

# Nämndplan 2019

## Verksamhetsområde 3 – Individ- och familjeomsorg



#härtrivsnyatankar

tyresö kommun



## Innehållsförteckning

<b>Verksamhet och syfte .....</b>	<b>3</b>
<b>Politisk inriktning och intention .....</b>	<b>4</b>
<b>Analys och slutsatser .....</b>	<b>5</b>
<b>Framtidens Tyresö - nämndmål och uppdrag .....</b>	<b>6</b>
<b>Grundförutsättningar .....</b>	<b>11</b>
<b>Riskhantering.....</b>	<b>17</b>
<b>Resurser.....</b>	<b>18</b>
<b>Årshjul för styrprocessen .....</b>	<b>19</b>

## Verksamhet och syfte

Individ- och familjeomsorgen utgör ett skyddsnät för de som bor eller vistas i Tyresö. Genom förebyggande och individuellt inriktade insatser ska medborgarna få den hjälp och det stöd de behöver för att kunna leva i ekonomisk och social trygghet.

## Politisk inriktning och intention

Med ett effektivt förebyggande arbete, blir både samhälle och individ vinnare. Här krävs krafttag för att vända utvecklingen. Handläggningstiderna ska kortas ned, särskilt när barn och unga är inblandade. En möjlighet som bör ses över är att få familje- och föräldrastöd direkt när behovet finns och motivationen är hög, utan den väntetid som biståndsbedömningen innebär. Arbetet med att erbjuda fler insatser inom kommunen ska fortsätta, för att nå en bra balans mellan lösningar i och utanför kommunen. Samverkan kring orosanmälningar behöver förbättras, så att behoven identifieras så tidigt som möjligt. De ensamkommande ungdomar som nu fyller 18 år, ska få stöd i steget till eget boende och sysselsättning.

I Tyresö sätts barnen främst och ett gott samarbete mellan förvaltningen för liv och hälsa och barn- och utbildningsförvaltningen är därför av stor vikt. Tyresö behöver stärka sina insatser för barn i behov av särskilt stöd och deras familjer, därför ges de båda förvaltningarna i uppdrag att under år 2019 se över möjligheten att starta upp en resursskola med behandling.

## Analys och slutsatser

Personalsituationen inom individ- och familjeomsorgen har stabiliserats vilket är en förutsättning för att kunna bedriva en välfungerande verksamhet. Många socialsekreterare är fortfarande förhållandevis nya i yrket vilket ställer krav på mer stöd från chefer och arbetsledare.

Antalet anmälningar gällande barn och unga som far illa har varit fortsatt högt under hela 2018 men trots detta har de externa placeringarna minskat.

Myndigheten har fått tillgång till fler träningslägenheter som inneburit att det varit möjligt genomföra hemtagningar samt att ytterligare placeringar undvikits genom insatser på i kommunen.

Placeringar i behandlingsskolor har ökat över tid. Ett samarbete pågår med barn- och utbildningsförvaltningen för att skapa samsyn kring vilka barn som behöver insatsen.

Genom att en boendegrupp startar inom försörjningsstödsenheten i början av året kommer det finnas en sammanhållen hantering av de träningslägenheter som socialtjänsten fått tillgång till. Boendegruppen kommer att arbeta aktivt med de boende i träningslägenheterna för att dels säkerställa att den boende sköter lägenheten, har hemförsäkring samt betalar sin hyra men också arbeta för att hyresgästen kommer vidare till boende på den öppna bostadsmarknaden där det är möjligt. Detta kan ske till exempel genom att den boende får hjälp att ansöka om skuldsanering.

Antalet anvisningar av ensamkommande barn och ungdomar har minskat kraftigt och vid ingången av år 2019 beräknas kommunen ansvara för cirka 80 ungdomar; av dessa fyller nästan hälften 18 år under året. Detta innebär att insatserna måste ses över så att övergången till eget boende och egen försörjning underlättas.

Förvaltningen har identifierat olika processer som kan förbättras med bland annat digitalt stöd. Bland annat har processen för att förhindra vräkningar förbättrats. En kartläggning av processen för ekonomiskt bistånd har gjorts för att se vilka delar som kan förenklas eller utvecklas. En förstudie har också genomförts gällande effektiviseringsvinster av att digitalisera delar av utskottsprocessen.

Under år 2019 ligger fokus på följande prioriterade områden:

- Optimal blandning av egna insatser och externa placeringar
- Erbjudas insatser inom kommunen
- Fler familjer ska erbjudas tidiga insatser
- Förstärkt egen öppenvård
- Fler arvoderade familje- och jourhem
- Kortare externa placeringar
- Snabbare anpassa tillgång till lägenheter efter behoven
- Minskat nyttjande av socialsekreterarkonsulter
- Avveckling av den egna boendekedjan
- Undersöka förutsättningarna för dokumentation genom taligenkänning

# Framtidens Tyresö - nämndmål och uppdrag

## Vision

### Tyresö - här trivs nya tankar

Tyresö kommuns vision beskriver den långsiktiga utvecklingen av kommunen och dess verksamheter. Den övergripande visionen är:

*I Tyresö finns det hållbara livet,*

*nära storstad, skog och skärgård.*

*I Tyresö finns plats för alla - här trivs nya tankar.*

*Tillsammans skapar vi trygghet och tillit.*

*Tyresö är hemma!*

Till visionen finns tre prioriterade fokusområden kopplade. Dessa områden bedöms vara särskilt viktiga att fokusera på de kommande tio åren för att nå en utveckling i riktning mot kommunens vision. För varje fokusområde finns strategiska mål formulerade som är en prioritering vad som är viktigast att åstadkomma under den kommande mandatperioden.

## Trygga - hela livet

Det är tryggt att bo i Tyresö. Tyresö är en öppen, tolerant och välkomnande kommun som tar sin del av ansvaret för människor i behov av stöd och en trygg livssituation. Tyresö kommun visar tolerans och respekt för den enskilde individen och människors lika värde. I Tyresö kopplas grönstråk samman med bebyggelse för att skapa trygga och attraktiva livsmiljöer.

Trygghet handlar även om att medborgarnas behov av kommunal verksamhet som uppkommer i olika skeden av livet tillgodoses. Tyresö har en hög servicenivå, flexibilitet och samarbetsvilja inom ramen för den lagstiftning som reglerar dess arbete. Alla möten kännetecknas av öppenhet, positiv attityd och konstruktiv dialog och bidrar till en god service mot medborgare och företag. Myndighetsutövning och tillståndsgivning sker rättssäkert, enkelt, snabbt och med fokus på medborgaren.

För att skapa trygghet och delaktighet i samhället utformas insatser utifrån individens egna förutsättningar, vilket bidrar till att den enskilde kan leva ett så självständigt liv som möjligt. Kommunen erbjuder olika typer av stöd till den som inte upplever sig klara sin livssituation ekonomiskt eller socialt. Tidiga insatser säkerställer att barn och ungdomar utvecklas för att nå sin fulla kapacitet och god självkänsla.

Det goda åldrandet i Tyresö sker i trygghet och med bibehållet oberoende. Tillgång till god vård och omsorg finns när behovet uppstår. De flesta äldre önskar känna trygghet i att vara en del av gemenskapen. I Tyresö finns olika former av boenden, med eller utan omsorg, för att tillgodose detta önskemål.

Strategiskt mål - Tyresöbornas behov av tillförlitlig kommunal verksamhet och service i olika skeden av livet tillgodoses, snabbt och enkelt.

## Nämndmål

Kontakt med individ- och familjeomsorgen leder till positiv förändring.

Nämndmålet följs genom följande indikatorer:

- Andelen i brukarenkät som uppger att situationen förbättrats genom kontakt med individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 64 %
- Andel ej återaktualiseringar avseende barn- och ungdomar 0-12 år. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 71 %
- Andel ej återaktualiseringar avseende barn- och ungdomar 13-20 år. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 69 %
- Andel ej återaktualiseringar avseende missbruk. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 88 %
- Andel ej återaktualiseringar avseende försörjningsstöd. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 79 %
- Andel med långvarigt försörjningsstöd. **Målvärde:** Minskning från föregående mätning. **2018 års värde:** 58 %

## Delaktiga - tillsammans

Tyresö kommun har ett uttalat medborgarperspektiv med stor servicekänsla och lyhördhet gentemot invånare. Tyresö är en kommun där beslut så långt som möjligt fattas av eller nära människor själva. Det är enkelt att engagera sig och föra fram sina synpunkter. Många i alla åldrar vill vara med om att bidra och ta ansvar.

Engagemanget och kompetensen hos Tyresöborna, föreningar och näringsliv är framgångsfaktorer i kommunens utveckling. Dialog och medskapande lägger grunden till samsyn. Vi förebygger motsättningar och ökar förståelsen för varandra. Tillsammans skapar vi framtidens Tyresö.

I Tyresö finns ett aktivt föreningsliv med stor bredd. Arbetet med barn och ungdomar står i fokus.

Tyresö är en öppen och transparent kommun där medborgare och andra intressenter har möjlighet att ta del av offentlig information för att vara delaktiga i de demokratiska processerna och få information om de kommunala verksamheterna. Genom att förenkla för medborgare och företag att ta del av och vidareanvända information från offentlig förvaltning främjas innovationer och skapandet av nya digitala tjänster för medborgare och företag.

## Strategiskt mål - Tyresöborna är medskapare och delaktiga i kommunens utveckling.

### Nämndmål

Brukarna inom individ- och familjeomsorgen är delaktiga i utformningen av insatsen.

Nämndmålet följs upp genom följande indikatorer:

- Andel i brukarenkät avseende individ- och familjeomsorgen som uppger att synpunkter inhämtats om hur situationen skulle kunna förändras. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 89 %
- Andel i brukarenkät avseende individ- och familjeomsorgen som uppger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp som givits. **Målvärde:** Ökning från föregående mätning. **2018 års värde:** 70 %

## I balans - för hållbarhet och hälsa

I Tyresö skapas hållbara, mänskliga livsmiljöer för välmående och god hälsa. Det mänskliga går igen i allt som omfattar kommunens verksamheter, företagande och boendemiljöer. Vi bygger ett hållbart samhälle samtidigt som vi växer. Vi utvecklar det gröna och det blå, miljön som lockar till aktivitet, möten, lek, kultur och rekreation. Alla Tyresöbor har nära till upplevelser, friluftsliv, skog, park och vatten. Det är enkelt att leva ett aktivt liv i Tyresö.

Kommunen har en ändamålsenlig variation av bostäder, arbetsplatser, kultur och service. Här finns miljöer som lever hela dygnet och allt är nära, här finns platser som skapar möte över gränser och överbryggar generationer.

Tillväxten är hållbar, vi möter vår tids behov utan att minska möjligheterna för kommande generationer att tillgodose sina. Resurserna används klokt och med begränsad klimatpåverkan på väg mot ett klimatneutralt Tyresö. Tyresö har ett sjösystem i balans med god vattenkvalitet. Samhällsviktiga funktioner, ex. el och vatten, finns tillgängliga och säkerställda. Möjlighet att ta sig till och från Tyresö är helt avgörande för kommunens framtida utveckling. Tyresö har en fungerande och effektiv trafikmiljö med hållbara resealternativ. Hela resan fungerar från dörr till dörr, både inom kommunen och i övriga regionen. Innovation, digitalisering och samarbete skapar nya möjligheter och infrastruktur för resande, företagsutveckling och ett arbetsliv i balans. Klimatet för entreprenörskap och innovation är gott. Tyresö präglas av en anda där utbildningsmöjligheter, breda nätverk, mötesplatser för innovativa miljöer stimulerar såväl kommunen som individen.

Ett socialt hållbart samhälle är ett jämställt och jämlikt samhälle där människor lever ett gott liv med god hälsa. God hälsa är en förutsättning för människors möjlighet att nå sin fulla potential och att bidra till samhällets utveckling. Tyresö kommun ser det som en investering att arbeta hälsofrämjande. Tyresö arbetar förebyggande för att bidra till hälsa och välbefinnande samt motverka ohälsa, särskilt för unga.

Kontinuerlig kompetensutveckling under hela arbetslivet är nödvändigt för att minska risken för arbetslöshet och ohälsa, men också för att underlätta för företagen både att hitta rätt kompetens och att utvecklas och växa. Den utbildning människor har med sig när de kommer in på arbetsmarknaden räcker sällan för ett helt arbetsliv. Därför är det nödvändigt att uppmärksamma de utmaningar som möter människor mitt i arbetslivet. En viktig del i kommunens verksamheter är att ge förutsättningarna för ett livslångt lärande.



## Strategiskt mål - Tyresö har en tillförlitlig och hållbar infrastruktur för hög livskvalitet

### Nämndmål

Välfärds- och informationsteknik används i verksamhetsutvecklingen inom individ- och familjeomsorgen.

Nämndmålet följs upp genom följande indikator:

- Antalet pågående implementeringsarbeten av välfärds- eller informationsteknik inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** 3

## Strategiskt mål - Tyresö är en kommun som skapar goda livsvillkor som förebygger ohälsa.

### Nämndmål

Individ- och familjeomsorgen främjar psykisk hälsa genom förebyggande och hälsofrämjande arbete samt samverkan.

Nämndmålet följs upp genom följande indikator:

- Antalet uppfyllda indikatorer i öppna jämförelser avseende psykisk ohälsa. **Målvärde:** 100 %

## Särskilda uppdrag

Tillgänglighetsplan - Tillgänglighetsplanens förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområde vid framtagandet av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen.

Nämndens verksamheter ska bidra till att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara delaktiga i samhället. Nämnden ska skapa förutsättningar för människor med funktionsnedsättning att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Nämnden ska samverka med det kommunala funktionshinderrådet i frågor som berör personer med funktionsnedsättning.

- Hälsofrämjande insatser ska erbjudas brukare inom socialpsykiatri
- Anhörigstödet inom individ- och familjeomsorgen ska utvecklas genom samverkan med frivilligorganisationer
- Berörda verksamheter inom individ- och familjeomsorgen ska verka för utbildning och information om mänskliga rättigheter och tillgänglighet
- Tyresö kommuns övergripande likabehandlingsplan ska vara känd i alla verksamheter inom individ- och familjeomsorgen

Integrationsstrategi - Integrationsstrategins förslag och aktiviteter behandlas för respektive verksamhetsområden vid framtagande av nämndplan. Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen.

Kommunen har antagit en övergripande strategi för att underlätta för nyanlända att få eget arbete och försörjning. Arbetet ska konkretiseras i berörda verksamheters enhetsplaner och följas upp och redovisas i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse. I enlighet med strategin ska verksamheterna verka för följande:

- Etableringsprocessen effektiviseras genom myndighetssamverkan
- Nyanlända erbjuds praktikplatser i kommunens verksamheter
- Nyanlända utbildas i förutsättningar för att söka bostad
- Stöd riktas till föreningsliv och civilsamhälle som stödjer integration
- Information ska finnas på olika språk
- Kommunikation sker med ett medvetet förhållningssätt och speglar samhällets mångfald
- Kompetens i främmande språk är meriterande vid viss rekrytering

## Nämnduppdrag

Nämnden ger förvaltningschefen i uppdrag att ta fram en förstudie för att utreda förutsättningarna för att starta upp en resursskola med behandling i kommunal regi i Tyresö. Förstudiens behovsanalys ska omfatta elever från förskoleklass till gymnasium. Förstudien ska även ta hänsyn till det tidigare material som tagits fram.

Förstudien ska

- tas fram enligt Tyresö kommuns projektmodell, och ledas av en projektledare från förvaltningen för liv och hälsa eller barn- och utbildningsförvaltningen.
- innehålla en behovsanalys utifrån nuläge och en målgruppsanalys och -beskrivning
- använda, utveckla och uppdatera material som finns framtaget i tidigare projekt, dels under 2018 men även tidigare eller i andra kommuner.
- innehålla en kostnadskalkyl samt förslag till finansiering under projekttiden. Kalkylen ska både ha ett lång- och ett kortsiktigt ekonomiskt perspektiv.
- presenteras för nämnden i maj 2019 med förslag till beslut om eventuell vidare planering/projektering

## Grundförutsättningar

Grundförutsättningarna är förvaltningens uppdrag utifrån de lagar som berör verksamhetsområdet oberoende av de politiska målen och uppdragen.

### Hållbar utveckling

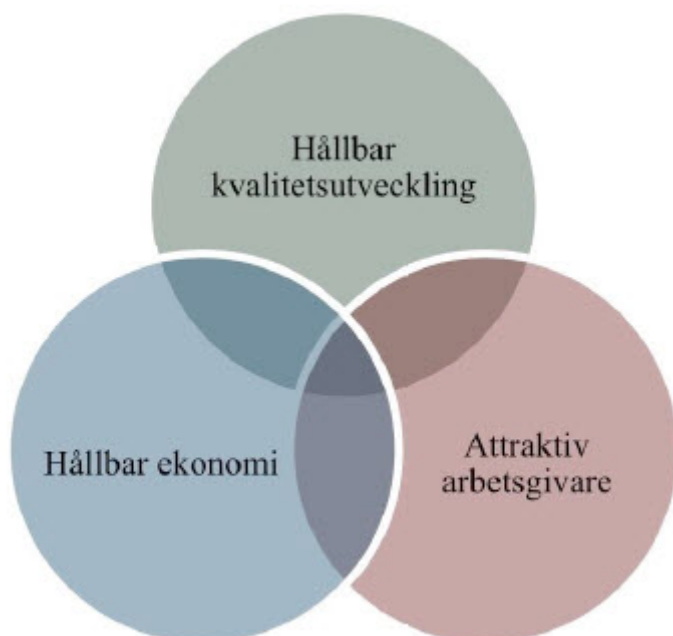
Tyresö inkluderar ett helhetsperspektiv på hållbarhetsfrågorna. Detta innebär att, när det gäller hållbarhet, fokuserar vi på miljöfrågor såväl som på sociala och ekonomiska frågor genom hela livscykeln. Vår strävan är att hållbarhetsperspektivet ska finnas med i allt vi gör, från hur vi bemöter både medborgare och varandra på arbetsplatsen till hur vi minimerar belastningen på miljön i våra processer och bidrar till det samhälle vi är verksamma i.

### Utvecklingsstrategi för ett växande Tyresö

För att kunna klara det kommunala uppdraget på lång sikt beslutade kommunfullmäktige den 19 juni 2017 att starta ett arbete med att ta fram en långsiktig strategi för ett växande Tyresö. Målet är att kommunens samlade resultat ska uppgå till 3 procent årligen vid utgången av mandatperioden 2019-2022, med verksamheter som bedrivs med hög kvalitet. Ny teknik är en viktig del i utvecklingsarbetet för kommunen för att uppnå utvecklingsstrategins mål.

## Grundförutsättningar

För att Tyresö kommun ska kunna genomföra det kommunala uppdraget med god kvalitet på servicen till medborgarna behöver viktiga grundförutsättningar vara på plats. Dessa delas in i tre områden: hållbar ekonomi, hållbar kvalitetsutveckling och attraktiv arbetsgivare.



Grundförutsättningarna omfattar grundläggande och viktiga krav på kommunens verksamheter. Områdena är dels kommungemensamma förutsättningar och krav för att kunna genomföra det kommunala uppdraget och dels förutsättningarna för att kommunen ska utvecklas i den riktning som fullmäktige beslutat. För att skapa stabilitet i verksamheterna och uppnå goda resultat behöver

samtliga grundförutsättningar vara på plats. De gemensamma grundförutsättningarna utgår från en helhetssyn och vilar på tre hörnpelare struktur, kultur och systematik.

## Hållbar ekonomi

En hållbar ekonomi innebär att på både kort och lång sikt hushålla med verksamheternas ekonomiska resurser så att de gör mest nytta för kommunens invånare. Detta förutsätter kostnadseffektiva verksamheter som bedrivs inom ramen för tilldelade resurser.

## Kostnadseffektiv verksamhet

Medarbetare och chefer på alla organisationsnivåer skapar genom hållbara och stabila arbetssätt och effektiva processer förutsättningar för en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet.

För kostnadseffektiva verksamheter krävs en väl fungerande budget- och uppföljningsprocess som identifierar möjliga förbättringar. Verksamheternas ekonomiska resultat följs upp kontinuerligt under året genom månadsrapporter, delårsrapporter och slutligen en verksamhetsberättelse vilka delges nämnden.

Denna uppföljning utgör tillsammans med en behovsanalys och en analys av förväntad löne- och kostnadsutveckling underlag för budgetering av kommande års verksamhet.

Den månatliga uppföljningen sker tillsammans med ansvariga chefer och berörda funktioner då även en prognos görs för verksamheternas årsresultat. Genom den månatliga uppföljningen kan behov av åtgärder och effektiviseringar identifieras löpande under året.

### **Grundförutsättningar med inriktning på kommunens verksamheter**

## Alla kommunens verksamhetsområden ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Andel verksamheter enligt verksamhetsområdet individ- och familjeomsorgs driftbudget som bedrivs inom budgeterad ram. **Målvärde:** 100 %
- Andel verksamheter enligt verksamhetsområdet individ- och familjeomsorgs driftbudget med prognossäkerhet (differensen mellan prognosen och utfallet som andel av omsättning) i augusti inom  $\pm 1$  %. **Målvärde:** 100 %
- Andel personer med långvarigt försörjningsstöd. **Målvärde:** Minskat jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 58 %
- Snittantal placeringar av unga 13-18 år i HVB-hem. **Målvärde:** Minskat antal jämfört med föregående mätning. **Värde november 2018:** 7
- Snittpris per dygn för placeringar av unga 13-18 år i HVB-hem. **Målvärde:** Minskat pris jämfört med föregående mätning. **Värde november 2018:** 4 747 kr
- Andel placeringar av unga 13-18 år i arvoderade familjehem. **Målvärde:** Minskad andel placeringar jämfört med föregående mätning. **Värde november 2018:** 77 %

## Hållbar kvalitetsutveckling

En hållbar kvalitetsutveckling syftar till att utifrån lagstiftning och medborgares och brukares behov skapa bästa möjliga kvalitet med tillgängliga resurser. Detta förutsätter ett långsiktigt systematiskt kvalitetsarbete i alla verksamheter som inkluderar alla medarbetare.

## Helhetssyn och engagemang

Verksamheterna arbetar för bästa möjliga kvalitet med tillgängliga resurser. Verksamheterna styrs utifrån lagstiftning men medborgares och brukares behov och önskemål är vägledande. Alla verksamheter delar gemensamma förhållningssätt och främjar utveckling och engagemang hos medarbetare. Utvecklingen av verksamheterna är hållbar och möter såväl dagens behov som de långsiktiga behoven och skapar värde för medborgare och brukare.

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

För verksamhetsområdet finns fem kvalitetsmål. Det är mål som förvaltningen för liv och hälsa formulerat utifrån kvalitetsområden i lagstiftningen som styr nämndens verksamhetsområden. Verksamhet och myndighet ska planera, utveckla och följa upp det kvalitetsförbättrande arbetet utifrån kvalitetsmålen. Kvalitetsmålen följs upp i delårs- och verksamhetsberättelsen.

Kvalitetsmålen är:

- Socialtjänstens verksamhetsområdets arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal
- Socialtjänstens verksamhetsområden har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra
- Socialtjänstens verksamhetsområdets tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid
- Samverkan är vägledande i socialtjänstens verksamhetsområdets arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov
- Personer som har stöd av socialtjänstens verksamhetsområdets ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande

## Leda för hållbarhet

Cheferna har god kompetens inom förändringsledning och systematiskt förbättringsarbete. Ledarskapet utgår från kommunens ledarskapsfilosofi. Cheferna leder utvecklingsarbetet och skapar tillsammans med medarbetarna förutsättningar för nytänkande och utveckling i verksamheterna. Cheferna ansvarar för att processer, arbetssätt och uppföljning av resultat leder till ständiga förbättringar.

## Medarbetare förbättrar, utvecklar och tänker nytt

Medarbetarnas kompetens och engagemang används i utvecklingen av verksamheterna. Varje medarbetare ser både sin roll i verksamheten och verksamhetens helhet. Medarbetaren har kunskaper i systematiskt förbättringsarbete, främjar samarbete och bidrar till effektiva arbetssätt och är delaktiga i verksamhetens utveckling och uppföljning. Kompetensutvecklingen utgår från verksamhetens behov.

## Flexibla arbetssätt, hållbara resultat och innovation

Verksamheterna har definierade processer och arbetssätt som ständigt följs upp och utvecklas för att möta nya förutsättningar och behov. Det säkerställs att förbättringar och effektiviseringar håller långsiktigt. Verksamheterna främjar nytänkande och innovation.

Kvalitetsråd hålls kontinuerligt i syfte att systematiskt och kontinuerligt följa upp och utvärdera kvaliteten i verksamheter och myndighet.

Riskhantering är ett utvecklingsområde och en viktig del av ledning och styrning.

De ekonomiska månadsrapporterna håller på att utvecklas så att de även omfattar kvalitetsutveckling.

För att kvalitetssäkra nämndens verksamheter sker en systematisk uppföljning och granskning av utförare och verksamheter. Återkoppling från uppföljningen och granskningar är ett led i arbetet för förbättringar och effektiviseringar i verksamheterna.

Uppföljning av avtal med privata utförare säkerställer att kraven i avtalen efterlevs och att verksamheten håller god kvalitet. Uppföljningar görs på olika nivåer. Vid särskilda händelser eller avvikelser genomförs uppföljning eller granskning omgående. Särskilt kostnadsdrivande placeringar som identifieras följs upp för att om möjligt omförhandla avtalet eller på annat sätt minska kostnaderna.

Individuppföljningar görs av socialsekreterare i syfte att säkerställa att brukaren får de insatser som beviljats.

Under år 2019 kommer särskild avtalsuppföljning ske av ramavtal avseende HVB-placerade barn och ungdomar.

Brukarundersökningar är ett viktigt verktyg för både uppföljning och utveckling av verksamheterna. Likaså för att öka brukarnas delaktighet. Individ- och familjeomsorgen och socialpsykiatrien ingår i de nationella brukarundersökningar som genomförs årligen.

Uppföljning och kvalitetssäkring av hälso- och sjukvårdsinsatserna görs årligen och en patientsäkerhetsrapport sammanställs.

Välfärds- och informationsteknik är ett prioriterat utvecklingsområde inom nämndens verksamheter. Inom individ- och familjeomsorgen ligger fokus främst på teknik som kan minska den administrativa bördan för personal inom verksamheterna.

I syfte att främja anhörigas roll i omsorgen finns ett systematiskt stöd till anhöriga som hjälper, stödjer eller vårdar sina närstående. Varje enhet arbetar med och utveckla anhörigstödet i enlighet med kommunens anhörigpolicy. Anhörigstödet beskrivs i respektive enhetsplan.

### **Grundförutsättningar för verksamhetsuppdraget**

Mål och intentioner i lagstiftning eller motsvarande nationella styrdokument är uppfyllda i syfte att skapa värde och förbättrad situation för medborgare och intressenter med hänsyn till deras behov och förväntningar

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikator:

- Antalet icke verkställda beslut inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** 0
- Andel uppfyllda kvalitetsmål inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** 100 %

### Utlovade kvalitets- och servicenivåer är uppfyllda

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Genomsnittlig utredningstid avseende barn- och ungdom 0-20 år. **Målvärde:** Minskning sedan föregående mätning. **Värde 2018:** 102 dagar
- Genomsnittlig väntetid avseende försörjningsstöd: **Målvärde:** Minskning sedan föregående mätning. **Värde 2018:** elva dagar

### Hållbar kvalitetsutveckling säkerställs och drivs av engagerade och kompetenta chefer och medarbetare

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikator:

Hållbart medarbetarengagemang, HME, inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** Ökning sedan föregående mätning. **Värde 2018:** 83 %

### Verksamheterna förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer och arbetssätt

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Enkätresultat Framgångsinsikt (SIQ) görs i sektorsledningsgrupper inom individ- och familjeomsorgen under 2019

### Varje verksamhet redovisar hållbara resultat som ligger i framkant i jämförelse med andra aktörer inom samma område

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

Antal relevanta indikatorer inom individ- och familjeomsorgen i KKIK där kommunen är bland de 50 % bästa i landet. **Målvärde:** 100 %.

### Attraktiv arbetsgivare

En attraktiv arbetsgivare har goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden dit medarbetare söker sig, är engagerade och utvecklas. Cheferna utövar ett gott ledarskap och medarbetarna är engagerade.

### Engagemang

Engagerade medarbetare bidrar till måloppfyllelse, ständiga förbättringar i verksamheterna och gör skillnad i vardagen för medborgare och brukare. Medarbetare som söker sig till förvaltningen utvecklas under hela anställningen.

## Ledarskap och medarbetarskap

Cheferna är trygga arbetsgivarföreträdare och utövar ett gott ledarskap utifrån kommunens ledarfilosofi. Cheferna kommunicerar förväntningar och skapar förutsättningar för medarbetarna att utföra sina arbetsuppgifter samt följer upp resultat och återkopplar. Medarbetarna är delaktiga och engagerade och förväntas ta ansvar för sin och verksamhetens utveckling.

## Goda anställningsvillkor och anställningsförhållanden

Medarbetarna erbjuds konkurrenskraftiga anställningsvillkor och goda anställningsförhållanden. Tillsammans med medarbetarna skapas ett arbetsliv med balans mellan medarbetarnas professionella ambitioner och familj och fritid. Nyanställda stöds genom god introduktion och handledning.

### **Grundförutsättningar för attraktiv arbetsgivare**

Tyresö kommun är en attraktiv arbetsgivare dit medarbetare söker sig, är engagerade och utvecklas

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Personalomsättning inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** 10 % **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.

## Tyresö kommun har chefer som utövar ett gott ledarskap

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Hållbart medarbetarengagemang, HME, inom individ- och familjeomsorgen avseende styrning. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 77 %
- Hållbart medarbetarengagemang, HME, inom individ- och familjeomsorgen avseende ledarskap. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 88 %

## Tyresö kommun har engagerade medarbetare

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Hållbart medarbetarengagemang, HME, inom individ- och familjeomsorgen avseende motivation. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 83 %

## Tyresö kommun erbjuder goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:


- Korttidsfrånvaro inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** Minskning sedan föregående mätning. **Värde december 2018:** 3 %
- Långtidsfrånvaro inom individ- och familjeomsorgen. **Målvärde:** Minskning sedan föregående mätning. **Värde december 2018:** 4 %
- Lönenivå för socionomer i förhållande till branschgenomsnitt. **Målvärde:** Branschgenomsnitt. **Värde december 2018:** Har ännu inte mätts.




## Riskhantering

Riskerna följs upp inom respektive verksamhet månatligen genom månadsrapporter. Riskerna följs upp och åtgärder redovisas i delårs- och verksamhetsberättelse.

### Finansiella risker

Titel	Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
Ökade kostnader för placering i HVB-hem		3	5
Sänkt statlig ersättning för ensamkommande barn och ungdomar samt vissa nyanlända vuxna		3	5
Kostnader inom socialpsykiatri för utskrivningsklara personer från slutenvården som kommunen inte klarar att ta emot i tid.		4	5

### Verksamhetsrisker

Titel	Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
Ökning av antalet fall av våld i nära relationer		5	5
Kvalitetsbrister i inrapportering av statistik från Treserva		3	3

## Resurser

Kommunbidraget för individ- och familjeomsorgen är beräknat utifrån demografisk utveckling för personer 0-64 år. Det ligger ett effektiviseringskrav på verksamheterna motsvarande två procent.

Verksamhetsområdet har i syfte att verkställa tillräckliga åtgärder i kommunen för barn och unga, därutöver tilldelats sex miljoner kronor.

Kommunbidraget för år 2019 är 253 mkr.

Budgeten är förenad med flera risker och förutsätter att de prioriterade områdena ger effekt samt att volymerna inom olika insatser inte överstiger vad som förväntas. En budget i balans förutsätter att åtgärderna minskar kostnaderna med 6-7 mkr.

## Kommunbidrag

Kommunbidrag 2019:

253 146 tkr

## Aktuella investeringar under perioden

Ej aktuellt under år 2019.

## Driftbudget

IFO Tkr	Budget 2019		
	Intäkter	Kostnader	Nettokostnad
Gemensamt/Administration	1 841	-76 520	-74 679
Placeringar vuxna	875	-14 195	-13 320
Öppna insatser vuxna	4 315	-18 506	-14 191
Placeringar barn & ungdom	2 398	-43 562	-41 164
Öppna insatser barn & ungdom	1 401	-26 758	-25 357
Ekonomiskt bistånd	0	-24 167	-24 167
Familjerätt & familjerådgivning	32	-722	-690
Socialpsykiatri	2 890	-37 373	-34 483
Ensamkommande barn	22 095	-30 965	-8 870
<b>Summa nettokostnad</b>	<b>35 847</b>	<b>-272 767</b>	<b>-236 920</b>
<b>Kommunbidrag enligt kommunplan</b>			<b>236 920</b>

# Årshjul för styrprocessen

Nämnden följer nedanstående kalendarium, det så kallade årshjulet.

## Januari/februari

- Kommunstyrelsen genomför en årlig översyn av styrprocessen
- Kommunstyrelseförvaltningen tar fram en omvärldsanalys
- Strategidagar med kommunstyrelsen och nämndpresidierna genomförs
- Kommunstyrelseförvaltningen upprättar bokslut och årsredovisning
- Nämnden arbetar fram verksamhetsberättelse och bokslut.

## Mars/april

- Strategidagar med kommunstyrelsen och presidierna genomförs
- Årsredovisning behandlas i kommunstyrelsen och kommunfullmäktige
- Nämndernas verksamhetsberättelser redovisas i nämnd och kommunstyrelse
- Förvaltningarna tar fram behovsanalyser per verksamhetsområde
- Årlig översyn av taxor och avgifter
- Reviderad drift- och investeringsbudget

## Maj/juni

- Kommunstyrelsen beslutar om förslag till kommunplan och budget för kommande år
- Delårsrapport per den 30 april behandlas i nämnden
- Kommunfullmäktige fastställer kommunplanen med budget.
- Målkonferens genomförs.

## Augusti/september

- Nämnderna arbetar med kommunplanen och bryter ned den till ettåriga mål och budget i nämndplanerna
- Delårsbokslut per 31 augusti behandlas i nämnden

## Oktober

- Nämnderna beslutar om nämndplan och riskhanterings- och kontrollplan

## November/december

- Kommunfullmäktige konfirmerar kommunplanen (vid valår ska nya fullmäktige fastställa planen)
- Kommunstyrelsen behandlar nämndplaner
- Kommunstyrelsen och nämndernas presidier utvärderar styrprocessen
- Förvaltningarna tar fram verksamhets- och enhetsplaner