

Verksamhetsberättelse 2017

VO 05 - Äldreomsorg

Utgåva: Verksamhetsberättelse 2017 **Rapportperiod:** 2017-12-31 **Organisation:** Vo 05 -
Äldreomsorg



INNEHÅLL

1	VIKTIGA HÄNDELSER	2
2	UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT	4
2.1	MÅLUPPFYLLELSE	4
2.2	UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN.....	11
2.3	VÄRDIGHETSGARANTIER.....	13
2.4	VERKSAMHETSUPPDRAG	14
2.5	VERKSAMHETSMÅTT.....	15
2.5.1	SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL, LEX SARAH/LEX MARIA OCH EJ VERKSTÄLLDA BESLUT	15
2.5.2	SAMMANSTÄLLNING AV AVTALSUPPFÖLJNINGAR 2017.....	16
2.6	EKONOMI.....	17
2.6.1	RESULTATRÄKNING SOCIALFÖRVALTNINGEN PER DECEMBER 2017	17
2.6.2	RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE.....	18
2.7	ÅTGÄRDER SOM NÄMNDEN HAR VIDTAGIT ELLER AVSER ATT VIDTA VID AVVIKELSER	19
3	UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN.....	20
4	SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	21

1 VIKTIGA HÄNDELSE

FÖRVALTNINGSÖVERGRIPANDE

I februari tillträdde en ny förvaltningschef för socialförvaltningen. Förra tillförordnande förvaltningschefen blev stabschef.

Socialnämnden beslutade i december att föreslå en ny hyressättningsmodell för särskilda boenden till kommunfullmäktige. Förslaget innebär att hyran sätts enligt likabehandlingsprincipen, samt ökade hyresintäkter för kommunen.

Under året togs nya riktlinjer för trygghet och säkerhet inom socialnämndens verksamheter fram och en omfattande revidering av nämndens delegationsordning genomfördes.

Socialförvaltningen tog fram en strategi för hur en hög arbetsbelastning på myndighetsutövningen inom socialnämndens verksamhetsområden kan undvikas.

En översyn av det anhörigstöd som finns i kommunen genomfördes under året. Översynen visade att det finns mycket indirekt och direkt stöd till anhöriga som vårdar sina närstående, och att det i huvudsak fungerar bra.

Under året gjordes ett omtag kring förvaltningens kvalitetsråd och ett reviderat styrdokument för förvaltningens systematiska kvalitetsarbete antogs av socialnämnden i december.

Förberedelse inför införandet av dataskyddsförordningen i maj 2018 startades under våren. Dataskyddsförordningen ersätter tidigare gällande personuppgiftslagen. Bland annat gjordes en omfattande inventering av förvaltningens alla register och personuppgifter.

En nyrekrytering av personligt ombud skedde i mars.

MYNDIGHET FÖR ÄLDRE OCH FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Samtliga medarbetare inom äldreomsorgen i Tyresö har genomgått stiftelsen Silviahemmets gedigna demensvårdsutbildning och Tyresö är därmed den första hela kommunen som certifieras av Silviahemmet. Certifieringen genomfördes i februari 2018 av H.M. Drottning Silvia.

I september tog socialnämnden beslutet att Björkbackens vård- och omsorgsboende ska avvecklas. Avtalet med Ansvar och Omsorg AB gällande vård- och omsorgsboendet Ängsgården sades upp i juni. Boende från Ängsgården och två avdelningar på Björkbacken kommer att flytta till det nya vård- och omsorgsboendet Villa Basilika, som kommer att drivas av Vardaga AB. Med Villa Basilika utökas även tillgången på vård- och omsorgsplatser med fem platser. Dessa är avsedda för att möta en ökad efterfrågan och i de fall det är möjligt göra hemtagningar.

Efterfrågan på platser på dagverksamhet för personer med demenssjukdom har varit hög och väntetiderna är långa. Behovet av utökade platser på dagverksamhet för personer med demenssjukdom är stort. De korttidsplatser som kommunen har i egen regi har inte täckt behovet av insatsen korttidsboende

och myndigheten har därför köpt i genomsnitt 13 platser per månad under 2017 med i huvudsak demensinriktning.

Beslutet att avgiftsbefria trygghetslarmen har gett upphov till en ökad mängd ansökningar om trygghetslarm under året. Under året har två konsulter anställts för att hantera arbetsmängden med att ta emot ansökningar och lägga om runt 170 beslut på servicelarm. Under året har även runt 100 nya hemtjänstären den inkommit och en hel del av dem har haft behov av mycket insatser från start. Även mängden komplexa ärenden med social problematik har ökat. Det har exempelvis gällt personer med missbruksproblematik, psykisk ohälsa och vräkningsärenden.

VERKSAMHETER KOMMUNAL REGI ÄLDREOMSORG

I september tog socialnämnden beslutet att Björkbackens vård- och omsorgsboende ska avvecklas i två steg. Två avdelningar, Näckrosen och Syrenen, kommer att avvecklas först. De boende kommer att erbjudas boende på det nya vård- och omsorgsboendet Villa Basilika. Inflyttning beräknas ske under februari och mars 2018.

Samtliga av verksamhetens medarbetare har genomgått stiftelsen Silviahemmets demensvårdsutbildning.

Digital signering av hälso- och sjukvårdsinsatser inom verksamheterna i kommunal regi har införts. Arbetet med att digitalisera nyckelfri hemtjänst samt att mäta den utförda tiden hos brukarna påbörjades under året.

Verksamheten har under året arbetat med att anpassa och omstrukturera verksamhetens grundbemanning utifrån dess ekonomiska resurser. Verksamheten har även präglats av omsättning av chefer inom verksamheten vilket har lett till att behov av arbetsledning, uppföljning och utveckling av verksamheten har blivit eftersatt.

2 UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT

2.1 MÅLUPPFYLLELSE

Målområde: Livskvalitet - den attraktiva kommunen		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner	Helt uppfyllt	Sjuksköterskor, rehab-personal och undersköterskor jobbar i team för att förbättra den enskildes vård och omsorg för att uppnå god livskvalitet utifrån den enskildes förutsättningar. Enheterna arbetar strukturerat och systematiskt och använder sig av beprövade metoder. Varje boende har en egen kontaktman (undersköterska) som har ansvar enligt förankrad rutin där relationsskapande närståendesamtal ingår. Detta arbetssätt har mycket god effekt på de boendes välbefinnande och uppskattas hos närstående.
Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheten inom vård- och omsorgsboenden för äldre bidrar till bättre hälsa	Delvis uppfyllt	Målvärde för indikatorerna kopplade till målet saknas samt att trenden visar ett likartat resultat med föregående år, gör att det är svårt att bedöma om målet är uppfyllt eller inte. Verksamheten arbetar strukturerat och systematiskt i professionella team och använder sig av beprövade metoder såsom BPSD-registret, kvalitetsregistret Senior Alert, palliativa registret och LCP. Munhälsovårdsbedömning har gjorts regelbundet och följs upp i vårdplaner. Digitala signering av medicin har införts under året vilket har bidragit till att antalet avvikelser har minskar.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Äldreomsorg vård- och omsorgsboende - Brukarbedömning av hälsotillstånd och rörelseförmåga. (U23423)	24,00%	31,00%	25,00%				
Äldreomsorg vård- och omsorgsboende - Brukare som har besvär av ångslan, oro eller ångest. (U23450)	14,00%	14,00%	11,00%	11,00%			

Kommentar:

Indexnyckeltal (U23423) har utgått och ersatts med U23434. Värdet för 2017 har ännu inte publicerat varför utfall för 2017 saknas.

Målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	Helt uppfyllt	Tyresö visade generellt sett goda resultat i brukarundersökningen inom äldreomsorgen. Om man jämför Tyresös resultat för 2017 med tidigare år, kan man se en förbättring inom de områden som gäller nöjdheten med personalen. Andelen positiva svar har ökat när det gäller personalens bemötande, förtroende för personalen, att personalen visar hänsyn till den boendes önskemål och information vid förändringar. Andelen positiva svar på frågan om man tycker att man får tillräckligt med tid har också ökat, och den sammantagna nöjdheten. Förvaltningen bedömer att det är Silviautbildningen av äldreomsorgen som har bidragit

		till att nöjdheten har ökat. De områden som har haft en negativ trend är trivselen på boendet, måltidsmiljön, och nöjdheten med sociala aktiviteter. Framförallt sticker nöjdhet med aktiviteter ut. Där har andelen nöjda minskat med 14 procent från 2016 års mätning. Verksamheten kommer arbeta med förbättrande åtgärder under 2018.
Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Brukarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende	Helt uppfyllt	<p>Den sammantagna nöjdheten med hemtjänsten i Tyresö har ökat de senaste åren. Den generella nöjdheten är högre bland dem med hemtjänst i kommunal regi än i privat. Tyresö visar även en positiv förbättrande trend på frågan om stödet som ges är anpassat efter den enskildas behov, samt nöjdheten med utförande av insatsen, att man har tillräckligt med tid och att personalen kommer i tid. Inga övrigt ligger resultatet på samma nivå som tidigare års brukarundersökningar.</p> <p>Den sammantagna nöjdheten med boendet har ökat med 8 procent från föregående år vilket är mycket positivt. Tyresö har även i jämförelse med andra kommuner en hög andel positiva svar när det gäller den sammantagna nöjdheten med boendet.</p>

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Hemtjänst - andel som sammantaget är nöjda med hemtjänsten (U21468)	89,00%	86,00%	88,00%	91,00%			
Vård- och omsorgsboende - andel (%) som sammantaget är nöjda med sitt särskilda boende (U23471)	81,00%	79,00%	76,00%	84,00%			

Kommentar:

Utfallet avser det totala resultatet för Tyresös hemtjänst i den nationella brukarundersökningen inom äldreomsorgen respektive det totala resultatet för Tyresös vård- och omsorgsboenden i den nationella brukarundersökningen inom äldreomsorgen.

Målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Ej uppfyllt	Äldreomsorgen visar på ett underskott på totalt -4 mkr. Det beror till stor del på höga personalkostnader inom verksamheten i kommunal regi. Myndigheten visade under året på ett överskott motsvarande 4 300 tkr. Anledningen till överskottet var en mindre efterfrågan på särskilda boendeplatser och köpta korttidsplatser än vad som förväntats och därmed budgeterats.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-16 838,0	-12 007,0	-3 533,0	-4 008,0	0	Ej uppfyllt	

Målområde: Attraktiv arbetsgivare		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare		Ingen medarbetarundersökning har genomförts under 2017 vilket gör att måloppfyllelse för 2017 inte kan bedömas. För 2016 uppnåddes målvärdet inte. I medarbetarenkäten 2016 uppgav 56 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 24 procent uppgav att de var neutrala och 20 procent uppgav att de inte skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Myndigheten inom verksamhetsområdet har dock arbetat mycket med arbetsförbättrande åtgärder under året, bland annat genom att öka grundbemanningen och tillsätta enhetschefer.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare		85,00%	56,00%				

Kommentar:

Utfall saknas för 2017 ingen medarbetarundersökning har genomförts.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	Ej uppfyllt	Sjukfrånvaron för verksamhetsområdet uppgick vid årets slut till 10,18 procent.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)				10,18%			
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	4,07%	4,44%	4,29%	5,15%			
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	4,56%	5,66%	4,49%	5,39%			
Äldreomsorg - den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet, utförare egen regi (%)	8,64%	10,10%	8,79%	10,54%			

Kommentar:

Utfallet avser Januari - november 2017.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna	Delvis uppfyllt	Den totala sjukfrånvaron var hög inom verksamhetsområdet, men aktiviteter för att sänka utvecklingen har genomförts under året. Myndigheten har under året har möjliggjort för flexibla arbetsformer och utökat antalet handläggare vilket innebar en mer rimlig arbetsbelastning för handläggargruppen. Verksamheten i egen regi har under året arbetat med att sänka sjukfrånvaron genom bl.a. månatlig uppföljning vid mer än sex sjukfrånvarotillfällen under året och där stödjande insatser diskuteras.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål		Ingen medarbetarundersökning har genomförts under 2017 vilket gör att måluppfyllelse för 2017 inte kan bedömas. Målvärdet uppnåddes inte för år 2016 . I medarbetarenkäten uppgav 78 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål. Resultatet är oförändrat jämfört med föregående år. Inom myndigheten erbjuds alla den tjänstgöringsgrad som de önskar.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål		78,00%	78,00%				

Kommentar:

Utfall för året saknas då ingen medarbetarundersökning genomfördes under året.

2.2 UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

Titel	Status	Kommentar
Konkurrensutsättning	✓	Uppdraget är genomfört. En upphandling av vård- och omsorgsboendet Villa Basilika genomfördes under året. Det nya boendet öppnar sin verksamhet under våren 2018.
Ekologiska livsmedel	❑	Ansvaret för mat har förts över till annan förvaltning.
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.	✓	Uppdraget är genomfört inom verksamhetsområden Omsorg om personer med funktionsnedsättning.
Taxor och avgifter	✓	Uppdraget är genomfört. Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justerades utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering. Beslut om ny taxa för äldreomsorg fattades till följd av minskade statsbidrag från och med 1 januari 2017. Den nya taxan bedöms motsvara de minskade statsbidragen. Kommunfullmäktige beslutade under året om att införa avgiftsfria biståndsbedömda trygghetslarm. Larmen blev avgiftsfria från och med januari 2017.
Säkerställa tillkomsten av ytterligare boendeplatser inom äldreomsorgen genom nya vård- och omsorgsboenden	✓	Uppdraget är genomfört. En upphandling av vård- och omsorgsboendet Villa Basilika genomfördes under året. Det nya boendet öppnar sin verksamhet under våren 2018.
Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen	▶	Uppdraget är påbörjat. Utbildning i mat och måltider har genomförts på Björkbackens vård- och omsorgsboende och den kommunala hemtjänsten i samarbete med Utsikten. På

		enhetsnivå har respektive enhetschef arbetat med att förbättra måltidssituationen för brukarna. Förbättringsarbetet gällande mat och måltider kommer att fortgå under 2018.
Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen	✔	Uppdraget är genomfört. Samtlig personal som arbetar mot äldre har genomgått stiftelsen Silviahemmets demensvårdsutbildning. Tyresö är först ut i Sverige med att ha utbildat samtliga medarbetare som arbetar mot äldre i demensvård. I februari 2018 överlämnade H.M. Drottning Silvia stiftelsen Silviahemmets certifikat för kunskap om god demensvård.

Nämnduppdrag

Titel	Status	Kommentar
Möjliggöra innovation i äldreomsorgen med hjälp av ny teknik	▶	Uppdraget är påbörjat. Digital signering av hälso- och sjukvårdsinsatser inom verksamheterna i kommunal regi har införts. Arbetet med att digitalisera nyckelfri hemtjänst samt att mäta den utförda tiden hos brukarna påbörjades under året. I behovsanalysen som genomförts för socialnämndens verksamheter identifieras olika prioriterade utvecklingsområden inom teknik, där tillsyn nattetid via webbkameran är en teknologi som förvaltningen avser att arbeta vidare med. Socialförvaltningen deltar även i ett projekt tillsammans med bland annat Kungliga Tekniska Högskolan om användningen av kommande mobilteknologi inom omsorg om äldre.

2.3 VÄRDIGHETSGARANTIER

Önskemål om särskilt boende - När du har beviljats äldreboende får du välja vilket äldreboende du helst vill bo på.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Möjlighet att bo tillsammans - Genom olika boendeformer kan du få ökad möjlighet att leva tillsammans med din make/maka/partner, även om inte båda har behov av särskilt boende.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Utevistelse och gemenskap - Du erbjuds att gå ut varje dag om du bor på äldreboende. Vi planerar tillsammans med dig var, när och hur du vill vistas ute. Du erbjuds möjlighet till gemenskap och aktiviteter.

Garantin bedöms inte vara uppfylld då brukarundersökningen visade låg nöjdhet inom detta område. Avvikelserna är dock i somliga fall svårbedömda, då vissa brukare inte önskar ha uteaktiviteter. Aktiviteter anordnas utifrån den enskildes behov. Det finns utrymme för att planera fler aktiviteter i vardagen.

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

Garantin bedöms inte vara uppfylld. Boende, brukare och deras anhöriga förde under året fram synpunkter gällande matens kvalitet. Även resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visade att de boende inte var nöjda med maten. Maten lagas på restaurang Utsikten och verksamheterna hanterar maten efter befintliga instruktioner. Utöver detta har verksamheterna begränsade möjligheter att påverka matens kvalitet.

Samtal då insats eller boende beviljas - Senast på inflyttningsdagen erbjuds du samtal med enhetschef, verksamhetschef eller omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Garantin bedöms delvis vara uppfylld. Vissa inflyttningar sker under helgerna, då inte alltid ansvarig person är i tjänst.

Planeringssamtal - Senast inom två veckor från inflyttning på särskilt boende erbjuds du - och dina anhöriga om du vill - samtal för att göra en planering. Planeringen för din vård och omsorg (genomförandeplan) görs tillsammans med din kontaktman.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Uppföljningssamtal - Minst var tredje månad samtar du och din kontaktman om hur dina förväntningar på vården och omsorgen har infriats.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Brytpunktssamtal vid förändrat hälsotillstånd eller vid vård i livets slut - Ditt behov av vård och omsorg kan förändras på grund av förändrat hälsotillstånd eller behov av vård i livets slut.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Efterlevandesamtal - Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall.

Garantin bedöms delvis vara uppfylld. Verksamheten arbetar aktivt med att förbättra dokumentationen av samtalen.

Trygghet - Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt. Vi besvarar larm inom tre minuter och är på plats omedelbart vid akuta situationer. Vi som arbetar på äldreboende bär alltid synlig namnskytt.

Garantin bedöms vara uppfylld.

2.4 VERKSAMHETSUPPDRAG

Under året har fokus legat på att öka rättssäkerheten och likabehandlingen i handläggningen genom juridisk handledning, samt genom att utarbeta nya riktlinjer, tillämpningsanvisningar och rutiner. Myndigheten har även skapat struktur och rutiner för nyprövningar och uppföljningar av biståndsbesluten. En enhetschefstjänst tillsattes för enheten i början av 2017 för att ge handläggarna ett närmare och mer tillgängligt chefsstöd.

I samband med utvecklingsarbetet att förbättra uppföljningar på enheten, uppmärksammades det att det saknas en plan för att följa upp besluten för de drygt 370 personer som är beviljade vård- och omsorgsboende. Myndigheten utökade därmed enheten med ytterligare en handläggare med uppdrag att arbeta med dessa uppföljningar. Myndigheten har även ökat grundbemanningen under året.

Inom avgiftshandläggningen har flera sjukskrivningar gjort att arbetsgruppen inte har kunnat arbeta enligt rutiner och tillämpningsanvisningar. Under året tillsattes därför en tjänst till arbetsgruppen för att skapa stabilitet och möjliggöra ett långsiktigt arbete med metodutveckling och även med att nogsamt följa upp de fakturor som skickas till enheten.

Myndigheten har under två år genomfört Kostnad Per Brukare, KPB, analyser för att få en bättre kontroll över volymutveckling och kostnaderna för de olika insatserna samt att få en jämförande bild med andra kommuner. Effekten av detta är en ökad kostnadsmedvetenhet hos hela myndigheten samt en kvalitetssäkrad omvärldsbevakning.

Behovet av platser på vård- och omsorgsboenden har inte varit lika stort under året som förväntat. Efterfrågan är dock större på demensplatser än på platser med somatisk inriktning.

Under hösten beslutades att det kommande vård- och omsorgsboendet med arbetsnamnet Forellen kommer att drivas i kommunal regi. En arbetsgrupp har tillsattes för att tillgodose myndigheten och den kommunala utförarens behov av funktioner och logistik på det kommande boendet. Frågan kommer utgöra ett fokusområde under 2018. Beräknad driftsstart är årsskiftet 2020/2021.

Myndigheten påbörjade arbetet med övertagande av hemsjukvården fr.o.m. år 2021. En projektgrupp tillsattes och arbetet kommer att intensifieras under 2018-2019.

En uppföljande granskning av Björkbackens vård- och omsorgsboende genomfördes under året. Den visade att verksamheten arbetat aktivt med att åtgärda tidigare brister. Den sociala dokumentationen är dock fortfarande ett utvecklingsområde.

Under året genomfördes en inventering av vilka aktiviteter för seniorer som finns i Tyresö och närområdet. Informationen om vad för aktiviteter som finns tillgängliga kommer att publiceras på Tyresös nya hemsida i början under 2018.

Anhörigcaféet, som är en mötesplats för den som ger vård, hjälp eller stöd till en närstående som på grund av sjukdom, ålder eller funktionsnedsättning inte klarar vardagen på egen hand, har varit välbesökt under året. Totalt har 95 personer deltagit i café-träffarna, som genomfördes vid sju tillfällen under året.

Anhöriggruppsträffar för anhöriga till personer med kognitiv nedsättning och demenssjukdom har anordnats vid sex tillfällen under året. Där deltog 7 anhöriga.

Den nationella anhörigdagen 6 oktober med anhörigvecka inställdes under 2017 då fokus och resurser ägnats åt utbildningsprogrammet för att bli Silviahemscertifierad prioriterades.

2.5 VERKSAMHETSMÅTT

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
Vård- och omsorgsboende - brukare i särskilt boende som riskbedöms när det gäller fall, undernäring respektive trycksår (65 år och äldre)		86,00%	100,00%	100,00%

2.5.1 SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL, LEX SARAH/LEX MARIA OCH EJ VERKSTÄLLDA BESLUT

Synpunkter och klagomål

Under året har 16 synpunkter och klagomål gällande verksamhetsområdet inkommit. Fyra avsåg brister i bemötande, fyra brister i utförandet av omsorgen, tre brister i information och tillgänglighet, två utebliven insats och en bristande stöd/hjälp. Resterande två gällde övriga synpunkter på verksamheten. Samtliga synpunkter hanteras inom förvaltningens kvalitetsledningssystem och ligger till underlag för verksamhetens kvalitets- och utvecklingsarbete.

Lex Sarah/lex Maria

Totalt har det under året inkommit sex lex Sarah-rapporter inom verksamhetsområdet. Tre avsåg brister i utförandet av omsorgen, och de resterande insats som inte blivit utförd, brister i fysisk miljö och en incident där personal brukar våld mot boende.

Ingen anmälan enligt lex Maria upprättades under året.

Ej verkställda beslut

Förvaltningen rapporterar kvartalsvis de beslut som ej verkställts eller har längre avbrott i verkställigheten till IVO. Sammanställningen redovisas för socialnämnd, kommunfullmäktige och revisorer. Då sammanställningen avser ej verkställda beslut och/eller längre avbrott i verkställigheten, kan samma personer rapporteras in flera gånger. Under året redovisades för verksamhetsområdet totalt 58 ej verkställda beslut. 36 avsåg dagverksamhet för dementa, och resterande 22 vård- och omsorgsboende.

2.5.2 SAMMANSTÄLLNING AV AVTALSUPPFÖLJNINGAR 2017

LOV gällande hemtjänst, avlösarservice, ledsagarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS

Under året genomfördes en avtalsuppföljning med inriktning på personalens kompetens. Från och med den 1 april 2017 gäller att minst 60 procent av all personal som arbetar inom hemtjänst ska ha godkänd utbildning (gymnasic utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning, t.ex. vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet), mot tidigare 50 procent. Uppföljningen visade att samtliga utförare uppfyller det nya kompetenskravet i avtalet.

2.6 EKONOMI

2.6.1 RESULTATRÄKNING SOCIALFÖRVALTNINGEN PER DECEMBER 2017

Socialförvaltningen Tkr	Intäkt	Kostnad	Nettokostnad	Kommunbidrag	Resultat
IFO myndighet	10 275	-198 726	-188 450	160 359	-28 091
FO myndighet	17 827	-290 951	-273 123	268 445	-4 678
ÄO myndighet	40 765	-352 813	-312 048	316 368	4 320
Flyktingverksamhet myndighet	70 561	-77 743	-7 182	-10 298	-17 480
varav ändrad ersättning Migrationsverket	-12 168		-12 168		-12 168
Totalt myndighet	139 428	-920 232	-780 804	734 875	-45 929
IFO kommunal regi	20 462	-18 737	1 725	0	1 725
FO kommunal regi	95 979	-93 906	2 073	0	2 073
ÄO kommunal regi	164 978	-173 306	-8 328	0	-8 328
Flyktingmottagande kommunal regi	7 455	-8 144	-689	0	-689
Totalt kommunal regi	288 874	-294 093	-5 220	0	-5 220
Totalt socialförvaltningen	428 302	-1 214 325	-786 023	734 875	-51 149
varav ändrad ersättning Migrationsverket	-12 168		-12 168		-12 168

2.6.2 RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE

2.6.2.1 ÄLDREOMSORG

ÄO Myndighet Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Gemensamt/ Administration	-13	-25 462	-25 474	24 919	-556
Hemtjänst ordinärt boende	9 251	-94 428	-85 178	92 345	7 168
Korttidsboende	2 660	-32 896	-30 236	35 050	4 814
Dagverksamhet	-1	-5 098	-5 099	5 098	-1
Vård- & omsorgsboende	28 850	-191 029	-162 179	155 532	-6 646
Öppen verksamhet	17	-132	-115	135	20
Övriga insatser ordinärt boende	0	-3 767	-3 767	3 288	-479
Totalt ÄO myndighet	40 765	-352 813	-312 048	316 368	4 320

ÄO Kommunal regi Tkr	Intäkt	Kostnad	Nettokostnad	Kommunbidrag	Resultat
Gemensamt/ Administration	4 255	-1 541	2 714		2 714
Hemtjänst ordinärt boende	69 692	-72 619	-2 928		-2 928
Korttidsboende	16 928	-16 715	213		213
Dagverksamhet	5 036	-4 678	358		358
Vård- & omsorgsboende	65 802	-74 399	-8 598		-8 598
Öppen verksamhet			0		0
Övriga insatser ordinärt boende	3 266	-3 354	-88		-88
Totalt ÄO kommunal regi	164 978	-173 306	-8 328	0	-8 328

Äldreomsorgen Tkr	Intäkt	Kostnad	Nettokostnad	Kommunbidrag	Resultat
Myndighet	40 765	-352 813	-312 048	316 368	4 320
Kommunal regi	164 978	-173 306	-8 328	0	-8 328
Totalt ÄO	-	-	-320 376	316 368	-4 008

Kommentar:

Nettoresultatet för äldreomsorgen uppgår till -4 mkr. Resultatet för myndigheten uppgick till +4,3 mkr. Anledningen till överskottet var en mindre efterfrågan på särskilda boendeplatser och köpta korttidsplatser än vad som förväntats och därmed budgeterats. Skattningen av efterfrågan bedömer myndigheten som vansklig eftersom efterfrågan inte följer tidigare samband mellan befolkningstillväxt och efterfrågan. Svårigheten ligger i om detta är en tillfällig minskad efterfrågan eller om den är av mer permanent natur. En liten indikation kan vara att efterfrågan på hemtjänst ökade påtagligt under året beroende på att kunderna i större utsträckning än tidigare väljer att bo kvar i det egna boendet så länge som det är möjligt. Det kan dock vara lite förhastat att dra för stora växlar av utfallet de senaste två åren.

Viktigare är att vara observant på om detta är en trend eller en tillfällig förändring och i så fall förändra servicegraden utifrån den ökade befolkningens sammansättning. En annan bidragande orsak till det positiva resultatet var att myndigheten kunde förhandla sig till oförändrade priser på upphandlade vård och omsorgsplatser i Tyresö kommun trots en befarad prishöjning och förhållandevis redan låga dygnspriser.

Resultatet för kommunal regi uppgick till -8,3 mkr. Hemtjänsten har under året haft stora svårigheter med att rekrytera behörig personal. Detta har medfört högre personalkostnader än förväntat i form av övertid och sjuklön. I hemtjänstens resultat för 2017 ingår -0,7 mkr som överförts från 2016 i och med att det är en resultatenhet. Särskilt boende har haft högre personalkostnader än vanligt till följd av osäkerhet i och med beslutet att avveckla delar av Björkbacken. Det har främst varit kostnader för sjukfrånvaro och övertid. Även särskilt boende hade svårt att rekrytera personal vilket gav ökade kostnader för hyrpersonal under sommaren.

2.7 ÅTGÄRDER SOM NÄMNDEN HAR VIDTAGIT ELLER AVSER ATT VIDTA VID AVVIKELSER

Reviderad delegationsordning inom socialnämndens verksamhetsområden (beslut socialnämnden 2017-03-29)

En ny delegationsordning antogs och gäller från och med 2017-05-01. Förändringarna i delegationsordningen syftar till ökad kostnadskontroll.

Kommentar: Förändringarna i delegationsordningen har ännu inte medfört några kostnadsminskningar.

Ekonomisk uppföljning per 31 mars (beslut socialnämnden 2017-04-26)

I samband med ärendet om ekonomisk uppföljning uppdrogs förvaltningschefen att säkra överskott i de verksamheter där det finns förutsättningar för detta.

Kommentar: Överskott har säkrats inom verksamheten inom äldreomsorgens myndighetsutövning.

Översyn av bemanning och arbetssätt på Björkbackens vård- och omsorgsboende (beslut socialnämnden 2016-12-21)

I samband med att översynen redovisades för nämnden uppdrogs förvaltningschefen att redovisa åtgärder för att effektivisera verksamheten vid socialnämndens möte i februari 2017.

Kommentar: En översyn av grundbemanning påbörjades i våras och arbetet har intensifierats under hösten. Verksamheten kommer i samband med avvecklingen av Syrenen och Näckrosen att gå igenom HSL-tjänsterna i relation till verksamhetens behov. Arbetet är ännu inte slutfört.

3 UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Uppföljning
Svårigheter med bemanning inom verksamheter i kommunal regi	Utökat samarbete med lärosäten för att kunna erbjuda praktik på enheterna och därmed utöka möjlighet till framtida sommarvikarier. Strategi/plan ska utarbetas för mera effektiv rekrytering inför semesterperioden 2017.	Löpande uppskattning av rekryteringsbehov samt uppföljning av kostnader för hyrpersonal och bemanning.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad plan.
Fel i inrapportering av statistik	Kvalitetssäkring genom jämförelse med tidigare års värden samt bedömning av om det nya värdet är troligt.	Inrapportering ska ske i så god tid att det finns möjlighet att korrigera.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd. Ingen fel i inrapporterad statistik har uppmärksamats.
Svårigheter med bemanning av biståndshandläggare	Åtgärder i enlighet med framtagen strategi.	Löpande uppskattning av rekryteringsbehov.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad strategi. Myndigheten har inte haft svårigheter med rekrytering av biståndshandläggare.
Risk brist på boendeplatser	Externa placeringar ska köpas i enlighet med ramavtalet.	Följa antalet nya biståndsansökningar.	Åtgärden att erbjuda brukare extern placering inom ramavtalet har gjort i de fall det har varit möjligt, vilket har lett till fler köpta platser framförallt gällande korttidsvistelse. Myndigheten har ålagts viten för icke verkställda beslut.
Risk för ökade kostnader för larm	Särskilja kostnaderna i den ekonomiska uppföljningen.	Månatlig uppföljning av kostnaderna.	Åtgärden inte vidtagen men myndigheten följer noga statistiken över utvecklingen av larm.

4 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Myndigheten redovisar ett överskott för året vilket motverkas av ett omfattande underskott inom den verksamheten i kommunal regi. Hemtjänsten och korttidsplatser har varit mindre efterfrågat än budgeterat, och kostnaderna för vård- och omsorgsboendena översteg den budgeterade.

Den kommunala utföraren visar på ett underskott både inom vård- och omsorgsboendet och hemtjänsten till följd av höga personalkostnader. Fortsatt effektiviseringsarbete är ett prioriterat område för verksamhetsområdet och är beskrivna i nämndplanen för 2018. En plan har upprättats för att få en budget i balans inom verksamhetsområdet.

Efterfrågan på platser på dagverksamhet för personer med demenssjukdom är hög och väntetiderna är långa. Det är angeläget att prioritera en utbyggnad av lokaler för dagverksamhet så att de kan ta emot det behov som finns.

Boende från Ängsgården och två avdelningar på Björkbacken kommer att flytta till det nya boendet Villa Basilika. Att säkerställa en bra och säker flytt är ett prioriterat område för 2018.

Myndigheten behöver kvalitetssäkra behovsunderlaget i prognosarbetet samt att göra tydliga beställningar till kommunens fastighetsavdelning för bostäder för målgruppen tillgodoses i tid. Effekten av en sådan utveckling skulle innebära minskade kostnader samt att kunna erbjuda personer som beviljats vård- och omsorgsboende ett boende i den egna kommunen.

Myndigheten kommer fortsätta utvecklingsarbetet med utformning av tillämpningsanvisningar utifrån gällande riktlinjer för biståndsbedömning enligt SoL. Effekten blir en ökad rättssäkerhet och likabehandling för brukarna samt ett ökat stöd för handläggarna i myndighetsutövandet.

Brukarundersökningen visade att vård- och omsorgsboendena behöver fortsätta med utvecklingsarbetet gällande gällande mat och sociala aktiviteter.

Sjukfrånvaron fortsatt hög inom verksamhetsområdet och är ett prioriterat område för 2018.

Fortsatt förbereda inför kommunalisering av hemsjukvården år 2021.

Digitaliseringen inom verksamhetsområdet ökade bl.a. genom införande av en nyckelfri hemtjänst och ersättning baserad på utförd tid hos brukarna inom hemtjänsten. Socialförvaltningen bevakar fortlöpande den digitala utvecklingen och planerar att implementera digitala lösningar som utvecklas kontinuerligt. Därför har socialförvaltningen uppdragit en medarbetare att på deltid bevaka och ansvara för området.