

§ 1014

Dnr 2018/SN 0033 10

Verksamhetsberättelser 2017

Socialnämndens beslut

- Verksamhetsberättelser för socialnämndens verksamhetsområden 2017 med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet, ekonomiskt resultat och riskhanteringsplan godkänns.

Särskilt yttrande

Carl Johan Karlson (S) lämnar särskilt yttrande för de tjänstgörande socialdemokratiska ledamöternas räkning.

Beskrivning av ärendet

Socialförvaltningen har sammanställt verksamhetsberättelse 2017 för socialnämndens verksamhetsområden individ- och familjeomsorg, omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorgen.

Verksamhetsberättelserna redogör för uppfyllelser av mål och uppdrag för 2017 i kommunplan och nämndplan. Dessutom redogörs för vidtagna åtgärder för att hantera risker och resultatet från kontrollinsatser enligt riskhanteringsplanen.

Bilagor

Tjänsteskrivelse verksamhetsberättelser.pdf

Verksamhetsberättelse IFO 2017.pdf

Verksamhetsberättelse FO 2017.pdf

Verksamhetsberättelse ÄO 2017.pdf

Justerandes sign




Utdragsbestyrkande





Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

SÄRSKILT YTTRANDE

Tyresö den 6 mars 2018

Socialnämndens sammanträde den 28 februari 2018 Ärende 3 Verksamhetsberättelser 2017.

Vi socialdemokrater har, efter övervägande, kommit fram till att delta i beslutet avseende att godkänna verksamhetsberättelserna med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet, ekonomiskt resultat och riskhanteringsplan. Verksamhetsberättelserna avser socialnämndens verksamhetsområden, d v s individ- och familjeomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorg.

Godkännandena ska ses endast som tekniska ställningstaganden till de framlagda siffrorna. Tidigare av oss framförda politiska prioriteringar gäller alltså oförändrade och återfinns i av oss framlagda förslag till budget, kommunplan samt andra ställningstaganden. Dokumenten innehåller, som vi ser det, skrivningar avseende politiska vägval och åsikter som vi inte delar. Detta är viktigt att allmänt framhålla.

Som det konstateras i handlingarna så redovisade socialnämndens politikområde ett underskott för verksamhetsåret 2017 på 51,4 miljoner kronor. Som skäl anges bland annat att brist på hemmaplanslösningar lett till kostnader för köp av insatser i andra kommuner. Vidare anges att det som främst har präglat individ- och familjeomsorgen under 2017 är den kraftiga ökningen av anmälningar och utredningar avseende barn och unga. Vad gäller omsorg om personer med funktionsnedsättning så har kommunen inte kunnat verkställa beslut om särskilt boende på grund av brist på boendeplatser, vilket har lett till vitesförelägganden. Detta är exempel på materiella tillkortakommanden inom välfärden i Tyresö kommun.

Vi socialdemokrater har under många år förespråkat en välfärd i Tyresö kommun som ser annorlunda ut än den som följer av den av moderaterna förda politiken. Vi socialdemokrater har länge föreslagit utökning av det förebyggande arbetet. Vi socialdemokrater har velat se en långsiktig planering av nödvändiga kommunala investeringar i vår välfärd. En sådan socialdemokratisk politik skulle ha medfört att de problem och kostnadsfördyringar som Tyresös kommuninvånare idag får kännas vid hade varit avsevärt mindre. Dessutom är det

uppenbart att kontrollen över medborgarnas skattepengar har varit svag inom socialnämndens politikområde.

Moderaterna i Tyresö har avstått från att planera för nödvändiga långsiktiga kommunala investeringar i välfärden. De ledande moderaterna inom kommunen har helt enkelt inte tagit arbetet med socialnämndens politikområde och Tyresös välfärd på tillräckligt stort allvar.

För socialdemokraterna i socialnämnden



Carl Johan Karlson



Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Åsa Tenggren
Utredare

TJÄNSTESKRIVELSE

2018-02-15

1 (5)

Diarienummer

2018/SN 0033

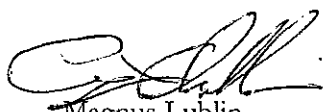
Socialnämnden

Verksamhetsberättelser 2017

Förslag till beslut

- Verksamhetsberättelser för socialnämndens verksamhetsområden 2017 med mål- och uppdragsuppfyllelse samt uppföljning av verksamhet, kvalitet, ekonomiskt resultat och riskhanteringsplan godkänns.

Socialförvaltningen


Magnus Lublin
Förvaltningschef


Gunny Bäckström
Stabschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen har sammanställt verksamhetsberättelse 2017 för socialnämndens verksamhetsområden individ- och familjeomsorg, omsorgen om personer med funktionsnedsättning samt äldreomsorgen.

Verksamhetsberättelserna redogör för uppfyllelse av mål och uppdrag för 2017 i kommunplan och nämndplan. Verksamheten och dess kvalitet har följts upp liksom det ekonomiska resultatet. Dessutom redogörs för vidtagna åtgärder för att hantera risker och resultatet från kontrollinsatser enligt riskhanteringsplanen.

Socialnämnden redovisade ett underskott på totalt 51 mkr för 2017.

Underskottet inom individ- och familjeomsorgen beror på flera faktorer, bland annat en hög personalomsättning 2016 och ökning av ärenden 2017, tillsammans med brist på hemmaplanslösningar vilket lett till kostnader för köp av insatser i andra kommuner. Huvuddelen av underskottet för flyktingmottagandet var en engångspost på 12 mkr som beror på misstag i samband med att Migrationsverket sa upp avtalet med Tyresö kommun. Resten av underskottet beror på att kommunen haft för många platser för flyktingbarn. Denna överkapacitet är nu avvecklad. Kommunen budgeterade ett överskott på 10,5 mkr, men omständigheterna ovan gjorde att kostnaderna var 7,9 mkr större än intäkterna. Som jämförelse lämnade verksamheten 2016 ett överskott på 13,5 mkr.

Inom äldreomsorgen har personalkostnaderna varit höga på grund av övertid och sjuklön. Myndigheten för omsorg om personer med funktionsnedsättning har fått mer att göra genom Försäkringskassans striktare bedömningar av personlig assistans.

Viktiga händelser under 2017

Individ- och familjeomsorgen

Det som främst har präglat individ- och familjeomsorgen under 2017 är den kraftiga ökningen av anmälningar och utredningar avseende barn och unga. En större andel av anmälningarna gällde ungdomar mellan 12-18 år med missbruksproblematik. Ökningen föranledde ökade placeringar i HVB-hem, då denna målgrupp inte är lämplig att placera i familjehem med egna barn och ungdomar. Även andelen anmälningar som gällde barn och ungdomar med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar i kombination med social utsatthet ökade under 2017.

Individ- och familjeomsorgen har under året arbetat med att stabilisera och förbättra personalsituationen inom avdelningen.



Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

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.

Kvalitetsenheten följde upp tidigare granskning av myndighetens handläggning. Granskningen uppdagade ett antal förbättringsområden. De åtgärder som vidtagits under året är juridisk utbildning för samtliga handläggare och en workshop med kvalitetsenheten utifrån bristerna. Åtgärderna har medfört ökad rättssäkerhet och större likabehandling.

Kvalitetsenheten granskade även boendestödet. Granskningen visade på flera utvecklingsområden och några brister att åtgärda inom kommunens egna boendestöd. Verksamheten har åtgärdat uppmärksammade brister, och arbetar för att kvalitetssäkra verksamheten.

Äldreomsorg

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

I september beslutade socialnämnden att avveckla Björkbackens vård- och omsorgsboende. 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 Villa Basilika, som kommer att drivas av Vardaga AB. Därmed utökas även tillgången på vård- och omsorgsplatser med fem platser, avsedda för att möta en ökad efterfrågan och om möjligt göra hemtagningar.

Efterfrågan på platser på dagverksamhet för personer med demenssjukdom är hög och väntetiderna är långa.

Sammanfattande slutsatser

Individ- och familjeomsorgen

Nettoresultatet för individ- och familjeomsorgen exklusive flyktingverksamhet uppgår till -26,4 mkr. Orsaken är främst en ökning av externa placeringar av barn, ungdomar och vuxna samt kostnader för socionomkonsulter. Behovens omfattning och inriktning påverkas av faktorer såsom arbetsmarknadsläget, socialförsäkringssystemet, tillgång till bostäder samt konjunkturläget och är därmed svåra att påverka.

Nettoresultatet för flyktingmottagandet uppgår till -18,2 mkr. Huvuddelen av underskottet för flyktingmottagandet var en engångspost på 12 mnkr som beror på misstag i samband med att Migrationsverket sa upp avtalet med Tyresö kommun.

Verksamheten var starkt påverkad av den extremt stora personalomsättningen under 2016. Förbättringar vidtogs under året och personalsituationen inom myndigheten har stabiliserats och antalet socionomkonsulter har minskat under året. Sjukfrånvaron har också minskat vilket tyder på att arbetsmiljön har förbättrats. Introduktionsprogrammet för nyanställda startade i mars och innebär ett bättre omhändertagande av ny personal.

Bedömningen är att nämndmålen för verksamhetsområdet *Den enskildes situation förbättras genom kontakt med individ- och familjeomsorgen, Ekonomiskt bistånd är en kortvarig försörjning* och *Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna* är uppnådda.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Nettoresultatet för verksamhet för personer med funktionsnedsättning uppgår till -2,6 mkr. Försäkringskassan ger oftare avslag på assistans enligt Socialförsäkringsbalken, SFB. Det bidrar till en ökning av ansökningar om assistans enligt LSS hos kommunen. Trots att myndigheten tillämpar en strikt rättssäker bedömning ökade den personliga assistansen med 28 procent. Myndigheten har inte kunnat verkställa beslut om särskilt boende på grund av brist på boendeplatser. Det har lett till vitesförelägganden.

Myndigheten behöver utveckla och 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 viten för icke verkställda beslut samt att kunna erbjuda personer som har rätten till en grupp eller servicebostad ett boende i den egna kommunen.

Nämndmålet för verksamhetsområdet *Bråkarna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning är nöjda* bedöms vara uppfyllt. Nämndmålet *Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna* bedöms som delvis uppfyllt.

Äldreomsorgen

Äldreomsorgen visar totalt på ett underskott på -4 mkr. Det beror till stor del på höga personalkostnader inom verksamhetens egen regi. Både hemtjänsten och särskilt boende har haft svårigheter att rekrytera behörig personal. Det har medfört högre personalkostnader än väntat. Särskilt boende har haft högre personalkostnader än vanligt till följd av osäkerhet efter beslutet att avveckla Björkbacken, vilket medfört ökade kostnader för hyrpersonal under sommaren.

Resultatet för myndigheten uppgick till ett överskott på 4,3 mkr. Anledningen till överskottet var en mindre efterfrågan på särskilda boendeplatser och köpta korttidsplatser än vad som förväntats och därmed budgeterats.

Nämndmålet för verksamhetsområdet *Bråkarna ska vara nöjda eller mycket nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende* bedöms som uppfyllt. Nämndmålen *Verksamheten inom vård- och omsorgsboenden för äldre bidrar till bättre hälsa* och *Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna* bedöms som delvis uppfyllda.

Verksamhetsberättelse 2017

VO 03 – Individ- och familjeomsorg

Utgåva: Verksamhetsberättelse 2017 | Rapportperiod: 2017-12-31 | Organisation: Vo.03 - Individ- och familjeomsorg



tyresö kommun 

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	VIKTIGA HÄNDELSER.....	2
2.	UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV MÅL OCH RESULTAT	4
2.1	MÅLUPPFYLLELSE	4
2.2	UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN	9
2.3	KVALITETSGARANTIER	11
2.4	VERKSAMHETSUPPDRAG	11
2.5	VERKSAMHETSMÅTT	12
2.5.1	SAMMANSTÄLLNING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL, LEX SARAH/LEX MARIA OCH EJ VERKSTÄLLDA BESLUT	12
2.5.2	SAMMANSTÄLLNING AV AVTALSUPPFÖLJNINGAR	13
2.6	EKONOMI.....	14
2.6.1	RESULTATRÄKNING SOCIALFÖRVALTNINGEN PER DECEMBER 2017	14
2.6.2	RESULTATRÄKNING PER VERKSAMHETSOMRÅDE.....	15
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 HÄNDELSE

FÖRVALTNINGSÖVERGRIPANDE

I februari tillträdde en ny förvaltningschef för socialförvaltningen. Förra tillförordnade 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.

INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

Under 2017 ökade anmälningar och utredningar avseende barn och unga kraftigt. Ökningen har varit en stigande trend under flera år. En större andel av anmälningarna gällde ungdomar mellan 12-18 år med missbruksproblematik. Ökningen föranledde ökade placeringar i HVB-hem, då denna målgrupp inte är lämplig att placera i familjehem med egna barn och ungdomar. Även andelen anmälningar som gällde barn och ungdomar med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar i kombination med social utsatthet ökade under 2017.

Antal placeringar av barn och ungdomar i olika behandlingsskolor ökade också under året. En striktare bedömning av dessa placeringar kommer att göras under 2018 med utgångspunkt från att skolan har det huvudsakliga ansvaret för barns skolgång och att socialtjänsten endast i undantagsfall kan medverka till skolplaceringar, då främst när det också finns en social problematik i familjen.

Även anmälningar gällande våld i nära relation har ökat under året. Detta fick även konsekvenser för försörjningsstödet, då sådana ärenden oftast behöver extraordinära insatser, såsom dubbla hyror, flyttkostnader med mera.

Regeringen beslutade om förändrad ersättning för ensamkommande barn och ungdomar vilket innebar sänkt ersättning och utebliven ersättning för tomplatser vid halvårsskiftet 2017.

Under året reviderades riktlinjerna för handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd. Riktlinjerna reviderades utifrån rättsliga avgöranden inom området och ändringar i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ett annat syfte med revideringen var att tydliggöra för olika former av ekonomiskt bistånd och att lyfta fram barnperspektivet i handläggningen samt att tydliggöra ett likabehandlingsperspektiv. Revideringen innebar att utbetalning av försörjningsstöd ska, som huvudregel, göras till kvinnan i hushållet och att Socialförvaltningens handläggare träffar parterna var för sig vid utredning om försörjningsstöd.

Under 2017 HBTQ-certifierades försörjningsstöds- och vuxenheten. Certifieringen innebär att alla medarbetare inom enheterna har fått ökad kunskap om normer samt konsekvenser av normer för hälsa och livsvillkor för hbtq-personer. Verksamheten har påbörjat ett förändringsarbete för en öppen och inkluderande arbetsmiljö, samt ett välkomnande bemötande av besökare, utifrån ett hbtq-perspektiv.

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	Merparten av beviljade insatser följs upp systematiskt tillsammans med den enskilde. Goda resultat i brukarundersökningen.
Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Den enskildes situation förbättras genom kontakt med individ- och familjeomsorgen	Helt uppfyllt	Merparten av beviljade insatser följs upp systematiskt tillsammans med den enskilde. Brukarundersökningen visar att det är framförallt ensamkommande ungdomar, personer som söker försörjningsstöd och personer med stöd av missbruksvården som anser att deras situation har förbättrats efter kontakt med individ- och familjeomsorgen. Även personer som sökt stöd till följd av våld i nära relation uttryckte att deras situation hade förbättrats efter kontakt med myndigheten.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Individ- och familjeomsorg - Förbättrad situation efter kontakt med socialtjänst, andel % (U30453)			77,00%	78,00%			

Kommentar:

Utfallet avser det totala resultatet för Tyresö i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen. Det är främst inom ensamkommande som man bedömde att situationen har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten. Där uppgav 100 procent av de svarande att situationen har förbättrats. Även inom försörjningsstöd var andelen som tyckte att situationen har förbättrats hög, 86 procent. Likaså inom missbruksvården där utfallet var 84 procent. Inom barn- och ungdomsvården var det dock endast 43 procent av de svarande som uppgav att situationen hade förbättrats efter kontakt med individ- och familjeomsorgen.

Målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen	Helt uppfyllt	Den stora personalomsättningen under 2016 innebar en försämrad kommunal service under första början av året men kompenseras till viss del av det förbättrade samarbete som har påbörjats inom avdelningen. En fortsatt förbättring förutsätter stabilitet i arbetsgrupperna. Under 2017 HBTQ-certifierades försörjningsstöds- och vuxenheten vilket innebär att alla medarbetare inom enheterna har fått ökad kunskap om normer samt konsekvenser av normer för hälsa och livsvillkor för hbtq-personer. Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen visade att personer som kom i kontakt med myndigheten var generellt sett nöjda med bemötandet och tillgängligheten.

Målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter		
Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser	Ej uppfyllt	Nettoresultatet för individ- och familjeomsorgen exklusive flyktingverksamhet uppgår till - 26,4 mkr. Orsaken är främst en ökning av externa placeringar av barn, ungdomar och vuxna samt kostnader för socionomkonsulter. Behovens omfattning och inriktning

		<p>påverkas av faktorer såsom arbetsmarknadsläget, socialförsäkringssystemet, tillgång till bostäder samt konjunkturläget och är därmed svåra att påverka.</p> <p>Nettoresultatet för flyktingmottagandet uppgår till -18,2 mkr. Resultatet inkluderar den retroaktiva justeringen av placeringsintäkter motsvarande minskade intäkter på 12,2 mkr, vilket är en engångskostnad.</p>
--	--	--

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-5 880,0	-6 358,0	3572,0	-44 536,0	0	Ej uppfyllt	

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Ekonomiskt bistånd är en kortvarig försörjning	I hög grad uppfyllt	Stora satsningar har gjorts för att få ut de personer som har varit långvarigt beroende av försörjningsstöd. Arbetet fortsätter nästa verksamhetsår. Försörjningsstödsenheten har gått in i samverkansprojektet MIA som innebär förrehabiliterande insatser mot arbete. Förhoppningen är att detta projekt som kommer ge utslag nästa år. Myndigheten har startat ett arbete med att göra förändringsplaner för varje klient vilket vi hoppas ska leda till att färre hamnar i långvarigt bidragsberoende.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Individ- och familjeomsorg -	6,0	6,1	6,0	<i>Ännu ej publicerat</i>			

Genomsnittlig bistandsperiod, månader per år. (N31811)							
---	--	--	--	--	--	--	--

Kommentar:

Utfallet för 2017 kommer enligt plan publiceras i juni 2018 (Socialstyrelsen). Tyresö ligger något under rikssnittet som är 6,4 månader.

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. År 2016 uppnåddes inte målvärdet. Då uppgav 53 procent av individ- och familjeomsorgens anställda att de skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare, 33 procent uppgav att de var neutrala och 14 procent uppgav att de inte skulle rekommendera Tyresö kommun som arbetsgivare. Verksamheten har dock arbetat aktivt under 2017 med att förbättra arbetsmiljön för de anställda, och framförallt att skapa en stabil arbetsgrupp inom myndigheten.

Indikator	Utfall 2014	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 ingen medarbetarundersökning har genomförts.

Strategiskt mål	Bedömning	Kommentar
Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.	Ej uppfyllt	Den ackumulerade sjukfrånvaron för året var 5,71 procent. Den totala sjukfrånvaron inom myndigheten har dock minskat väsentligt, detta beror troligen på de satsningar som gjorts för att förbättra arbetssituationen inom myndigheten.

Indikator	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	Bedömning	Trend
Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet (%)	6,57%	7,81%	5,76%	5,71%	4,00%		Minskad
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	3,73%	2,40%	1,95%	2,09%			
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	4,48%	5,41%	3,81%	3,62%			

Kommentar:

Utfallet avser januari - november 2017.

Nämndmål	Bedömning	Kommentar
Verksamheten bidrar till en låg sjukfrånvaro hos medarbetarna	I hög grad uppfyllt	Individ- och familjeomsorgen har under året arbetat aktivt med att förbättra arbetsmiljön, skapa en stabil arbetssituation och rimlig arbetsbörda för socialsekreterarna. Aktiviteterna har haft effekt och den totala sjukfrånvaron har sjunkit de senaste två åren.

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. Inom myndigheterna 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			85,00%				

Kommentar:

Inget utfall för året då ingen medarbetarundersökning har genomförts.

2.2 UPPDRAG FRÅN KOMMUN- OCH NÄMNDPLAN

Särskilda uppdrag som ska genomföras under mandatperioden

Titel	Status	Kommentar
Konkurrensutsättning	✓	Uppdraget är genomfört. En upphandling av familjerådgivning har genomförts och det nya avtalet med fyra olika utförare trädde i kraft maj 2017. Ett förfrågningsunderlag till en upphandling för heldygnsplaceringar av barn- och unga har tagits fram tillsammans med Nacka kommun.
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 justeras utifrån prisbasbeloppet och gällande indexering. Inom individ- och familjeomsorgen finns en egenavgift för familjerådgivning och vuxna med missbruksproblematik som beviljats dygnetruntvård. Nivåerna har inte justerats på grund av för låg förändring av index.
Utveckla tidiga insatser inom individ- och familjeomsorgen i samverkan med olika aktörer	✓	Uppdraget är genomfört. ABC Föräldrautbildningar har genomförts under året i samarbete med skolan.
Fortsätta öka självförsörjningsgraden	✓	Uppdraget är genomfört. Tyresö kommun har en låg andel som är i behov av ekonomiskt bistånd. Bedömningen är att andelen fortsatt kommer att understiga två procent.

Nämnduppdrag

Titel	Status	Kommentar
Individ- och familjeomsorgen ska bidra till att barn och unga som har pågående insatser ska ha hög närvaro i skolan	✓	Uppdraget är genomfört. Närvaron i skolan är en del i de löpande uppföljningen i varje individärende.

2.3 KVALITETSGARANTIER

Vi är tillgängliga - Du behöver bara ringa ett samtal till individ- och familjeomsorgen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Om du söker försörjningsstöd - När du har lämnat en komplett ansökan om försörjningsstöd får du ett skriftligt beslut skickat till dig senast inom sju arbetsdagar.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Stöd till barn och ungdom - Om du ansöker om hjälp och stöd erbjuds du tid för personligt besök snarast möjligt, senast inom två veckor.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Stöd till barn och ungdom - En anmälan om att barn och ungdomar misstänks fara illa tas emot omgående och en första bedömning om ärendet är akut görs samma dag.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Familjehemsvård - Socialsekreterarna besöker alla barn och ungdomar som bor i familjehem minst två gånger per år och pratar med barnen utan att familjehemsföräldrarna är närvarande.

Garantin bedöms vara uppfylld.

Familjerätt - Barn i skilsmässofamiljer erbjuds att delta i gruppverksamhet.

Garantin bedöms ej vara uppfylld. På grund av personalbrist kan gruppverksamhet inte erbjudas.

Stöd till personer med missbruksproblem - Alla nya besökare får en besökstid snarast möjligt, och senast inom två veckor. Om du vill kan vi erbjuda dig fem besök där du kan vara anonym.

Garantin bedöms vara uppfylld.

2.4 VERKSAMHETSUPPDRAG

Under året reviderades riktlinjerna för handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd. Riktlinjerna reviderades utifrån rättsliga avgöranden inom området och ändringar i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ett annat syfte med revideringen var att tydliggöra för olika former av ekonomiskt bistånd och att lyfta fram barnperspektivet i handläggningen samt att tydliggöra ett likabehandlingsperspektiv.

Barn- och utredningsenheten, resursenheten, vuxenheten och Mini Maria har inlett ett samarbete för att hitta bättre samverkansformer för att möta ungdomar som har missbruksproblematik. Bland annat har

familjebehandlare fått utbildning i CPU som är en modell för att stötta familjen kring ungdomen som har missbruksproblematik.

Mobila teamet samarbetet med BoU kring problematisk skolfrånvaro har fungerat väl och uppmärksammats av Storsthlm. Teammedlemmarna har tillsammans med andra representanter från kommunen erbjudits en utbildningssatsning av Storsthlm i syfte att höja kompetensen kring målgruppen och förhoppningsvis leda till en handlingsplan som kan göra en skillnad. Arbetet är påbörjat och kommer att fortsätta under 2018.

Öppna förskolan har varit välbesökt under året. Vid ett par tillfällen varje månad har verksamheten inte kunnat ta emot alla som vill komma då antalet personer som tillåts vistas i lokalen skulle överskridas.

2.5 VERKSAMHETSMÅTT

Titel	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
Individ- och familjeomsorg - Invånare som någon gång under året erhållit ekonomiskt bistånd, andel (%) (N31807)	2,00%	1,90%	1,70%	<i>Ännu ej publicerat</i>

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

Inkomna synpunkter och klagomål

Under året har endast två synpunkter och klagomål gällande verksamhetsområdet registrerats. De avsåg bristande stöd och hjälp. Troligen har fler synpunkter och klagomål inkommit under året men dessa har inte registrerats i Artwise i enlighet med kommunens riktlinjer för synpunktshantering.

Lex Sarah/lex Maria

Totalt har det under året inkommit fyra lex Sarah-rapporter inom verksamhetsområdet. Samtliga avsåg brister i rättssäkerhet. Ingen bedömdes som allvarligt missförhållande.

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 108 ej verkställda beslut och tre längre avbrott i verkställighet. 80 av de ej verkställda besluten avsåg familjehem, och resterande öppenvård och kontaktperson.

2.5.2 SAMMANSTÄLLNING AV AVTALSUPPFÖLJNINGAR

Missbruk och beroendeproblematik

Tyresö, Nacka och Värmdö kommuner genomförde 2014 en upphandling av boenden och behandlingshem för vuxna med missbruks- och beroendeproblematik. Under våren 2017 gjordes en avtalsuppföljning i form av en enkät med frågor som skickades ut till samtliga utförare. Drygt 50 procent av utförarna svarade på enkäten. Samtliga utförare uppfyller avtalskraven.

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 INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

IFO Myndighet Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Gemensamt/Administration	1 944	-65 375	-63 431	56 737	-6 694
Institutionsvård vuxna	499	-11 636	-11 137	9 238	-1 899
Institutionsvård barn & ungdom	1 412	-26 204	-24 792	18 772	-6 021
Familjehem vuxna	32	-534	-502	184	-317
Familjehem barn & ungdom	754	-21 576	-20 822	21 113	291
Jourhem barn & ungdom	215	-5 519	-5 304	2 399	-2 906
Öppna insatser vuxna	4 142	-18 641	-14 499	11 241	-3 258
Öppna insatser barn & ungdom	1 235	-28 437	-27 201	21 745	-5 456
Ekonomiskt bistånd	4	-19 879	-19 875	18 500	-1 375
Familjerätt & familjerådgivning	39	-925	-886	431	-455
Totalt IFO myndighet	10 275	-198 726	-188 450	160 359	-28 091

IFO Kommunal regi Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Öppna insatser barn & ungdom	12 837	-11 534	1 303		1 303
Öppna insatser vuxna	7 624	-7 203	421		421
Totalt IFO kommunal regi	20 462	-18 737	1 725	0	1 725

IFO Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Myndighet	10 275	-198 726	-188 450	160 359	-28 091
Kommunal regi	20 462	-18 737	1 725	0	1 725
Totalt IFO exkl flyktning	-	-	-186 726	160 359	-26 367

Kommentar:

Nettoresultatet för individ- och familjeomsorgen exklusive flyktingverksamhet uppgår till -26,4 mkr. Underskottet inom individ- och familjeomsorgen beror på flera faktorer, bland annat en hög personalomsättning 2016 och ökning av ärenden 2017, tillsammans med brist på hemmaplanslösningar vilket lett till kostnader för köp av insatser i andra kommuner.

Personalsituationen inom myndigheten har förbättrats och antalet socionomkonsulter har minskat under året. Verksamheten är dock fortfarande starkt påverkad av den extremt stora personalomsättningen under 2016.

Myndigheten har under 2017 inte haft en budget i balans. Orsakerna är främst externa placeringar av såväl barn, ungdomar och vuxna, förändringar av den statliga ersättningen för ensamkommande barn och ungdomar samt kostnader för socionomkonsulter. Myndigheten har vidtagit flera åtgärder för att minska budgetöverskridandet men dessa åtgärder har motverkats av den stora ökningen av nya ärenden.

Under året har antalet barnavårdsanmälningar ökat med 31 procent och anmälningar gällande våld i nära relation med 43 procent jämfört med 2016. Den stora ökningen av anmälningar har även inneburit en ökning av inledda utredningar. När det gäller barn och unga är antalet inledda utredningar ökat med 41 procent och när det gäller våld i nära relation är ökningen 35 procent jämfört med föregående år.

En allt större andel av de anmälningar som inkommit gäller ungdomar mellan 12-18 år med missbruksproblematik och för dem har det inte funnits någon egen öppenvård att erbjuda. Ökningen av anmälningar och ansökningar gällande våld i nära relation har påverkat såväl vuxenheten som försörjningsstödsenheten ekonomiskt.

En stor ökning av antalet placerade barn och ungdomar i olika behandlingsskolor har också konstaterats. En striktare bedömning av dessa placeringar kommer att göras med utgångspunkt från att skolan har det huvudsakliga ansvaret för barns skolgång och att socialtjänsten endast i undantagsfall kan medverka till skolplaceringar, då främst när det också finns en social problematik i familjen.

Placeringar i egna familjehem har inte kunnat ske i planerad utsträckning. Målgruppen 12 till 18 åringar har ökat och är oftast svåra att placera i familjehem. Många barn och ungdomar har också en problematik som innebär att de inte är lämpliga att placera i familjer med egna barn och ungdomar. Detta har medfört ökade kostnader för placeringar i HVB hem.

Förändringar i sättet att arbeta med främst färdigbehandlade missbrukare samt våldsutsatta personer innebär att kostnader kommer att förskjutas från främst vuxenheten men även i viss mån från barn- och ungdomsenheten till försörjningsstödsenheten. Dock kommer nettokostnaden för myndigheten att bli lägre.

Inom ekonomiskt bistånd har kostnaderna ökat under början av året. Anledningen är bland annat en ökad andel ärenden där det förekommer våld. I sådana ärenden behövs oftast extraordinära insatser, såsom dubbla hyror, flyttkostnader med mera. Enheten har också haft ett flertal barnfamiljer som har

hotats av vräkning på grund av hyresskuld. Utbetalt försörjningsstöd är relativt oförändrat jämfört med 2016 men utbetalt bistånd per hushåll har ökat på grund av att gruppen har mindre egna inkomster i kombination med hyreshöjningar. Även effekten av återsökning från försäkringskassan har minskat jämfört med förra året och budget. Det aktiva arbete som gjorts för att hjälpa personer att söka sjuk- eller aktivitetsersättning ger inte längre samma ekonomiska resultat eftersom det finns allt färre antal personer som uppfyller kriterierna för dessa.

2.6.2.2 FLYKTINGMOTTAGANDE

Flykting myndighet Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Totalt flyktingmottagande	70 561	-77 743	-7 182	-10 298	-17 480
varav ändrad ersättning Migr.verket	-12 168		-12 168		-12 168

Flykting kommunal regi Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidr ag	Resultat
Gemensamt/Administ ration	7 455	-8 144	-689		-689
Totalt flyktingmottagande	7 455	-8 144	-689	0	-689

Flyktingverksamhet Tkr	Intäkt	Kostnad	Netto kostnad	Kommunbidrag	Resultat
Flyktingverksamhet	70 561	-77 743	-7 182	-10 298	-17 480
Flyktingverksamhet kommunal regi	7 455	-8 144	-689	0	-689
Totalt flyktingverksamhet	-	-	-7 871	-10 298	-18 169

Kommentar:

Nettoresultatet för flyktingmottagandet uppgår till -18,2 mkr. Huvuddelen av underskottet för flyktingmottagandet var en engångspost på 12 mnkr som beror på misstag i samband med att Migrationsverket sa upp avtalet med Tyresö kommun. Resten av underskottet beror på att kommunen haft för många platser för flyktingbarn. Denna överkapacitet är nu avvecklad. Kommunen budgeterade ett överskott på 10,5 mkr, men omständigheterna ovan gjorde att kostnaderna var 7,9 mkr större än intäkterna. Som jämförelse lämnade verksamheten 2016 ett överskott på 13,5 mkr.

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 IFO-verksamheten i kommunal regi.

Förvaltningschefen uppdrogs även att föreslå ändringar i Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande missbruks-, riskbruks- och beroendevård inom individ- och familjeomsorgen och Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande barn- och ungdomsvård inom individ- och familjeomsorgen. Syftet med dessa förändringar är att anpassa verksamheten till budget.

Kommentar:

Beslut om riktlinjerna togs av socialnämnden i januari. Förändringarna i riktlinjerna har ännu inte medfört några kostnadsminskningar.

Förvaltningschefen fick också i uppdrag att säkerställa att det finns fungerande rutiner för återsökning av kostnader för vård- och omsorg från Migrationsverket.

Kommentar:

Socialförvaltningen har fungerande rutiner för återsökning av kostnader för vård- och omsorg från Migrationsverket.

Ekonomisk uppföljning per 31 november (beslut socialnämnden 2016-12-21).

Förvaltningschefen uppdrogs att snarast rekrytera egna jour- och familjehem för att sänka kostnaderna för placeringar av barn och unga. Förvaltningschefen uppdrogs även att avtala med fastighetsägare för att säkra tillgången på lägenheter i syfte att minska kostnaderna för förvaltningen under 2017.

Socialförvaltningen kommer att redovisa uppdragen i tertiärrapport 1.

Kommentar:

Många av de barn och ungdomar som varit i behov av placering i familjehem har haft så omfattande problematik så att de inte kunnat placeras i vanliga familjer.

3 UPPFÖLJNING AV RISKHANTERINGSPLAN

Risk	Åtgärd	Kontrollinsatser	Uppföljning
Sänkt ersättning för ensamkommande	Anpassning av placeringskostnader.	Bevaka beslut gällande ersättningen. Löpande uppföljning av placeringskostnader.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad plan.
Ökning av ensamkommande asylsökande barn	Omprioritering av personalresurser inom myndigheten.	Bevaka information från Migrationsverket.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad plan.
Svårigheter med bemanning av socialsekreterare	Åtgärder i enlighet med framtagna strategier.	Löpande uppskattning av rekryteringsbehov.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad strategi.
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 i enlighet med upprättad plan.
Ökade placeringskostnader	Särskilja kostnaderna i den ekonomiska uppföljningen.	Månatlig uppföljning av beslut.	Åtgärd och kontrollinstans genomförd i enlighet med upprättad plan.

4 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Myndigheten har under 2017 inte haft en budget i balans. Orsakerna är ökning av anmälningar gällande barn- och unga som far illa samt våld i nära relation. Detta har genererat externa placeringar av såväl barn, ungdomar och vuxna. Förändringar av den statliga ersättningen för ensamkommande barn och ungdomar har också bidragit till underskottet liksom samt kostnader för socionomkonsulter. Myndigheten har vidtagit flera åtgärder för att minska budgetöverskridandet men dessa åtgärder har motverkats av den stora ökningen av nya ärenden. Fortsatt effektiviseringsarbete är ett prioriterat område för verksamhetsområdet och är beskrivet i nämndplanen för 2018. En plan har upprättats för att få en budget i balans inom verksamhetsområdet.

Verksamheten var starkt påverkad av den extremt stora personalomsättningen under 2016. Åtgärder vidtogs under året och personalsituationen inom myndigheten har stabiliserats och antalet socionomkonsulter har minskat under året. Sjukfrånvaron har också minskat vilket tyder på att arbetsmiljön har förbättrats. Introduktionsprogrammet för nyanställda startade i mars och innebär ett bättre omhändertagande av ny personal. Inom barn- och ungdomsenheten kommer en insatsgrupp att starta i april med syfte att förkorta externa placeringar och istället erbjuda stöd på hemmaplan. För att fortsätta den positiva utvecklingen krävs att samtliga tjänster behöver vara bemannade av kompetent personal och att nyanställd personal ska få en bra introduktion samt att erfaren personal ska ges nödvändig kompetensutveckling.

Eftersom nya riktlinjer har tagits fram under året behöver rutiner ses över för att säkerställa att de nya arbetssätten implementeras. Detta förutsätter en fortsatt stabil personalsituation.

Från och med den 1 januari 2018 ingår problem med spel om pengar i socialtjänstlagen. Det innebär att kommuner blir ålagda att förebygga spelproblem, samt erbjuda stöd och behandling till personer som har allvarliga problem med spel om pengar. Förändringen kommer sannolikt att föranleda ett antal konsekvenser för verksamheten. Resurser kommer att krävas för viss kompetensutveckling. Om verksamheten behöver utvecklas i omfattning är i dagsläget oklart, men nya rutiner kommer utarbetas kontinuerligt.

Om öppna förskolan ska kunna ha möjlighet att ta emot samtliga besökare finns behov av utvidgning av verksamheten.



Verksamhetsberättelse 2017 Vo 04 – Omson om personer med funktionsnedsättning

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

tyresö kommun 

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	VIKTIGA HÄNDELSER.....	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 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

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 socialpsykiatri 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 boendestödarens 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.</p> <p>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.</p> <p>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 (Hästskon), 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 gruppboendeplatser 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 avvikelshanteringen i verksamhetssystemet Treserva. Utbildningsinsatsningen påbörjades under senhösten och kommer att fortsätta under 2018. Hästskolan 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 omsorgscollegie 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 gjorts 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 strategier.	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 miljoner. 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 Gruppboistäder enligt LSS. Myndigheten behöver kvalitetssäkra behovsunderlaget i prognosarbetet samt att göra tydliga beställningar till kommunens fastighetsavdelning för bostäder för målgruppen tillgodoseas 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 servicebostad 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.

Verksamhetsberättelse 2017

VO 05 - Äldreomsorg

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



tyresö kommun 

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. Förre 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 trivseln 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 måluppfyllelse 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	✘	Ansvar 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 nöjdhetsnivå 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 samtal 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 namnskyld.

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 Silviahems-certifierad 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 (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.

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 vanskelig 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 överförs 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 uppmärksammats.
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 tillgodose 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.

Datum 2018-02-28
 Tid 18:30–19:25
 Plats Myggdalen plan 1, kommunhuset


Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Justeringens plats
 och tid 2018-03-06 kl 16:00

Paragrafer 1012 - 1022
 2001 - 2005

Sekreterare 
 Anita Lindbohm


Ordförande 
 Dick Bengtson

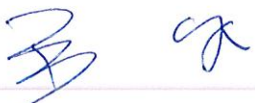
Justerande 
 Carl Johan Karlson

ANSLAG / BEVIS

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

Organ Socialnämnden
 Sammanträdesdatum 2018-02-28
 Datum då anslaget sätts upp 2018-03-07
 Datum då anslaget tas ned 2018-03-28
 Förvaringsplats för protokollet Socialförvaltningens arkiv

Underskrift 
 Anita Lindbohm

	Utdragsbestyrkande
---	--------------------

Närvarolista

Beslutande

Dick Bengtson (M)
 Carl Johan Karlson (S)
 Gerd Dufberg (M)
 Peter Freij (M)
 Tony Thorén (L)
 Tom Nilstierna (C)
 Amanda Kennerberg (KD)
 Bertil Johansson (S)
 Margitha Applegate (S)
 Jesper McNae (S)
 Peter Söderlund (MP)

Ersättare



Birgitta Soccorsi (M)
 Annica Örténstrand (C)
 Gisela Jansson (S), Från kl 18:50, §§ 1012-1022
 Åsne Liedén (MP)

Övriga

Anita Lindbohm, sekreterare, socialförvaltningen
 Magnus Lublin, förvaltningschef, socialförvaltningen
 Gunny Bäckström, stabschef, Socialförvaltningen, §§ 1012-1022
 Anna-Lena Engstedt, myndighetschef, socialförvaltningen
 John Henriksson, myndighetschef, socialförvaltningen, §§ 1012-1022
 Magnus Dahlquist, controller, kommunstyrelseförvaltningen, §§ 1012-1022
 Marija Aleksic, controller, kommunstyrelseförvaltningen, §§ 1012-1022
 Ann-Sofie Alm, familjerättssekreterare, socialförvaltningen, §§ 2001-2005



Frånvarande

Anna Lund (KD), 1:e vice ordförande
 Christina Melzén (L)
 Barbro Rådberg (S)

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

Lilian Nylinder (MP)

Christina Rosén (V)

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