definiera vilka aktiviteter som ska utföras på boendet. Verksamheten kommer att skapa ett samråd med boende runt aktiviteter, så de ges möjlighet att påverka vad som sker i verksamheten. Utifrån samrådets förslag kommer en verksamhetsplan och ett årshjul att tas fram. Aktivitetsgruppen kommer även att få ett uppdrag kring att förbättra mat och måltidssituationer.

I hemtjänsten finns utrymme att förbättra kommunikationen mellan personal och kunder avseende tillfälliga förändringar när det gäller insatstider. Det är viktigt med dialog och delaktighet, med verksamhetens kunder i fokus.

3.4 Resurser

ÄO (exkl. avvecklingskostnad) Tkr	Budget 2018		
	Intäkt	Kostnad	Netto kostn.
Gemensamt/Administration	10	-24 603	-24 594
Hemtjänst ordinärt boende	9 335	-96 782	-87 447
Korttidsboende	2 733	-38 419	-35 686
Dagverksamhet	-1	-8 219	-8 220
Vård- & omsorgsboende	30 423	-201 047	-170 624
Öppen verksamhet	18	-100	-82
Övriga insatser ordinärt boende	0	-3 214	-3 214
Totalt ÄO myndighet	42 518	-372 385	-329 867
Kommunbidrag enl kommunplan			-329 867
Avvikelse mot kommunbidrag			0

Budgeten är baserad på kända volymer i november månad 2017 och är balanserad med utgångspunkt på en nollbudget d.v.s. att kostnader och intäkter balanserar upp varandra.

Budgeten är förenad med flera risker och förutsätter att vissa åtgärder genomförs under början av år 2018 samt att volymerna inom olika insatser inte överstiger de förväntade.

Beslutet att avveckla Björkbacken kommer att innebära avvecklingskostnader under 2018 och är uppskattad till 5,5 mkr. Avvecklingskostnaden måste finansieras centralt för att VO Äldreomsorgen ska nå en budget i balans.

Avvecklingskostnad	Intäkt	Kostnad	Netto kostn.
Myndighet		-1 600	-1 600
Kommunal regi		-3 900	-3 900
Totalt avvecklingskostnad	0	-5 500	-5 500

De risker som är identifierade för område äldreomsorgen presenteras nedan:

Risken omfattar	Ekonomisk risk, mnkr	Sannolikhet
Entreprenad Krusmyntan. Förlängning av pågående avtal vård & omsorgsplatser. Risk om priset höjs utöver OPI (200-300 kr/dygn & plats (52 platser).	3,5	Medel
Hyressubvention Basilikan.	2,6	Hög
Volymgaranti matlådor hemtjänst.	1,0	Låg
En större efterfrågan än budgeterat avseende vård & omsorgsplatser, korttidsplatser och beviljade hemtjänsttimmar.	4,1	Medel
Vård & omsorgsboende och korttidsboende. Avvecklingsfasen leder till instabilitet vilket ger en ökad risk för sjukskrivningar, övertidsersättningar och personalomsättning.	2,6	Medel
Hemtjänst. Risk för höga kostnader för övertid och sjukfrånvaro om tillgång till ny personal inte kan möta det ökade behovet.	1,1	Hög
Hemtjänst. Svårt att förutse volymökningar och därmed planera för rätt personalmix. Till exempel kan hela sommarplaneringen urholkas om sommarvikarierna behöver täcka ett ökat behov.	2,1	Medel
Boende. Budgetpriset för heldygnskosten är baserad på befintliga priser. Risken är beräknad med en ökning motsvarande 50 procent.	2,2	Låg
Avvecklingskostnad Björkbacken. Risken omfattar antaganden avseende avvecklingskostnad. Till exempel antaganden kring uppsägningar, hyror, kostnad för tomma platser och flyttkostnader.	1,0-2,0	Hög

- Pågående avtal med nuvarande entreprenader löper ut i början av 2018. Det finns en risk att nuvarande prisnivå ökar och hamnar i linje med rådande marknadspriser. Förändras avtalsvillkoren negativt kommer kostnaderna för entreprenaderna gällande vård och omsorgsboende att öka
- Under början av året startar ett nytt vård- och omsorgsboende; Villa Basilika. Om inte full hyra kan tas ut av hyresgästerna ökar kostnaderna för hyressubventioner och påverkar myndighetens kostnader negativt
- En större efterfrågan än budgeterad på både vård och omsorgsplatser, korttidsplatser samt beviljade hemtjänsttimmar renderar i ökade kostnader och därmed i ett befarat underskott
- Avvecklingen av både Ängsgården och delar av Björkbacken riskerar att myndighetens kapacitet av vård och omsorgsboende minskar på grund av personalbrist hos både den kommunala som privata utföraren samt

att personer som beviljats vård och omsorgsboende avvaktar med inflyttning tills dess att Villa Basilika är inflyttningsklart. Merkostnaden som då uppstår blir en ökning av antalet beviljade hemtjänststimmar samt köpta korttidsplatser i avvaktan på inflyttning till Villa Basilika. Till dessa kostnader ska även direkta flyttkostnader från Björkbacken och Ängsgården beaktas samt kostnader för ökad arbetsbelastning på myndigheten

- Kostnader för övertaliga lokaler som ej kan nyttjas och som ej övertagits av fastighetsavdelningen. Det finns en risk att myndigheten belastas med hyreskostnader för lokaler som ej kunnat sägas upp i tid på grund av oklara ansvarsförhållanden mellan myndighet, fastighetsavdelningen och TYBO

3.5 Målstyrning

3.5.1 Vision för Tyresö kommun 2030

Den politiska ledningen har en vision för år 2030; Tyresö ska vara den mest attraktiva kommunen i Stockholmsregionen.

Sammanfattning av visionen:

År 2030 bor 60 000 invånare i Tyresö. I kommunen finns en blandning av olika boendeformer. Tyresö är sedan flera år en av Sveriges bästa skolkommuner. Kommunen är välmående med små sociala problem. Äldreomsorgen har prioriterats särskilt och det finns en variation av boendeformer väl anpassade till äldres behov och efterfrågan. Tyresö är känt i hela landet för sitt framgångsrika näringsliv som är rikt och differentierat med stark entreprenörsanda. Kommunen arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Gång- och cykelnät är väl utbyggt. Kollektivtrafiken fungerar bra med korta restider till såväl Stockholm som Nacka och Södertörn. Det medvetna miljöarbetet har gett resultat. Kommunens ekonomi är stabil och i balans

3.5.2 Strategiska mål, nämndmål och kvalitetsmål

Förutom strategiska mål och nämndmål finns även kvalitetsmål i nämndplanen för 2018. Det är mål som socialförvaltningen formulerat utifrån kvalitetsområdena i lagstiftningen som styr socialnämndens verksamhetsområden. Verksamheterna och myndigheterna ska planera, utveckla och följa upp det kvalitetsförbättrande arbetet utifrån kvalitetsmålen

*Strategiskt målområde***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.

*Strategiskt mål***Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner***Nämndmål***Vård- och omsorgsboendena i kommunen arbetar hälsofrämjande för ökad trygghet***Indikator*

Maximalt 10 % av boende på vård- och omsorgsboende i kommunen har svåra besvär av ångslan, oro och ångest

Målvärde

10 %

*Strategiskt målområde***Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum**

Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv. Det innefattar hög servicekänsla, god närhet, 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:

*Strategiskt mål***Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen**

*Nämndmål***Hemtjänsten har nöjda brukare.***Indikator*

Minst 92 % av brukarna svarar i brukarundersökningen att de är nöjda med sin hemtjänst

Målvärde

92 %

*Nämndmål***Vård- och omsorgsboendena har nöjda boende***Indikator*

Minst 85 % av de boende svarar i brukarundersökningen att de är nöjda med sitt vård- och omsorgsboende

Målvärde

85 %

*Kvalitetsmål***Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal***Kvalitetsmål***Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra***Kvalitetsmål***Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid***Kvalitetsmål***Samverkan är vägledande i socialförvaltningens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov***Strategiskt mål***Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet***Kvalitetsmål***Personer som har stöd av socialförvaltningen ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande**

*Strategiskt målområde***God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter**

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.

*Strategiskt mål***Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser***Nämndmål***Verksamheten bedrivs inom ramen för tilldelade resurser***Strategiskt mål***Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer***Nämndmål***Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer***Indikator*

Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Målvärde

5 identifierade manuella processer som kan digitaliseras

*Strategiskt målområde***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.

Strategiskt mål

Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Nämndmål

Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetarna

Indikator

75 % av svarar i medarbetarenkäten att de rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Målvärde

75 %

Strategiskt mål

Sjukfrånvaron är lägre än 4 %

Nämndmål

Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats

Indikator

Sjukfrånvaron i verksamheten i kommunal regi är högst 8 %, sjukfrånvaron inom myndigheten är högst 4 %

Målvärde

8 % / 4 %

Strategiskt mål

Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål

Nämndmål

Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål.

Indikator

85 % svarar i medarbetaranketen att de anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål

Målvärde

85 %

3.5.3 Särskilda uppdrag och nämnduppdrag

Särskilda uppdrag

- Redovisning av vilka verksamheter som ska konkurrensutsättas
- Taxor och avgifter ska ses över i syfte att de ska bidra till finansiering
- Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen
- Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen

Nämnduppdrag

- Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT
- Möjliggöra innovation i äldreomsorgen med hjälp av IT

4 Uppföljning, utvärdering och kommunikation

4.1 Systematiskt kvalitetsarbete

Förvaltningen arbetar med att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheterna och myndigheterna i enlighet med socialnämndens kvalitetsledningssystem.

Kvalitetsråd kommer att hållas månatligen under året. Syftet med kvalitetsråden är att systematiskt och kontinuerligt följa upp och utvärdera kvaliteten i socialnämndens verksamheter och myndigheter.

Under året kommer även resultat- och kvalitetsdialoger inrättas. Syftet med dialogerna är att representanter från alla led i socialnämndens verksamheter tillsammans ska reflektera och resonera om måluppfyllelsen utifrån verksamhetens förutsättningar och resultat. Dialogen ska ha fokus på bedömning och djupare analyser där samband mellan resultat, analyser och åtgärder ska identifieras.

4.2 Plan för det förvaltningsövergripande kvalitetsarbetet 2018

Utöver verksamheternas och myndigheternas aktiviteter för att uppnå kvalitetsmålen, kommer förvaltningsövergripande aktiviteter genomföras under året för att utveckla, följa upp och säkra kvaliteten inom socialnämndens verksamhetsområden.

4.2.1 Uppföljning av privata och kommunala utförare

Uppföljning av socialnämndens verksamheter sker på olika nivåer från övergripande nivå till enskild verksamhets- eller avtalsnivå och på individnivå. Uppföljningen ska så långt det är möjligt vara likvärdig mellan verksamheter i kommunal regi och verksamheter i privat regi. Uppföljning av verksamhet som lämnats över till privata utförare ska dock prioriteras. Uppföljningen består av olika delar – löpande uppföljning och kontroller, verksamhetsberättelse och frågeformulär, branschråd och uppföljningsmöten.

Den löpande uppföljningen utgörs av information som kommer till förvaltningens kännedom från verksamheten genom t.ex. synpunkter och klagomål, verksamhetsstatistik samt utifrån förvaltningens egen kännedom om

hur verksamheten utför sitt uppdrag eller hur verksamheten sköter rapportering och fakturering.

Verksamheterna ska även årligen lämna en verksamhetsberättelse. Denna kompletteras med ett webbaserat frågeformulär anpassat för den aktuella verksamheten. I frågeformuläret kan verksamheten även ge återkoppling till förvaltningen om hur samarbetet med kommunen fungerar och vad som kan förbättras.

Vid en fördjupad uppföljning genomförs ett planerat uppföljningsmöte utifrån fasta frågor anpassade till verksamheten. Även verksamhetsstatistik och uppgifter från den löpande uppföljningen är underlag för diskussion.

Kommunens upphandlingsenhet följer årligen upp externa verksamheters kreditvärdighet, skatteskulder m.m.

4.2.2 Kvalitetsenhetens granskningar

Utöver socialförvaltningens uppföljningar genomför kommunens kvalitetsenhet oberoende granskningar av kommunens verksamheter i enlighet med plan som fastställs av kommunstyrelsen. Fokus i granskningarna ska ligga på brister och utvecklingsbehov och granskningarna ska ha ett brukarperspektiv. Under 2018 planerar Kvalitetsenheten att genomföra följande granskningar inom Socialnämndens verksamhetsområden:

- Kvalitetsgranskningar av hemtjänstverksamheterna, Trollängens vård- och omsorgsboende, Solgläntans dagverksamhet samt sysselsättningsverksamheterna.
- Uppföljning av tidigare kvalitetsgranskningar (med fokus på de brister och utvecklingsbehov som då uppdagades) av daglig verksamhet, Krusmyntans vård och omsorgsboende och Hästskons stödboende.
- Uppföljning av en temagranskning av barn- och ungdomsenheten som gjordes år 2016, med fokus ensamkommande barn och ungdomar.
- Uppföljning av temagranskningen av mat och måltider inom äldreomsorgen som gjordes 2016.
- Nystartsgranskning av stödboendet Källan.

Extern tillsyn av socialtjänstens verksamhetsområde och kommunal hälso- och sjukvård genomförs av Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

4.2.3 Brukarundersökningar

Syftet med brukarundersökningarna är att mäta hur brukarna upplever socialnämndens verksamheter och myndigheter när det gäller olika kvalitetsområden som självbestämmande, bemötande, trygghet, tillgänglighet mm. Det är ett viktigt underlag till förbättringsarbetet då det är direkt kopplat till brukarnas upplevelse och erfarenheter. De brukarundersökningar som kommer genomföras under 2018 är:

- Äldreomsorgens nationella brukarundersökning som skickas ut till alla över 65 år som har hemtjänst eller särskilt boende. Den genomförs av Socialstyrelsen våren 2018, resultat publiceras under hösten 2018.
- Den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet som riktar sig till vuxna personer med funktionsvariation inom LSS- och socialpsykiatriverksamheter. Den genomförs av under hösten 2018, resultat publiceras i januari 2019.
- Den nationella brukarundersökningen inom IFO som riktar sig till personer som har haft kontakt med myndighetsutövningen inom barn- och ungdomsenheten, försörjningsstöd samt missbruk- och beroendevård (vuxenheten). Förvaltningen kommer dock utvidga målgruppen så att även personer som sökt stöd hos vuxenheten för annat än beroendeproblematik kan delta i undersökningen. Även denna undersökning genomförs under hösten 2018, resultat publiceras i januari 2019.
- Brukarundersökning myndighet äldre och funktionsvariation.

4.2.4 Uppföljning HSL

Vartannat år genomförs en kvalitetsuppföljning av den kommunala hälso- och sjukvården i vård- och omsorgsboenden för äldre med hjälp av kvalitetsinstrumentet QUSTA (Quality, Uppföljning, Säkerhet, Tillsyn och Ansvar). Vartannat år genomförs en mindre omfattande tillsyn utifrån de områden som uppdagats att ha behov av utveckling och förbättring enligt QUSTA.

Då en kvalitetsuppföljning enligt QUSTA genomfördes i vård- och omsorgsboenden för äldre under 2017, är det den mindre omfattande uppföljningen som kommer att genomföras under 2018. Tillsyn av hälso- och sjukvården inom LSS och den kommunala socialpsykiatrin genomförs enligt en anpassad QUSTA.

Syftet med tillsynen av hälso- och sjukvård enligt kvalitetsinstrumentet är att säkerställa att alla vårdtagare inom kommunens särskilda boenden får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård som håller god kvalitet.

4.3 Riskhantering

Arbetet med riskhantering och internkontroll utgör ett komplement till övrig planering och uppföljning enligt styrprocessen. Det syftar till att upptäcka och korrigera felaktigheter, som till exempel dåligt utnyttjande av resurser eller för stort eller onödigt risktagande. Arbetet kommer till uttryck i riskhanterings- och kontrollplaner och redovisningar av interkontrollresultat. Riskhanteringsplan för år 2018 framgår av bilaga till nämndplanen.

4.4 Tillgänglighetsarbete inom socialnämndens verksamheter

Tyresö kommuns övergripande likabehandlingsplan ska vara känd i alla verksamheter i kommunen.

Tyresö kommun arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara delaktiga i samhället. Socialnämnden ska skapa förutsättningar för människor med funktionsvariation att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

Socialnämndens verksamheter ska sträva efter att vara så tillgängliga som möjligt, och vara av god kvalitet för alla som söker sig till eller tar del av nämndens tjänster. Det ska gå att kontakta nämndens verksamheter på flera olika sätt, och nämndens informationsmaterial ska utformas på ett lättillgängligt sätt. Socialnämndens verksamheter ska också kännetecknas av ett respektfullt bemötande gentemot alla människor, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning eller ålder.

För att säkra en god tillgänglighet inom socialnämndens verksamheter kommer nedanstående aktiviteter att genomföras under 2018. Kostnaderna ska täckas inom verksamheternas ordinarie budgetramar.

Aktiviteter

- i socialförvaltningens tjänsteskrivelser ska tillgänglighetsfrågor beaktas för att socialnämnden ska beredas ett fullgott beslutsunderlag

- det kommunala pensionärsrådet (KPR) och det kommunala rådet för funktionshinderfrågor (KFR) ska ges möjligheter att komma med synpunkter vid beredning av ärenden som rör personer med funktionsvariation respektive personer som är 65 år och äldre
- socialförvaltningen ska bevaka utvecklingen av välfärdsteknik

4.5 Anhörigstöd

Tyresö kommuns policy för anhörigstöd ska vara känd i socialförvaltningens verksamheter.

Socialnämndens alla verksamhetsområden ska uppmärksamma och erbjuda stöd till anhöriga som hjälper, stödjer eller vårdar sina närstående. Det ska vara ett fritt val att hjälpa, stödja eller vårda närstående, och den anhörige ska själv avgöra i hur stor omfattning den anhörige kan bistå den närstående. Alla verksamheter ska genomsyras av ett förhållningssätt som innebär att anhöriga ska bli sedda, lyssnade till och respektfullt bemötta.

Varje enhet ska arbeta med och utveckla anhörigstödet utifrån de behov som finns inom det egna verksamhetsområdet. Stödet ska utvecklas i enlighet med Tyresö kommuns anhörigpolicy. Inom äldreomsorgen ska samtliga verksamheter vara Silviacertifierade. En del av certifieringen innebär att ge anhöriga större möjligheter till delaktighet och ett gott bemötande.

Den översyn av anhörigstödet som gjordes under 2017 visade att formerna för stödet behöver anpassas till de behov som finns hos anhöriga som ger stöd till personer med funktionsvariation. Kostnaderna för anhörigstödet ska täckas inom verksamheternas ordinarie budgetramar.

4.6 Integration inom socialnämndens verksamheter

Tyresö kommuns övergripande likabehandlingsplan ska vara känd i alla verksamheter i kommunen.

Det nationella målet för integrationspolitiken är att alla ska ha lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter oavsett bakgrund. Det övergripande målet för socialnämndens verksamheter är detsamma som det nationella målet. För att uppnå målet ska en god samverkan mellan socialnämndens verksamheter och aktuella verksamheter inom andra nämnder hela tiden eftersträvas. En god samverkan ska också finnas mellan kommunen och externa aktörer.

Tyresö kommun ska kännetecknas av ett öppet, tolerant och välkomnande klimat. I fokus för integrationsarbetet står att snabbt få nyanlända i arbete och egen försörjning. Alla former av diskriminering ska motverkas. För att socialförvaltningen ska ha ett så effektivt system som möjligt för ett gott mottagande och en god introduktion krävs tydliga processer och upparbetade rutiner och riktlinjer.

För att säkra att integrationsarbetet inom socialnämndens verksamheter är av god kvalitet kommer nedanstående aktiviteter att genomföras under 2018. Kostnaderna för att främja integrationen ska täckas inom verksamheternas ordinarie budgetramar.

Aktiviteter

- I socialförvaltningens tjänsteskrivelser ska integrationsfrågor beaktas vid behov för att socialnämnden ska beredas ett fullgott beslutsunderlag
- Riktlinjer för handläggning av ärenden som rör ensamkommande barn och ungdomar ska arbetas fram
- Socialförvaltningen ska verka för en god samverkan intern och externt för att nyanlända så snart som möjligt ska kunna söka arbete och egen försörjning

5 Årshjul för styrprocessen

Årshjul för planerings- och uppföljningsprocessen för år 2018:

Januari

- Bokslut- och verksamhetsberättelse 2017 inkl. kvalitetsberättelse och redovisning internkontroll (avdelnings-/enhetsnivå)
- Publicering av Kommunen kvalitet i korthet, KKIK
- Publicering av nationella resultat för brukarundersökning IFO och funktionsnedsättning/socialpsykiatri
- Kvalitetsråd

Februari

- Bokslut- och verksamhetsberättelse 2017 inkl. kvalitetsberättelse och redovisning internkontroll (socialnämnden)
- Patientsäkerhetsberättelser enhetsnivå
- Verksamhetsberättelse externa utförare
- Inrapportering Öppna jämförelser, ÖJ, myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevård, barn och ungdom, krisberedskap, våld i nära relation, funktionsnedsättning och socialpsykiatri, äldreomsorg inkl. hälso- och sjukvård.
- Kvalitetsråd

Mars

- Delegationsordning (socialnämnden)
- Behovsanalyser för IFO, ÄO och FO (socialnämnden)
- Lokalförsörjningsplan för IFO, ÄO och FO (socialnämnden)
- Genomförande nationell brukarundersökning ÄO (Socialstyrelsen)
- Inrapportering ÖJ enhetsundersökning (utförarverksamheter) ÄO inkl. kommunal hälso- och sjukvård
- Publicering ÖJ Vård och omsorg om äldre
- Kvalitetsråd

April

- Nämndkonferens, april eller maj
- Patientsäkerhetsberättelse övergripande, (socialnämnden)
- Inrapportering ÖJ enhetsundersökning (utförarverksamheter) LSS
- Kvalitetsråd

Maj

- Tertialbokslut 1, 2018 inkl. måluppfyllnad (socialnämnden)
- Budget- och nämndplansarbetet 2018 påbörjas (tidplan, ansvar etc)
- Kvalitetsråd

Juni

- Kommunplan 2019 antas av KF

- Riskanalyser och riskhanteringsplan, enhetsnivå
- Publicering ÖJ myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevård, barn och ungdom, krisberedskap, våld i nära relation, funktionsnedsättning och socialpsykiatri, äldreomsorg inkl. hälso- och sjukvård
- Kvalitetsråd

Juli

Augusti

- Kvalitetsråd

September

- Tertialboks slut 2, 2018 inkl. måluppfyllnad, (socialnämnden)
- Genomförande av brukarundersökningar IFO/FH/socialpsykiatri
- Kvalitetsråd

Oktober

- Nämndplan 2019 inkl. riskhanteringsplan, styrdokument och policys (socialnämnden)
- Genomförande av brukarundersökningar IFO/FH/socialpsykiatri
- Publicering resultat nationell brukarundersökning ÄO
- Publicering resultat ÖJ enhetsundersökning ÄO och LSS
- Publicering ÖJ ekonomiskt bistånd
- Kvalitetsråd

November

- Myndighets - och verksamhetsplaner (samt enhetsplaner) inkl. riskhanteringsplan, styrdokument och policys (nov/dec)
- Sammanträdesplan (socialnämnden)
- Sammanställning eget resultat och analys brukarundersökningar IFO/FH/ socialpsykiatri
- Genomförande brukarundersökning MÄF
- Kvalitetsråd

December

- Arbete med förvaltningsövergripande bokslut/VB/kvalitetsberättelse
- Resultat och analys brukarundersökning MÄF
- Kvalitetsråd

6 Styrande planer och policys

Gällande styrdokument framgår av bilaga till nämndplanen.

Kommunövergripande planer och policys återfinns i kommunplanen.

7 Bilagor

Här bifogas relevanta styrdokument som gäller för verksamhetsområdet och som inte redan finns angivna i kommunplanen.

Bilaga 1: Taxor och avgifter för år 2018

Bilaga 2: Ersättning till utförare för år 2018

Bilaga 3: Riskhanteringsplan för år 2018

Bilaga 4: Vårdighetsgarantier för äldreomsorgen

Bilaga 5: Styrande planer och policys