

Verksamhetsberättelse 2017

Vo 04 – Omsorg om personer med funktionsnedsättning

Utgåva: Verksamhetsberättelse 2017 Rapportperiod: 2017-12-31 Organisation: Vo 04 - Omsorg om personer med funktionsnedsättning



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	VIKTIGA HÄNDELSE	2
2	UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT	5
2.1	MÅLUPPFYLLELSE	5
2.2	UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN	10
2.3	KVALITETSGARANTIER	11
2.4	VERKSAMHETSUPPDRAG	11
2.5	VERKSAMHETSMÅTT	13
2.5.1	SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL, LEX SARAH/LEX MARIA OCH EJ VERKSTÄLLDA BESLUT	13
2.5.2	SAMMANSTÄLLNING AV AVTALSUPPFÖLJNINGAR 2017	13
2.6	EKONOMI	15
2.6.1	RESULTATRÄKNING SOCIALFÖRVALTNINGEN PER DECEMBER 2017	15
2.6.2	RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE	16
2.7	ÅTGÄRDER SOM NÄMNDEN HAR VIDTAGIT ELLER AVSER ATT VIDTA VID AVVIKELSER	18
3	UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN	20
4	SAMMANFATTANDE BEDÖMNING	21

1 VIKTIGA HÄNDELSER

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

En ny tjänst som enhetschef på myndigheten med inriktning mot personer med funktionsnedsättning tillsattes i februari. Detta bidrog till ökat stöd för handläggare i det dagliga arbetet med utredningar och uppföljningsarbetet.

Kvalitetsenheten gjorde en uppföljning av tidigare granskning av myndighetens handläggning. Granskningen visade på ett antal förbättringsområden. De förbättringsåtgärder som har vidtagits under året är juridisk utbildning för samtliga handläggare samt en workshop med kvalitetsenheten där man utgick ifrån de brister som uppföljningen visade. Åtgärderna har inneburit en ökad rättssäkerhet och en större likabehandling.

Kostnad per brukare, KPB, genomfördes för andra året i följd. KPB har inneburit en ökad kontroll över kostnader och volymers omfattning.

I februari övergick den kommunala assistansen till att drivas på entreprenad av Omsorgshuset AB. För myndigheten har det inneburit en ökad administration. Förändringen har hanterats med befintliga resurser.

Under mars månad förändrades ersättningsvillkoren för utförarna inom LOV (lagen om valfrihetsystem) daglig verksamhet. Förändringen innebar minskade kostnader för myndigheten.

Från och med juli månad gällde ett nytt avtal med leverantören Sirius av turbundna resor. Syftet har varit att få en bättre fakturakontroll samt att öka samordningen med resenärerna. En utvärdering av effekten av samordningen och fakturakontrollen är svårbedömd på grund av att det ännu har gått för kort tid.

Medarbetare på myndigheten genomgick stiftelsen Silviahemmets demensvårdsutbildning.

VERKSAMHETER KOMMUNAL REGI (FUNKTIONSNEDSÄTTNING, SOCIALPSYKIATRI & INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG)

Verksamhetens ledningsgrupp förändrades mycket under första delen av 2017. Ny verksamhetschef och verksamhetsutvecklare, två av fyra nya boendechefer LSS, ny enhetschef och biträdande enhetschef socialpsykiatrin samt ny biträdande enhetschef för boendekedjan ensamkommande. Trots stora förändringar har arbetet fungerat väl under året och alla medarbetare har kommit i sina nya roller på ett bra sätt.

Verksamhetsövergången av personlig assistans i kommunal regi till Omsorgshuset AB gick enligt planerat. 19 medarbetare valde att stanna kvar i kommunen. Av dessa omplacerades sju stycken till andra tjänster och övriga sades upp. Ett aktivt arbetet med att få ut personerna i arbete under uppsägningstiden gjorde att nedläggningskostnaderna stannade vid 2,6 milj. Medel för nedläggningskostnaderna beviljades av kommunstyrelsen.

Kvalitetsenhetens granskning av boendestödet visade på flera utvecklingsområden och några brister som behöver åtgärdas inom kommunens egna boendestöd. Verksamheten behövde upprätta vissa väsentliga rutiner och säkerställa att rutinerna var kända hos personalen. Verksamheten behövde vidare säkerställa ett hållbart och långsiktigt ledarskap. De brister som konstaterades var att det saknades flera genomförandeplaner samt att den sociala dokumentationen var bristfällig. Vidare saknades det en skriftlig beskrivning av boendestödjarens uppdrag. Verksamheten har åtgärdat alla brister som uppmärksammades i granskningen och kommer fortsätta att arbeta med att kvalitetssäkra verksamheten.

Verksamheten hade totalt ett positivt resultat för 2017. Det berodde mestadels på den dagliga verksamheten TYDA:s positiva resultat som de hade med sig från tidigare år. Boendestödet och boendekedjan för ensamkommande hade inte en budget i balans. Åtgärder har vidtagits inom båda verksamheterna. Boendestödet kan nu bära sina egna kostnader men inte betala av det negativa resultatet som verksamheten bär med sig från tidigare år. Boendekedjans åtgärder kommer att genomföras under första kvartalet 2018.

Som ett steg i att höja kvaliteten har kvalitetsråd införts inom verksamheten. Kvalitetsrådet leds av verksamhetsutvecklaren och en representant från varje enhet och två enhetschefer. Kvalitetsrådet träffas fyra gånger under året och diskuterar kvalitet, synpunkter, avvikelser och viktiga händelser. Under året

har verksamheten sett en ökning av antalet lex Sarah-rapporter jämfört med tidigare år. Det beror troligen på att både personal och chefer har fått mer utbildning och kunskap i hur och när missförhållanden ska rapporteras.

Medarbetare på boendenheten Villa Strand har genomgått stiftelsen Silviahemmets demensvårdsutbildning. Tyresö är först ut i Sverige med att ha utbildat samtliga medarbetare som arbetar mot äldre i demensvård. Certifieringen genomfördes i februari 2018 av H.M. Drottning Silvia.

Verksamheten ingick i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet. Kommunikation och trygghet är områden verksamheten kommer att arbeta vidare med under 2018.

2 UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT

2.1 MÅLUPPFYLLELSE

Målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	Delvis uppfyllt	<p>Brukarundersökningen visade på att boende i på LSS och SoL boendena till stor del trivs med sitt boende, men att de inte alltid tycker att de får det stöd de önskar.</p> <p>Brukarundersökningen visar att 66 procent av de svarande har ett gott helhetsintryck av myndigheten. 77 procent av de svarande har förtroende för myndigheten, vilket är en stor ökning från förra årets resultat som var 67 procent. Som ett led i att öka kvaliteten och nöjdheten har verksamheten under året infört kvalitetsråd på avdelningen. Kvalitetsrådet leds av verksamhetsutvecklaren och en representant från varje enhet och två enhetschefer. Kvalitetsrådet träffas fyra gånger varje år där det diskuteras kvalitet, synpunkter, avvikelser och viktiga händelser. För att öka den kommunala servicen har myndigheten under året bland annat påbörjat ett förbättringsarbete som omfattar tydliggörande av rutiner, roller och ansvar. Medarbetare har fått kompetensutveckling i form av juridisk handledning i LSS och SoL.</p>

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Omsorg om personer med funktions-nedsättning - andel medborgare som söker bistånd som anger att de är nöjda med biståndsavdelningens arbete med information, bemötande och handläggningstider	77,00%	71,00%	81,00%			

Kommentar:

Både nöjdhet med information, bemötande och handläggningstid har ökat i årets brukarundersökning jämfört med föregående år. Nöjdheten med informationen har ökat från 70 procent 2016 till 81 procent, andelen som tycker att de har fått ett bra bemötande har ökat från 76 procent 2016 till 87 procent och nöjdheten med handläggningstiden har gått från 77 procent nöjda 2016 till 81 procent 2017.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Brukarna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning är nöjda	Helt uppfyllt	90 procent av de svarande inom gruppboendena LSS trivs med sitt boende, vilket är högre än i riket där snittet är 84 procent. Inom SoL-boendena ligger Tyresö långt över snittet gällande trivsel, 80 procent jämfört med 68 procent. Även på frågan om man får rätt stöd hemma är de boende på SoL-boenden i Tyresö mer positiva än i riket, med 90 procent andel positiva svar jämfört med 76 procent. Inom gruppboendena och serviceboendena ligger dock Tyresö under snittet för riket gällande frågan om man tycker att man får det stöd man vill. Samtliga enheter går igenom årets resultat och tar fram aktiviteter för 2018 för att öka nöjdheten bland brukarna.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Andelen brukare som anser att de får den hjälp de vill ha hemma.		79,00%	67,00%			

Kommentar:

Utfallet avser det totala resultatet för Tyresö i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet för gruppboendena LSS. Utfallet visar på en försämring mot föregående år då resultatet var 79 procent. Även inom serviceboendena LSS var utfallet 67 procent för 2017, vilket är en liten försämring mot 2016 då utfallet var 69 procent. Fler personer deltog i årets brukarundersökning jämfört med förra året vilket kan vara en förklaring till förändringarna i resultatet. Inom SoL-boendet för personer med funktionsnedsättning var motsvarande utfall högre än inom LSS-boendena. Där anser 90 procent av de svarande att de får den hjälp de vill ha hemma.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Andelen brukare som anser att de trivs hemma.		94,00%	90,00%			

Kommentar:

Utfallet avser det totala resultatet för Tyresö i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet för gruppboendena LSS. Utfallet visar på en liten försämring mot föregående år där

utfallet var 94 procent. För serviceboendena för personer med funktionsnedsättning var resultatet 74 procent 2017 vilket är en försämring mot föregående års resultat på 81 procent. Fler personer deltog i årets brukarundersökning jämfört med förra året vilket kan vara en förklaring till förändringarna i resultatet. Inom SoL-boendet för personer med funktionsnedsättning var utfallet 80 procent.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet	I hög grad uppfyllt	<p>Valfrihet råder inom daglig verksamhet och boendestöd, och det finns många utförare med olika inriktningar att välja mellan. Alla brukare ska ha en genomförandeplan där man beskriver hur insatsen ska utföras. Där personen inte kan eller vill vara delaktig upprättas en genomförandeplan med eventuell företrädare. I verksamhetsplanen beskrivs verksamhetens mål, uppdrag och aktiviteter.</p> <p>Inom Socialpsykiatrin har biträdande enhetschef regelbundna kvalitetsråd/husråd med alla som bor där, i syfte att kunna lyfta fram frågor och synpunkter. Under året har man identifierat behov av ett tydligare uppföljningsarbete utifrån dessa träffar. Det finns även en brevlåda tillgänglig att lämna synpunkter eller frågor helt anonymt (förutom den e-tjänst som finns på tyreso.se)</p> <p>100 procent av de svarande i brukarundersökningen 2017 (Hästsken), vet vart de ska vända sig om något är dåligt hemma, vilket är en indikation på möjligheten att påverka. Inom myndigheten uppgav dock endast 52 procent att de visste vart de skulle vända sig med synpunkter och klagomål. Myndigheten kommer förtydliga informationen om detta under 2018.</p>

Målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Ej uppfyllt	<p>Nettoresultatet för verksamhetsområdet uppgår till -2,6 mkr. Resultatet påverkades av volymökningar. Kostnaderna för daglig verksamhet sjönk i förhållande till föregående år. Förklaringen ligger i de förändrade ersättningsvillkor för utförarna som genomfördes från mars 2017.</p> <p>Myndigheten kommer vid varje omprövning och nya fattade beslut att tillämpa en restriktivare bedömning och i den mån utrymmet tillåter minska omfattningen på beviljade insatser och i vissa fall låta förvaltningsrätten avgöra nivåerna på omfattningen.</p>

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-4 463,0	-8 799,0	-13 487,0	-2 605,0	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 måluppfyllelse för 2017 inte kan bedömas. Målet bedömdes år 2016 som delvis uppfyllt. I 2016 års medarbetarenkät uppgav 53 procent av de anställda inom verksamhetsområdets kommunala regi att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 34 procent uppgav att de var neutrala och 13 procent uppgav att de inte skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare.

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare	83,00%	53,00%				

Kommentar:

Utfall saknas för 2017 då ingen medarbetarundersökning har genomförts.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	Ej uppfyllt	Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet var vid årets slut 9,74 procent. Flera åtgärder för att förbättra arbetsmiljön har gjorts. Både myndigheten och verksamheten har kompetensutvecklats. Inom myndigheten har grundbemanningen ökat för bättre arbetsbelastning. Myndighet har tillsatt en enhetschef.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron	8,44%	9,40%	8,69%	9,74%			

inom verksamhetsområdet (%)							
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	3,97%	4,25%	4,11%	4,34%			
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	4,14%	5,13%	4,46%	5,38%			
Omsorg om personer med funktionsnedsättning - den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet, utförare egen regi	8,11%	9,39%	8,57%	9,72%			

Kommentar:

Utfallet avser januari - november 2017.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna	Delvis uppfyllt	Myndigheten har anställt fler handläggare och en enhetschef samt reviderat nya riktlinjer för LSS och utformat nya rutiner för att utveckla arbetsmetoderna på myndigheten. Handläggarna har också getts möjligheten att arbeta på distans för att möjliggöra balansen mellan arbete och privatliv samt att öka flexibiliteten i det egna arbetets organisering. Inom verksamheten i egen regi har sjukfrånvaron minskat från 8,76 procent till 7,94 procent på grund av aktivt arbete med rehabiliteringsprocesser och införande av förstadagsintyg vid flera korta frånvarotillfällen. Verksamheten ser en förändring på sjukfrånvaron där den långa sjukfrånvaron ökar medan den korta minskar. Den långa sjukfrånvaron är inte arbetsrelaterad utan beror på fysisk sjukdom. Verksamheten har kontinuerlig kontakt med långtidssjukskrivna medarbetare.

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. Under 2017 har fyra medarbetare inom

		utförarverksamheten erbjudits högre sysselsättningsgrad och samtliga har accepterat erbjudandet. Verksamheten kommer att fortsätta erbjuda ökad sysselsättningsgrad när möjlighet finns. Inom verksamhetsområdets myndighetsutövning erbjuds alla den tjänstgöringsgrad som de önskar.
--	--	--

Indikator	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål	87,00%	86,00%				

Kommentar:

Utfall för 2017 saknas då ingen medarbetarundersökning genomfördes under 2017.

2.2 UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

Titel	Status	Kommentar
Konkurrensutsättning	✓	Uppdraget är genomfört. Upphandling av boende med särskild service för personer med funktionsnedsättning har genomförts tillsammans med Nacka kommun. Upphandling av enstaka platser i bostad särskild service för vuxna LSS har genomförts tillsammans med Huddinge, Haninge, Nynäshamn och Botkyrka kommuner. Upphandling planeras av nya gruppboendestäder. Kommunövergripande upphandling av persontransporter pågår.
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.	✓	Uppdraget är genomfört. Brukare inom omsorg för personer med funktionsnedsättning erbjuds hälsofrämjande insatser. Boende på boenden enligt LSS erbjuds i grupp eller enskilt varje vecka att delta i individuellt anpassad kultur- eller fritidsaktivitet vilket dokumenteras i den boendes genomförandeplan. Hur behovet av anhörigstöd tillgodoses inom socialnämndens verksamheter utreddes under år 2017. Anhörigstödet avseende omsorg för personer med funktionsnedsättning har belysts i översynen.

Taxor och avgifter	✓	Uppdraget är genomfört. Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justeras årligen utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering.
--------------------	---	---

2.3 KVALITETSGARANTIER

Vi är tillgängliga - När du ansöker om boende, daglig verksamhet, korttidsverksamhet, personlig assistans eller någon annan insats får du en personlig handläggare.

Garantin bedöms vara uppfylld.

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

Denna garanti bedöms delvis vara uppfylld. Handläggare bär inte synlig identitetsbricka men har identitetskort.

Planering - När insatsen börjar görs en genomförandeplan tillsammans med dig inom en månad. Vi följer upp planen efter tre månader och sedan minst en gång om året.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Information om boende - Varje år får du information om vilka boenden som finns i kommunen, och vilka nya bostäder som planeras. Du får också informationen vid andra tillfällen om du behöver det.

Garantin bedöms inte vara uppfylld. Oftast ges denna information enskilt vid andra tillfällen.

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

Garantin bedöms vara uppfylld.

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

Garantin bedöms vara uppfylld.

2.4 VERKSAMHETSUPPDRAG

MYNDIGHET FÖR ÄLDRE OCH FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Myndigheten har under året utökat antalet handläggare med inriktning mot personer med funktionsnedsättning. Myndigheten har tidigare haft för få handläggare i förhållande till ärendemängden vilket inneburit att uppföljningsarbetet blivit lidande, vilket påverkat ekonomin och resurshushållningen negativt. Med ett utökat antal handläggare har uppföljningsarbetet blivit bättre och insatsernas omfattning mer ändamålsenliga.

Under året har myndigheten påbörjad projektering av de nya gruppboendena Strandvägen och Stjärnvägen. Kommunen har haft för få gruppboendestplatser i förhållande till efterfrågan. Effekten av bristen har inneburit att myndigheten inte har kunnat verkställa beslut om insatsen i tid och erhållit viten för ej verkställda beslut. Genom att påbörja planeringen av nya gruppboendestäder kan behovet tillgodoses på sikt.

VERKSAMHETER KOMMUNAL REGI (FUNKTIONSNEDSÄTTNING, SOCIALPSYKIATRI & INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG)

Under året har en mängd utbildningsinsatser ägt rum inom Tyresö bostadsenheter, bl.a. föreläsningar och workshops i motiverande samtal och lågaffektivt bemötande, samt web-utbildningar i vårdhygien och autism. Flera personer har läst gymnasiekurser via Carpe då framför allt specialpedagogik 1 och 2. Via projekt Dig-IT har tre personer gått en gymnasiekurs i datavård och omsorg. Verksamheten har även infört flera Dig-IT-ombud med syfte att öka den digitala kompetensen i arbetsgrupperna. Under hösten påbörjade 35 medarbetare en e-utbildning i allmän IT-kunskap. Verksamheten har även tagit fram ett internt utbildningsmaterial gällande genomförandeplaner, dokumentation och avvikelshantering i verksamhetssystemet Treserva. Utbildningssatsningen påbörjades under senhösten och kommer att fortsätta under 2018. Hästskon har genom prio-medel anordnat en MI-utbildning (motiverande samtal) med MINT certifierad utbildare. Detta för att öka personalens förmåga att motivera människor till förändring. Flertalet av medarbetarna på Tyda har fått utbildning i lågaffektivt förhållningssätt vilket gjort att avvikelser har minskat.

Verksamhetens samarbete med C3L och Fredrika Bremers vård och omsorgscollege har gett resultat. Verksamheten hade inte lika stora problem med att hitta vikarier inför sommaren som tidigare år. Under sommaren upprättades även ett avtal med Fredrika Bremer där verksamheten utlovade fem praktikplatser mot möjligheten att få vara med och påverka programrådet. Verksamheten märker dock fortfarande att det vid nyrekryteringar är svårt att hitta personal med adekvat utbildning och erfarenhet.

Tyda har utvecklat verksamheten för att attrahera fler brukare. Bland annat flyttade verksamheten "krydd- och stjärngården" till nya lokaler som möjliggjorde köks- och monterings-/packeteringsarbete. Verksamheten har sedan länge samarbete med olika externa aktörer, som exempelvis Pilgrimscafet. Under hösten startade en verksamhet i samarbete med Fårdala Ridskola där brukare hjälper till i stallet. Verksamheten arbetar kontinuerligt med att finna fler samarbetspartners då detta efterfrågas av brukarna.

De nya ersättningsnivåerna för den dagliga verksamheten påverkade verksamheternas intäkter, men med de anpassningar av verksamheten som genomförts under hösten 2017 så har TYDA en budget i balans.

2.5 VERKSAMHETSMÅTT

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

Synpunkter och klagomål

Under året har endast två synpunkter och klagomål gällande verksamhetsområdet inkommit. De avsåg bristande bemötande och bristande stöd/hjälp. Myndighetens brukarundersökning visade att endast 52 procent av de svarande visste vart man skulle vända sig med synpunkter och klagomål vilket kan vara en del av förklaringen till att inte fler synpunkter har inkommit under året.

Lex Sarah/lex Maria

Under 2017 upprättades 13 lex Sarah-rapporter inom verksamhetsområdet. Fem av rapporterna avsåg våld och övergrepp mellan medboende, fyra avsåg övergrepp personal (3 stölder och en incident där personal brukare våld mot boende), en felaktigt utförd insats och en insats ej utförd, en brister i bemötande och en bristande rättssäkerhet. Tre av rapporterna bedömdes som allvarliga missförhållanden och anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

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 34 ej verkställda och avbrutna beslut. 25 stycken avsåg ej verkställda LSS-beslut, varav 11 gällde beslut om särskilt boende och resterande beslut om kontaktperson, ledsagning och korttidsvistelse. Två ej verkställda beslut avsåg SoL-beslut om kontaktperson. Resterande 7 avsåg längre avbrott i verkställigheten, samtliga LSS-beslut om kontaktperson, ledsagning, avlösning och korttidstillsyn.

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 (gymnasieutbildning 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.

LOV boendestöd

Under 2017 granskade Kvalitetsenheten samtliga utförare inom LOV boendestöd. Vid granskning av verksamheterna framkom att några av utförarna behöver åtgärda och utveckla vissa områden som exempelvis den sociala dokumentationen och se till att alla brukare har genomförandeplaner. Verksamheten har åtgärdat de brister som uppmärksammades vid granskningen.

LOV daglig verksamhet

En revidering av förfrågningsunderlaget gjordes under 2017 som bland annat innebär att habiliteringsersättningen höjdes från 4,90 kr till 6,00 kr. Ersättningsnivåerna ändrats till tre nivåer (heltid, halvtid och deltid) från tidigare två nivåer (heltid och halvtid samt att närvaron räknas per månad istället för per vecka). Deltid omfattar upp till 46 timmar/månad. Halvtid omfattar från 46 timmar/månad till 105 timmar/månad. Heltid omfattar över 105 timmar/månad.

LOV sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

Uppdatering av förfrågningsunderlaget genomfördes med bl.a. förtydligande kring kvalitetsledningssystemet samt krav på verksamhetsansvarig/föreståndare.

Gruppboende LSS

I samband med kvalitetsenhetens granskning av gruppboenden i kommunen framkom att behov av åtgärder för en av de privata utförarna, Oliva Omsorg AB:s gruppboenden Villa Linde och Tärningen och en åtgärdsplan begärdes in. Utföraren behövde bland annat säkerställa ett hållbart och långsiktigt ledarskap samt personalkontinuitet. Vidare att se till att rutiner är förankrade hos all personal samt skapa struktur och systematik för kvalitetsarbetet. En återkoppling av åtgärdsplanen kommer att ske i början av 2018 för att se att utföraren kommer till rätta med bristerna.

2.6 EKONOMI

2.6.1 RESULTATRÄKNING SOCIALFÖRVALTNINGEN PER DECEMBER 2017

Socialförvaltningen Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	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 PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

FO Myndighet Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Gemensamt/ Administration	0	-17 177	-17 177	16 587	-590
Hemtjänst ordinärt boende	550	-12 364	-11 815	11 372	-442
Boendestöd ordinärt boende	230	-5 665	-5 435	6 484	1 049
Korttidsboende	234	-4 000	-3 766	2 491	-1 275
Särskilt boende/annat boende	3 353	-30 771	-27 418	25 161	-2 257
Övriga insatser ordinärt boende	269	-7 466	-7 197	5 914	-1 283
Boende vuxna LSS	9 728	-93 254	-83 525	77 582	-5 944
Boende barn & unga LSS	717	-10 449	-9 732	14 151	4 419
Personlig assistans LSS/SFB	1 282	-43 547	-42 265	40 375	-1 890
Daglig verksamhet LSS	955	-39 629	-38 674	41 286	2 612
Korttidsvistelse LSS	471	-13 415	-12 944	13 044	100
HsL LSS	3	-3 261	-3 258	3 600	342
Övriga insatser LSS	36	-9 952	-9 917	10 397	480
Totalt FO myndighet	17 827	-290 951	-273 123	268 445	-4 678

FO Kommunal regi Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Gemensamt/ Administration	3 334	-2 938	396		396
Hemtjänst ordinärt boende	712	-339	373		373
Boendestöd ordinärt boende	1 516	-2 128	-612		-612
Korttidsboende	0	-76	-76		-76
Särskilt boende/annat boende	6 309	-6 710	-401		-401
Övriga insatser ordinärt boende	868	-868	0		0
Boende vuxna LSS	50 043	-49 749	294		294
Personlig assistans LSS/SFB	7 991	-7 131	860		860
Daglig verksamhet LSS	15 440	-14 078	1 362		1 362
Korttidsvistelse LSS	4 554	-4 703	-149		-149
Övriga insatser LSS	5 213	-5 187	26		26
Totalt FO kommunal regi	95 979	-93 906	2 073	0	2 073

Funktionsnedsättning Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Myndighet	17 827	-290 951	-273 123	268 445	-4 678
Kommunal regi	95 979	-93 906	2 073	0	2 073
Totalt FO	-	-	-271 050	268 445	-2 605

Kommentar:

Nettoresultatet för verksamhet för personer med funktionsnedsättning uppgår till -2,6 mkr.

Resultatet påverkades av volymökningar inom vissa insatser samt minskningar inom andra. Ovanpå detta tillkommer kostnader för viten gällande boende vuxna där ett boendebeslut inte kunnat verkställas i tid utan en avsevärd fördröjning medförde en större kostnad än vad som tidigare prognosticerats.

Året som gått kännetecknades av ökade volymer och kostnader för personlig assistans enligt LSS. Trots att myndigheten tillämpat en mer restriktivare bedömning än tidigare ökade den totala volymen med ca 28 procent.

Merparten av volymökningen berodde på Försäkringskassans alltmer tuffare omprövningar vilket i flera fall ledde till indragen personlig assistans enligt SFB och i stället övergick till personlig assistans enligt LSS.

Kostnaderna för daglig verksamhet sjönk i förhållande till föregående år. Förklaringen ligger i de förändrade ersättningsvillkor för utförarna som genomfördes från mars månad 2017.

Kostnaderna för boendestödet sjönk under året beroende på en något mindre efterfrågan än förväntat. Däremot ökade kostnaderna för köpta korttidsplatser för personer under 65 år. Myndighetens bedömning är att volymuppgången kommer att avta eller åtminstone stabiliseras under 2018.

Inom boende för vuxna ökade efterfrågan på boendeplatser vilket bland annat resulterade i ett vite och ökade kostnader. Däremot ökade inte efterfrågan på boendeplatser för barn och unga vilket fick en positiv inverkan på resultatet.

Det positiva resultatet på personlig assistans inom kommunal regi kan hänföras till en positiv effekt av semesterlöneskulden.

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.

Förändringar i LOV daglig verksamhet enligt LSS (beslut socialnämnden 2016-11-30)

Beslut om reviderad ersättningsmodell för LOV daglig verksamhet i syfte att nå en effektivare styrning av kostnadsutvecklingen från och med 2017-03-01.

Kommentar:

Besparingar har skett genom att förändrade ersättningsnivåer införts. Dessutom utgår ersättning numera utifrån faktisk närvaro. Förändringen har inneburit kostnadsminskningar för myndigheten.

Översyn av kostnader för turbundna resor till och från daglig verksamhet inklusive åtgärder för att minska kostnaderna (beslut socialnämnden 2017-03-29)

I samband med att rapporten presenterades för socialnämnden uppdrogs förvaltningschefen att snarast besluta om en ny geografisk gräns för valfrihetssystemet, i syfte att minska reskostnad och miljöbelastning.

Kommentar:

Sedan juli månad har nya avtalsvillkor stipulerats gällande turbundna resor. I det nya avtalet krymptes den geografiska avgränsningen och krav på samåkning. Det är dock för tidigt att dra några slutsatser avseende hur de påverkar kostnaderna, men en effektivare samåkning kommer sannolikt att leda till lägre kostnader.

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 i omsorgen om personer med funktionsnedsättning i kommunal regi samt inom äldreomsorgens myndighetsutövning.

Nämnden beslutade också att avvecklingskostnaderna för den personliga assistans som hittills skulle bedrivits i kommunal regi ska återsökas av kommunstyrelsen vilket också beviljades.

Kommentar:

Kommunstyrelsen har tagit ansvar för avvecklingskostnaderna på ca 2 600 tkr.

3 UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Uppföljning
Viten för icke verkställda beslut	Vid risk för att beslut inte kan verkställas ska brukaren erbjudas extern placering.	Löpande uppföljning av icke verkställda beslut	Åtgärden att erbjuda brukare extern placering har gjort i de fall det har varit möjligt. Myndigheten har dock inte kunnat verkställa ett antal beslut vilket har inneburit ett vitesföreläggande.
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 uppmärksammats.
Svårigheter med bemanning av biståndshandläggare	Åtgärder i enlighet med framtagna strategi.	Löpande uppskattning av rekryteringsbehov.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad strategi. Myndigheten har inte haft svårigheter med rekrytering av handläggare.
Övertalig personal i samband med verksamhetsövergång av personlig assistans i kommunal regi	Omplacering till annan tjänst görs när så är möjligt. Inventering görs av arbetsuppgifter som kan utföras av övertalig personal under uppsägningsperioden.	Inventering av personal som troligtvis inte kommer att gå över.	19 medarbetare valde att stanna kvar i kommunen vid verksamhetsövergången. Av dessa omplacerades sju stycken till andra tjänster och övriga sades upp. Ett aktivt arbetet med att få ut personerna i arbete under uppsägningsstiden gjorde att nedläggningskostnaderna stannade vid 2,6 milj. Medel för nedläggningskostnaderna beviljades av kommunstyrelsen.
Kostnadsökningar för hälso- och sjukvård (HSL) i LSS-verksamhet	Särskilja kostnaderna i den ekonomiska uppföljningen.	Månatlig uppföljning av kostnader för HSL i LSS.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad riskhanteringsplan.

4 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Ekonomi för verksamhetsområdet är inte i balans. Åtgärder är vidtagna och avsevärd förbättring har skett mot föregående år. 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.

Utveckla mer precisa prognoser för kommande behov av Gruppboende enligt LSS. Myndigheten behöver kvalitetssäkra behovsunderlaget i prognosarbetet samt att göra tydliga beställningar till kommunens fastighetsavdelning för bostäder för målgruppen tillgodose i tid. Effekten av en sådan utveckling skulle innebära minskade viten för icke verkställda beslut samt att kunna erbjuda personer som har rätten till en grupp eller serviceboende ett boende i den egna kommunen.

Genomföra en fördjupad analys av kostnadsutvecklingen gällande turbundna resor. Kostnaderna för turbundna resor ökade under föregående år trots en ny upphandling av turbundna resor och förändringar av de geografiska förutsättningarna. Myndigheten kommer därför att genomföra en noggrann kartläggning tillsammans med Sirius för att analysera orsaken till kostnadsökningarna.

Utforma tillämpningsanvisningar utifrån gällande riktlinjer för biståndsbedömning enligt LSS för att bättre kunna använda riktlinjerna i det dagliga arbetet. Effekten blir en ökad rättssäkerhet och likabehandling för brukarna samt ett ökat stöd för handläggarna i myndighetsutövandet.

Arbeta snabbare och mer kontinuerligt med uppföljningar vilket innebär följsammare beslut som uppdateras snabbare och i linje med förändrade behov. Hos vissa grupper förändras behoven och en tätare uppföljning innebär oftast att insatserna och behoven blir kongruenta. En effekt blir sannolikt minskad resursåtgång och därmed minskade kostnader

Myndigheten kommer att fortsätta analysarbetet enligt Kostnad Per Brukare, KPB.

Verksamheten kommer att arbeta med att öka brukarinflytandet i verksamheten och genomföra en genomlysning av evidensbaserade arbetsmetoder relevanta för området. Verksamheten kommer även arbeta vidare med kompetensutveckling inom dokumentation och IT, samt tydliggöra kompetenskraven utifrån arbetsplatsen.