

Verksamhetsberättelse år 2018

VO 5 - Äldreomsorg



Innehållsförteckning

Viktiga händelser	2
Uppföljning och analys av mål och resultat	5
Uppföljning av riskhanteringsplan.....	22
Sammanfattande bedömning.....	23

Viktiga händelser

Stort fokus ligger på det kommunala vård- och omsorgsboendet Björkbackens framtid och hur verksamheten kan effektiviseras avseende bemanning och scheman och arbetssätt. Verksamheten har omorganiserats för att bättre kunna möta de boendes behov och det pågår ett arbete med att se över och effektivisera processer. Arbetet fortlöper med att skapa avdelningsgemensamma rutiner och arbetssätt.

Kommunens kvalitetsenhet har uppdragits att genomföra en granskning av Björkbacken i syfte att få en helhetsbild av verksamheten, identifiera utvecklingsområden för att minska kostnader, personalomsättning och höja kvaliteten. Rapporten presenteras för nämnden våren år 2019.

Kommunen har tillsammans med Tyresö bostäder tillskrivit Arbetsmiljöverket och beviljats anstånd med det förbud mot att bedriva vård- och omsorg i delar av Björkbackens lokaler från och med 15 juni år 2019. Kommunen och Tyresö bostäder har nu tid till 2 januari 2022 att åtgärda lokalerna.

De lokaler som kunnat frigöras på Björkbacken nyttjas av andra verksamheter. I och med detta har antal korttidsplatser utökats och i oktober startade en ny dagverksamhet, kallad Björkträffen, som ligger i anslutning till Björkbackens vård- och omsorgsboende. Dagverksamheten har plats för 15 personer med demenssjukdom. I samband med detta minskades antalet platser på dagverksamhetens Solgläntan med fem platser.

I mars invigdes det nya vård- och omsorgsboendet Villa Basilika. Till det nya boendet har boende från de avvecklade avdelningarna på Björkbacken samt det avvecklade boendet Änggården flyttat.

Hemtjänsten i kommunal regi har under våren och sommaren arbetat aktivt med den åtgärdsplan som tagits fram i syfte att nå en budget i balans. Förväntad effekt på de ekonomiska resultatet har dock uteblivit och en reviderad åtgärdsplan har upprättas.

En granskning har genomförts av kommunens kvalitetsenhet vid hemtjänsten i kommunal regi i syfte att belysa förbättrings- och effektiviseringsområden. Granskningen visade att personalen generellt sett har en hög kompetens och ett stort fokus på brukarna. Däremot behöver de administrativa resurserna ses över och effektiviseras. Digitala lösningar som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet behöver införas. Granskningen poängterar att hemtjänsten behöver förvaltningens stöd vad gäller digitalisering och utveckling av de digitala systemen. Verksamheten behöver dessutom kontinuerligt kunna revidera arbetsscheman för att anpassa verksamheten efter behoven.

Under våren genomfördes den nationella brukarundersökningen för vård- och omsorgsboende och hemtjänst. Resultatet för hemtjänsten var återigen mycket bra medan det finns fler förbättringsområden inom vård- och omsorgsboenden.

Sjuktalet i delar av hemtjänsten har succesivt sjunkit, framförallt den kortare sjukfrånvaron, till följd av strukturerad uppföljning med omtankessamtal, hälsosamtal och ett engagerat ledarskap. Arbetet med ohälsan pågår även inom Björkbackens vård- och omsorgsboende där det främst är den längre sjukfrånvaron som minskat.

Till följd av ny nämndorganisation 2019 beslutade kommundirektören att förvaltningsorganisationen behövde anpassas till de nya nämnderna. Under hösten har ett mycket intensivt arbete pågått för att förbereda för den nya förvaltningen liv och hälsa som innebär en organisatoriska sammanslagning av socialförvaltningen och utvecklingsförvaltningen. Den nya förvaltningsorganisationen gäller från 1

januari år 2019. Förvaltningschef är Iréne Hededal som under hösten år 2018 varit tillförordnad socialchef

Inom den nya förvaltningen finns äldre- och omsorgssektorn som arbetar gentemot den nya äldre- och omsorgsnämnden. John Henriksson är chef för sektorn. Sektorn omfattar äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Under våren tillträdde Katarina Elyas som ordinarie verksamhetschef för Björkbacken.

En funktion som verksamhetschef inom hemtjänsten har införts. Peter Berg tillträdde i slutet av året på den nyinrättade tjänsten som verksamhetschef för hemtjänsten i kommunal regi.

Förvaltningen har genom både chefer och medarbetare deltagit i kommunens arbete med ledarskapsfilosofi och medarbetarskap. Förvaltningens ledningsgrupp har deltagit i ledningsgrupputveckling.

Den 1 november infördes ett tillfälligt anställningsstopp inom hela socialförvaltningens verksamheter med central återanställningsprövning där nödvändiga tjänster prövas i samråd med förvaltningschefen. Vikariebehov vid kortare frånvaro omfattas inte.

Myndigheten har påbörjat en organisationsöversyn i syfte att säkerställa den kompetens som krävs för att utföra uppdraget på ett rättssäkert och likabehandlande sätt. I januari 2018 utökades myndigheten med en handläggare då antal ärenden ökade markant föregående år. I samband med översynen av organisationen fattades beslut om att samla myndighetsutövning enligt socialtjänstlagen, SoL, över 18 år inom samma enhet.

Inom myndigheten är kompetensutveckling ett prioriterat område. För att höja kompetensen inom myndighetsutövningen genomförs olika kompetenshöjande insatser bland annat avseende juridik.

Under hösten genomfördes en medarbetarundersökning i hela kommunen. Resultatet var generellt en förbättring mot resultatet i 2016 års mätning. Verksamheterna har påbörjat ett arbete med förbättringsåtgärder utifrån sina resultat.

En förstudie har genomförts under hösten kring förutsättningarna för att införa ersättningsmodell inom särskilda boendeformer. Arbetet fortlöper med att arbeta fram villkor för boendepeng vilket presenteras för nämnden under år 2019.

Ett kvalitetsråd infördes hösten 2017 och arbetet har fortsatt med att skapa gemensamma rutiner och arbetssätt.

Arbetet har påbörjats med att digitalisera förvaltningens kvalitetsledningssystem.

Riktlinjer för social dokumentation i utförarverksamhet har arbetas fram och implementerats.

En översyn av riktlinjer för biståndsbedömning har genomförts och översyn av tillämpningshänvisningar, rutiner och bedömningskriterier inom myndigheten pågår. Fokus har varit att arbeta strukturerat med nyprövningar och uppföljningar av beviljade insatser.

Ett förslag till policy för samarbete mellan förvaltningen och idéburna organisationer inom det sociala området har arbetats fram för beslut i nämnd i januari år 2019. Syftet med policyn är att tydliggöra förhållningssätt och grundprinciper när det gäller sådana samarbeten.

Den 14 november infördes nya arbetssätt utifrån ny lag, som trädde i kraft 1 januari år 2018, avseende samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Målsättningen är att den enskilde ska ha en

trygg och säker utskrivningsprocess och bidra till att den enskilde inte behöver tillbringa tid i den slutna vården i onödan.

Det är i dagsläget inte aktuellt att kommunerna i länet ska överta hemsjukvården från hälso- och sjukvården. Enligt kommunförbundet StorSthlm finns ännu inte tillräcklig enighet mellan samtliga 26 berörda kommuner för ett gemensamt avtal ska kunna tecknas med regionen.

Uppföljning och analys av mål och resultat

Måluppfyllelse

Här beskrivs måluppfyllelse för verksamhetsområdets mål. I vilken grad och på vilket sätt har målen uppfyllts? I vilken grad och på vilket sätt har verksamheterna bidragit till att uppfylla de strategiska målen och visionen? Bitte hjälper till med detta avsnitt.

Strategiskt målområde: Livskvalitet - den attraktiva kommunen

Strategiskt mål: Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar delvis till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är delvis uppfyllt.

Nämndmål: Vård- och omsorgsboendena i kommunen arbetar hälsofrämjande för ökad trygghet

Bedömning



Kommentar:

Målvärdet för brukare som har besvär av ängslan, oro eller ångest uppnås inte och fokus måste fortsatt ligga på att arbeta för öka trygghet hos de boende.

Indikator: Äldreomsorg vård- och omsorgsboende - Brukare som har besvär av ängslan, oro eller ångest.

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
12 %	10 %		-

Kommentar:

Se ovan.

Strategiskt målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum

Strategiskt mål: Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar delvis till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålen är inte helt uppfyllda. Kvalitetsmålen uppfylls delvis.

Kvalitetsmål

	Bedömning
Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal	

Kommentar:

Strukturen för kunskapsbaserad verksamhet behöver förbättras. Kommunen uppfyller ett av 19 av nyckeltalen för kunskapsbaserad verksamhet i öppna jämförelser för verksamhetsområdet (Socialstyrelsens kommunenkät öppna jämförelser socialtjänst). Det finns utvecklingsbehov inom ett flertal områden, bl.a. samlad plan för kompetensutveckling, systematisk uppföljning, rutiner och användning av standardiserade bedömningsmetoder.

Personalen är i hög grad kvalificerad. Alla handläggare på myndigheten har relevant universitetsexamen, största delen är socionomer och en del är beteendevetare. Flera av handläggarna har mångårig erfarenhet av att arbeta med myndighetsutövning och med målgruppen. Kommunens äldreomsorg är Silviahems-certifierad, vilket innebär att all personal inom verksamhetsområdet har genomgått Silviahemmets utbildning i demensvård i syfte att kunna bidra till högsta möjliga livskvalitet för de demenssjuka.

Björkbacken har under året genomfört aktiviteter för att höja kompetensen och det kunskapsbaserade arbetssättet, bland annat en utbildning i social dokumentation. Verksamheten har även påbörjat ett arbete med att utveckla ett bättre forum för strukturerad reflektion och handledning kring bemötande och förhållningssätt samt återkoppling av avvikelser.

Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra

**Kommentar:**

Myndigheten arbetar utifrån gällande rättspraxis och tillförs kontinuerlig handledning gällande juridik och tolkning av olika rättsfall. Kommunen saknar dock vissa rutiner och åtgärder som Socialstyrelsen bedömer som viktiga för trygghet och säkerhet.

I 2018 års brukarundersökning har 76 procent uppgett att de känner sig trygga på sitt vård- och omsorgsboende och 82 procent känner förtroende för boendepersonalen. Det är försämrade resultat från föregående år och Tyresö tillhör de 25 procent kommuner som har lägst resultat i landet. Av de äldre som har hemtjänst uppger 88 procent att de känner sig trygga att bo kvar hemma med hemtjänstinsatser. 89 procent uppger att de känner förtroende för hemtjänstpersonalen. Trots den höga siffran ligger kommunen även här bland de 25 procent kommuner som har lägst resultat i landet.

Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid

**Kommentar:**

I den senaste brukarundersökningen fick myndigheten ett betyg avseende tillgänglighet som var högre än föregående mätning.

I analysen av kostnad per brukare (KPB) framkom inga oegentliga skillnader mellan män och kvinnor avseende beviljad tid i biståndsbeslutet.

Det har varit flera beslut som inte verkställts i tid. Antalet icke verkställda beslut redovisas i kapitlet om kvalitetsarbete.

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



Kommentar:

Kommunen uppfyller ett av två nyckeltal för helhetssyn och samverkan i öppna jämförelser inom verksamhetsområdet. Verksamheten arbetar ständigt med att utveckla och förbättra samverkan mellan äldreomsorgens verksamheter och andra verksamhetsområden inom socialtjänsten. Både en granskning av kvalitetsenheten och en lex Sarah-utredning har visat att samverkan mellan myndighet och kommunens vård- och omsorgsboende behöver utvecklas.

Nämndmål: Hemtjänst respektive vård- och omsorgsboende har nöjda brukare

Bedömning



Kommentar:

Nio av tio brukare var nöjda med sin hemtjänst. Nöjdheten hos brukare inom hemtjänsten i kommunal regi var dock något högre (94 %). Resultatet visar att delaktighet och information är förbättringsområden.

Resultatet för brukarundersökningen var delvis sämre i jämförelse med övriga riket men skiljer sig åt mellan de olika boendena från 52 procent upp till 93 procent. Resultatet visar på många förbättringsområden till exempel information, delaktighet och aktiviteter.

Indikator: Andel i brukarundersökning som uppger att de är nöjda med sin hemtjänst

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
89 %	92 %		-

Kommentar:

Se ovan.

Indikator: Andel på Vård- och omsorgsboende som uppger att de är nöjda med sitt boende

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
72 %	85 %		-

Kommentar:

Se ovan.

Strategiskt mål: Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Kvalitetsmålet är uppfyllt.

Kvalitetsmål:

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

Kommentar:

Genomförandeplaner upprättas av verksamheterna tillsammans med brukarna som därigenom ges möjliggör inflytande, delaktighet och självbestämmande.

Tyresöbor med hemtjänst kan i dagsläget välja mellan flera hemtjänstutförare inom valfrihetssystemet.

Tyresöborna upplever i hög grad jämfört med andra kommuner att de har inflytande över hur hemtjänsten utförs. När det gäller vård- och omsorgsboende ligger Tyresö i linje med snittet i riket.

Strategiskt målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Strategiskt mål: Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar inte till att uppnå kommunens strategiska mål. Myndighetsdelen inom äldreomsorgen har en budget i balans men både utförarverksamheten för vård- och omsorgsboende och hemtjänst resulterade i underskott.

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat	-11 mkr	0		-

Strategiskt mål: Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.

Nämndmål: Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

Bedömning



Kommentar:

Det pågår ett arbete att se över och identifiera processer och rutiner inom utförarverksamheterna i kommunal regi som kan effektiviseras. Utifrån granskning av kommunens kvalitetsenhet har åtgärdsplaner för vård- och omsorgsboendet i kommunal regi och hemtjänst i kommunal regi har tagits fram.

Silviacertifiering har höjt kompetensen hos all personal inom äldreomsorgen.


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

För att höja kompetensen inom myndighetsutövningen genomförs olika kompetenshöjande insatser bland annat avseende juridik och digitalisering.

En översyn av riktlinjer för biståndsbedömning, tillämpningshänvisningar och bedömningskriterier inom myndigheten har påbörjats.

Förvaltningen har inventerat möjliga processer som kan digitaliseras och därmed effektivisera verksamheten.

Indikator: Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
	8	5		-

Kommentar:

Förvaltningen har identifierat följande:

- Ansökningar genom e-tjänst samt
- utveckling/utökning av befintliga e-tjänster
- Digitala beslutsmeddelanden
- Videokonferenser mellan brukare, verksamheter och vårdgivare
- Digitalisering av utskotthandlingar
- Digitalt kvalitetsledningssystem
- Smarta lås
- Tidsrapportering av utförd tid i hemtjänsten
- Digitala inköp till brukare inom hemtjänsten

Strategiskt målområde: Attraktiv arbetsgivare

Strategiskt mål: Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Bedömning



Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar delvis till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppnå nästan.

Nämndmål: Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetarna

Bedömning**Kommentar:**

Målvärdet uppnås nästan men andelen är betydligt lägre än inom socialnämndens övriga verksamheter. Arbetet med att en attraktiv arbetsgivare behöver intensifieras.

Indikator: Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Titel	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
	74 %	75.00%		-

Kommentar:

Se ovan.

Strategiskt mål: Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Bedömning**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar inte till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet uppnås inte.


Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats

Bedömning**Kommentar:**

Sjukfrånvaron i kommunal regi är fortsatt hög. Samarbete sker med HR och företagshälsovård för att minska ohälsan.

Ny rutin har införts där sjukfrånvaro följs upp av närmaste chef i syfte att fånga upp tidiga signaler på ohälsa och eventuella arbetsmiljörisker. Personal erbjuds omtankessamtal efter tre frånvarotillfällen.


Indikator: Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet

	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
	12 %	4 %		-

Kommentar:

Se ovan.


Strategiskt mål: Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Bedömning


Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar inte till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet uppnås inte.


Nämndmål: Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål

Bedömning


Kommentar:

Drygt en femtedel av medarbetarna är inte nöjda med sin sysselsättningsgrad. En kartläggning har påbörjats av personalens önskemål kring sysselsättningsgrad.

Indikator: Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål

	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
	78 %	85 %		-

Kommentar:

Se ovan.

Uppdrag från kommun- och nämndplan

Här beskrivs resultat utifrån särskilda uppdrag för mandatperioden och utifrån nämnduppdragen. Har uppdraget påbörjats eller genomförts? Har uppdraget stoppats eller försenats? Vad är i så fall orsaken?

Särskilda uppdrag	Status
Konkurrensutsättning	✓
Ekologiska livsmedel	✓
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019.	✓
Taxor och avgifter	✓
Säkerställa tillkomsten av ytterligare boendeplatser inom äldreomsorgen genom nya vård- och omsorgsboenden	✓
Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen	✓
Genomföra Silviacertifiering av äldreomsorgen	✓

Nämnduppdrag	Status
Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT	▶

Kommentar:

Förvaltningen har identifierat olika processer som kan digitaliseras.

En förstudie har genomförts gällande effektiviseringsvinster av att digitalisera delar av utskottsprocessen.

Ett ordförandeuppdrag gavs under 2018 om att redovisa en plan för digital utveckling inom socialnämndens verksamhetsområden inklusive en tidsplan för digitaliseringen. Planen redovisades på socialnämndens oktobermöte.

Möjliggöra innovation i äldreomsorgen med hjälp av IT	▶
-------------------------------------------------------	---

Kommentar:

Med statliga stimulansmedel för välfärdsteknik bekostades ett nytt digitalt trygghetslarm till Trollängens vård- och omsorgsboende.

Det nya modernare systemet skapar större trygghet och går att anpassa med ny teknik. Det möjliggör sensorer och kommunikation via tal med den larmande. Systemet möjliggör införande av digital tillsyn genom kamera i korridor och andra utrymmen.

Värdighetsgarantier

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

Kommentar: 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.

Kommentar: 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.

Kommentar: Garantin bedöms inte vara uppfylld då brukarundersökningen visade låg nöjdhet inom detta område. Aktiviteter anordnas utifrån den enskildes önskemål och 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.

Kommentar: 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. Måltidsituationen å andra sidan är minst lika viktig för upplevelsen av matens kvalitet och välbefinnande. Detta är ett utvecklingsarbete som måste prioriteras.

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

Kommentar: 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.

Kommentar: Garantin bedöms vara uppfylld.

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

Kommentar: 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.

Kommentar: Garantin bedöms vara uppfylld.

Efterlevandesamtal - Anhöriga erbjuds samtal en tid efter dödsfall.

Kommentar: Garantien 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 vård- och omsorgsboende bär alltid synlig namnskylt.

Kommentar: Garantien bedöms vara uppfylld.

Kvalitetsarbete

Kvalitetsledning

Socialnämndernas verksamheter arbetar enligt ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Det innebär bl.a. att inkomna synpunkter och lex Sarah-rapporter, genomgång och analys av kommunens resultat i exempelvis öppna jämförelser, aktuella utvecklingsfrågor och övrigt som rör verksamhetens kvalitet följs upp på verksamheternas och de förvaltningsövergripande kvalitetsråden.

Socialförvaltningen har under 2018 kompletterat kommunens verksamhetssystem för planering, uppföljning och analys med ett systemstöd för det systematiska kvalitetsledningssystemet för socialtjänstens verksamhetsområden. Systemstödet kommer att implementeras under 2019.

Kommunen har tecknat medlemskap i SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling. Medlemskapet innebär att kommunen kommer att få vägledning, utbildning och metodstöd i kvalitetsutveckling. För att samordna och utveckla den kommunövergripande kvalitetsledningsmodellen har kommunens kvalitetschef startat ett kvalitetsnätverk där förvaltningens kvalitetscontroller deltar. Förvaltningen deltar även i SIQ:s kommunnätverk.

Granskningar

Kvalitetsenheten genomförde under hösten en granskning av hemtjänsten i kommunal regi. Granskningen visade på flera goda exempel, som hög kompetens, stor brukarfokus och personalkontinuitet. Granskningen visade även på en del utvecklingsområden, bl.a. att verksamheten behövde utveckla sitt arbetssätt gällande avvikelser. De brister som konstaterades och som ska åtgärdas var dels avsaknad av digitala lösningar som kan underlätta och effektivisera det dagliga arbetet, och dels revidering av arbetsscheman efter behov. Granskningen redovisades för socialnämnden i november. Förvaltningen ska återrapportera åtgärdsarbetet till äldre- och omsorgsnämnden senast i april 2019.

Kvalitetsenheten har under året även genomfört uppföljande granskning av Krusmyntans vård- och omsorgsboende. Granskningen visade att verksamheten hade åtgärdat alla tidigare utvecklingsområden och brister.

Avtalsuppföljningar

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 biståndshandläggare i syfte att säkerställa att brukaren får de insatser som beviljats. Avtalsuppföljning av upphandlade entreprenader sker i dagsläget i samband med eventuell förlängning eller förändringar av avtalen.

Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål, lex Sarah/lex Maria

Under året upprättades totalt tio lex Sarah-rapporter. Fyra av rapporterna avsåg hemtjänsten. En av rapporterna bedömdes som ett allvarligt missförhållande och har anmälts till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Det gällde bristande kommunikation och uppföljning som ledde till att en brukare var utan stöd under en tid och ramlade i sitt hem. En av rapporterna gällde en extern utförarens möjligheter att ge ett adekvat stöd till en av sina brukare. Händelsen bedömdes som ett missförhållande. Resterande två rapporter bedömdes inte vara missförhållanden enligt lex Sarah.

Sex lex Sarah-rapporter avsåg händelser inom vård- och omsorgsboende. Två av rapporterna bedömdes som missförhållanden. De avsåg omfattande brister i verksamheten och ett stort åtgärdsarbete pågår. Tre av rapporterna bedömdes inte vara missförhållanden enligt lex Sarah. En av de rapporterade händelserna är under utredning.

Ingen anmälan enligt lex Maria har under år 2018.

Inom året inkom totalt 55 synpunkter och klagomål inom verksamhetsområdet. Det är betydligt fler än föregående år då 16 synpunkter och klagomål inkom under året. Myndigheten har förbättrat sitt arbete med synpunkter och avvikelser, vilket bl.a. innebär att inkomna synpunkter och klagomål registreras i kommunens system i högre omfattning. Det kan dock inte uteslutas att det ökade antalet synpunkter och klagomål är en del i ett ökat missnöje med äldreomsorgen än tidigare. Samtliga synpunkter och klagomål avser på olika sätt missnöje med det stöd som ges, bland annat på aktiviteter, utevistelse, maten samt personalbemanning inom vård- och omsorgsboendena.

Icke verkställda beslut

Förvaltningen rapporterar kvartalsvis de beslut som inte verkställts inom tre månader till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Sammanställningar redovisas för socialnämnd, kommunfullmäktige och revisorer.

Flertalet icke verkställda beslut avser dagverksamhet där efterfrågan ökat kraftigt. I oktober utökades det därför med en ny dagverksamhet.

Det finns en stor efterfrågan på vård- och omsorgsboende. Väntan på plats kan delvis förklaras med att de boende bor allt längre tid.

Icke verkställda beslut år 2018 avseende äldreomsorg

jan-mar	8 vård- och omsorgsboende 18 dagverksamhet
apr-jun	6 vård- och omsorgsboende 5 dagverksamhet
jul-sep	9 vård- och omsorgsboende 16 dagverksamhet
okt-dec	7 vård- och omsorgsboende 10 dagverksamhet

Anhörigstöd

Inom myndigheten finns en sjuksköterska som erbjuder individuellt stöd till anhöriga samt har samtalsgrupper för anhöriga. Därutöver kommer dagverksamhet för personer med demenssjukdom att utökas på grund av ett ökat behov. Insatsen är ett indirekt anhörigstöd då många av de som är på dagverksamheten har en anhörigvårdare hemma som avlastas under tiden.

Ekonomi

Resultaträkning äldreomsorgen per december 2017

ÄO Myndighet <i>Tkr</i>	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Gemensamt/Administration	24 471	-24 657	-185	-556	371
Hemtjänst ordinärt boende	88 649	-93 360	-4 711	7 168	-11 879
Korttidsboende	35 686	-30 532	5 153	4 814	339
Dagverksamhet	4 614	-5 464	-850	-1	-849
Vård- & omsorgsboende	172 540	-167 423	5 117	-6 646	11 763
Öppen verksamhet	118	-94	23	20	3
Övriga insatser ordinärt boende	3 790	-4 049	-259	-479	220
Totalt ÄO myndighet	329 868	-325 580	4 288	4 320	-32

ÄO Kommunal regi <i>Tkr</i>	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Gemensamt/Administration	0	-856	-856	2 714	-3 570
Hemtjänst ordinärt boende	0	-6 510	-6 510	-2 928	-3 582
Korttidsboende	0	-800	-800	213	-1 012
Dagverksamhet	0	-63	-63	358	-422
Vård- & omsorgsboende	0	-6 393	-6 393	-8 598	2 205
Övriga insatser ordinärt boende	0	-678	-678	-88	-590
Totalt ÄO kommunal regi	0	-15 299	-15 299	-8 328	-6 971

Kommentar

Ekonomi för verksamhetsområdet är fortsatt ansträngd. Det totala utfallet var ett underskott med elva miljoner kronor vilket var fem mkr bättre mot prognosen i årets andra delårsrapport. Underskottet finns inom utförarverksamheten i kommunal regi medan myndighetsdelen resulterade i ett överskott på fyra miljoner.

Myndigheten har minskat underskottet genom arbete med identifierade områden för budget i balans som mer rättssäkra biståndsbedömningar, hemtagningar, uppföljningar av biståndsbeslut och nyrövningar, avtal för externa placeringar samt översyn av tidsschabloner för hemtjänst.

Ett arbete har på börjats för att minska kostnaderna inom Björkbackens vård- och omsorgsboende. Funktioner och arbetssätt har setts över och stödfunktioner effektiviserats. Men åtgärderna har under år 2018 inte fått avsedd effekt och verksamhetens resultat var -8,8 mkr.

Den åtgärdsplan som tagits fram för hemtjänsten i kommunal regi gav inte de kostnadsminskningar som förväntats. Verksamheten har minskat administrationen. Resultatet för hemtjänsten i kommunal regi belastas av att verksamheten som resultatenhet har ett negativt resultat om 2,5 mkr från tidigare år.

Under hösten har effekterna av de påbörjade åtgärderna inom Björkbacken och hemtjänsten i kommunal regi kunnat ses i det ekonomiska utfallet. Fokus framåt ligger på att nå en effektivare styrning av bemanning och genom rutiner, minskad sjukfrånvaro och kostnadsmedvetenhet vid inköp av förbrukningsmaterial.

Behovet av hemtjänst ökade under året, både sett till timmar och brukare. Behovet av vård- och omsorgsboende ökar men kan inte fullt ut tillgodoses. På grund av detta har både hemtjänst och korttidsboende ökat.

Ny lagstiftning har medfört att verksamhetsområdet fått ökade kostnader för bostadsanpassning.

Uppföljning av plan för hur äldreomsorgen hållbart och långsiktigt kan sänka kostnadsnivåerna för att uppnå en budget i balans

Kommunstyrelsen har uppdragit åt den tidigare socialnämnden att redovisa en plan för hur nämnden hållbart och långsiktigt kan sänka kostnadsnivåerna för att uppnå en budget i balans för nämndens verksamhetsområden. Till dess att planen är genomförd ska återrapportering av planen ske till kommunstyrelsen i samband med verksamhetsberättelse och delårsrapporter.

Vid socialnämndens möte 2018-09-26 redovisade socialförvaltningen en uppföljning av åtgärderna fram till och med augusti månad. Prognosen som redovisades i årets andra delårsrapport förutsätter att åtgärderna genomförts.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning har efter flera år nått en ekonomi i balans för år 2018. Resultatet var bättre än prognosen i årets andra delårsrapport. Det positiva resultatet beror till stor del på de åtgärder som vidtagits.

Ekonomi för äldreomsorgen är fortsatt ansträngd. Det totala utfallet för år 2018 var –11 miljoner kronor vilket var bättre än prognosen i årets andra delårsrapport. Underskottet finns inom utförarverksamheten i kommunal regi.

Nedan redovisas aktuell status för respektive åtgärd i handlingsplanen samt ytterligare identifierade åtgärder.

Tidsschabloner hemtjänst

En anpassning har gjorts av tidsschabloner för brukare med hemtjänst utifrån brukarnas faktiska behov samt i förhållande till andra närliggande kommuner.

Rättssäkrare bedömningar och uppföljning av beslut

Myndigheten har arbetat med att säkerställa en mer rättssäker myndighetsutövning genom juridisk handledning för biståndshandläggare samt höjd kompetens inom myndighetsutövningen.

Biståndsbeslut har följts upp och omprövats årligen och myndigheten har arbetat med strukturerade nyprövningar.

Åtgärder inom utförarverksamheten i kommunal regi

Ett arbete har pågått för att minska kostnaderna inom Björkbackens vård- och omsorgsboende och hemtjänsten i kommunal regi. Stödfunktioner inom Björkbackens vård- och omsorgsboende har effektiviserats och hemtjänsten i kommunal regi har minskat de administrativa tjänsterna. Åtgärderna har under år 2018 inte fått fullt ut avsedd effekt.

Fokus framåt ligger på att nå en effektivare styrning av bemanning och genom rutiner. Arbete sker även för minskad sjukfrånvaro genom aktiv uppföljning i samarbete med HR-avdelningen och företagshälsovården samt kostnadsmedvetenhet vid inköp av förbrukningsmaterial.

Ytterligare identifierade åtgärder

Sedan åiterrapporteringen i september år 2018 har socialförvaltningen och därefter förvaltningen för Liv och hälsa identifierat ytterligare områden framöver där möjligheten till effektiviseringar är som störst för att framöver nå budget i balans.

Ökad beläggningsgrad

Beläggningsgraden inom vård- och omsorgsboende bedöms kunna ökas genom förändrade rutiner och hyresavtal som medför kortare utflyttningstider från en månad ned till en vecka.

Tidsregistrering och digitala lås inom hemtjänsten

Förutsättningarna för tidsregistrering och digitala lås inom hemtjänsten har börjat undersökas.

Optimal fördelning mellan permanenta platser på vård- och omsorgsboende och korttidsplatser

Det finns idag god tillgång till korttidsplatser i kommunen men brist på vård- och omsorgsboende. En översyn fördelningen av boendeplatser har påbörjats.

Boendepeng för särskilda boendeformer

Under hösten år 2018 genomfördes en förstudie om utformningen en ersättningsmodell i form av en boendepeng inom äldreomsorgen. Den tidigare socialnämnden beslutade därefter ett förslag på boendepeng ska tas fram som ska kunna gälla från och med år 2020.

Förbättrad samverkan i samband med utskrivning från slutenvården

Arbetsätt och samverkan utvecklas behöver utvecklas för att leva upp till den nya lagen om utskrivningsklara, som syftar till att patienter inte ska tillbringa tid i den slutna vården i onödan, behöver. Äldreomsorgen behöver annars ersätta hälso- och sjukvården för utskrivningsklara som inte kan tas emot av kommunen.

Minskade hyressubventioner

Ett förslag till ny hyresmodell för vård- och omsorgsboenden har tagits fram. Syftet med modellen är dels enhetliga principer för hyressättningen enligt likabehandlingsprincipen, och dels att öka hyresintäkterna i och med att de boende har möjlighet att ansöka om bostadstillägg från Försäkringskassan.

Höjning av egenavgift för resor

Egenavgifter inom äldreomsorgen justeras enligt förändringen av prisbasbeloppet. Principen omfattar dock inte egenavgiften vid resor vilken inte höjts på flera år. Förvaltningen utreder därför förutsättningarna att samma princip ska gälla som för övriga avgifter.

Anställningsstopp

Den 1 november infördes ett tillfälligt anställningsstopp med centralt återanställningsprövning som gäller till och med 31 mars år 2019. Det omfattar hela socialförvaltningens verksamheter. Behov av tjänster prövas i samråd med förvaltningschefen. Vikariebehov vid kortare frånvaro omfattas inte.

Uppföljning av riskhanteringsplan

Risk	Kommentar
Fel i inrapportering av statistik - Fel kan uppstå vid insamling av statistikkällor eller intern eller extern vid inrapportering.	Förvaltningen behöver fortsatt arbeta med kvalitetssäkring kring inrapportering.
Risk för stora prisuppräknningar vid upphandling av förnyade avtal och enstaka köpta platser för särskilt boende.	Det har inte skett några prisuppräknningar bortsett från avtal som har uppräknning genom indexering.
Ökade kostnader för larm – täcks inte av resurserna som tillförts socialnämnden i och med kostnadsfria larm införts.	Fler äldre har larm och larmutryckningarna har ökat.
LOV-ersättning för hemtjänst är för låg - kan leda till färre hemtjänstutförare	En utförare har under året sagt upp sitt avtal. Men två ytterligare utförare har blivit godkända som utförare.
Kompetensbrist på Björkbacken i samband med avvecklingens första etapp - personal slutar innan flytten genomförs och det blir svårt att bemanna verksamheten.	Det har inte blivit någon personalomsättning som påverkat verksamheten. Det har varit omsättning på enhetschefer men tjänsterna har kunnat tillsättas.
Ny organisation på Björkbacken efter flytt - verksamheten behöver komma igång direkt för att arbeta effektivt.	Ett arbete för att effektivisera verksamheten har påbörjats.
Ökade kostnader i samband med avvecklingen av Björkbacken.	Två avdelningar har stängts men bemanningen har inte hunnit anpassas.
Ökat antal brukare som väljer den kommunala hemtjänstutföraren - omorganisation krävs för att tillgodose det förändrade behovet av arbetsledning.	Hemtjänsten i kommunal regi klarar av att ta emot nya utförare.
Oproportionella hyressubventioner på vård- och omsorgsboenden inom kommunen.	För nya boenden betalar de boende full hyra.

Sammanfattande bedömning

Stort fokus ligger på det kommunala vård- och omsorgsboendet Björkbackens framtid och hur bristen i arbetsmiljön kan åtgärdas. Kommunen har beviljats anstånd från Arbetsmiljöverket och Kommunen och Tyresö bostäder har nu till och med 2 januari 2022 att åtgärda bristerna i lokalerna.

I mars invigdes det nya vård- och omsorgsboendet Villa Basilika. Till det nya boendet har boende från avvecklade avdelningar på Björkbacken samt det avvecklade boendet Änggården flyttat. En ny dagverksamhet, kallad Björkträffen, som ligger i anslutning till Björkbackens vård- och omsorgsboende startades under hösten.

Nöjdheten varierar mellan vård- och omsorgsboendena och mellan hemtjänstutförare. Fokus i verksamheterna ligger framöver på ökad nöjdhet och trygghet hos de boende och brukarna samt på mat och måltider.

Socialförvaltningens kvalitetsmål uppnås till stora delar. Det finns inom delar av äldreomsorgen ett utvecklingsbehov avseende systematisk uppföljning, metodutveckling och rutiner samt samverkan.

Silviacertifiering har höjt kompetensen hos all personal inom äldreomsorgen.

Myndigheten har arbetat med att säkerställa en rättssäker myndighetsutövning och höja kompetensen inom myndighetsutövningen.

Möjliga processer som kan digitaliseras och hur omsorgen kan utvecklas genom välfärdsteknik har identifierats.

Tre av fyra uppger att de rekommenderar kommunen som arbetsgivare. Sjuktagen är fortsatt höga. Verksamheterna har arbetat aktivt med sjuktagen med HR och företagshälsovården. Arbetsmiljö kommer att vara ett fortsatt prioriterat område.

Ekonomi är fortsatt ansträngd. Det totala utfallet var ett underskott på elva miljoner vilket var fem mkr bättre mot prognosen i årets andra delårsrapport. Underskottet finns inom utförarverksamheten i kommunal regi medan myndighetsdelen resulterade i ett överskott på fyra miljoner.

Myndigheten har minskat underskottet genom arbete med identifierade områden för budget i balans som mer rättssäkra biståndsbedömningar, hemtagningar, uppföljningar av biståndsbeslut och nyprövningar, avtal för externa placeringar samt översyn av tidsschabloner för hemtjänst.

Ett arbete har påbörjats för att minska kostnaderna inom Björkbackens vård- och omsorgsboende. Funktioner och arbetssätt har setts över och stödfunktioner effektiviserats. Men åtgärderna har under år 2018 inte fått avsedd effekt och verksamhetens resultat var ett underskott med 8,8 miljoner kronor.

Den åtgärdsplan som tagits fram för hemtjänsten i kommunal regi gav inte de kostnadsminskningar som förväntats. Verksamheten har minskat administrationen. Resultatet för hemtjänsten i kommunal regi belastas av att verksamheten som resultat enhet har ett negativt resultat om 2,5 miljoner kronor från tidigare år.

Under hösten har effekterna av de påbörjade åtgärderna inom Björkbacken och hemtjänsten i kommunal regi kunnat ses i det ekonomiska utfallet. Fokus framåt ligger på att nå en effektivare styrning av bemanning och genom rutiner, minskad sjukfrånvaro och kostnadsmedvetenhet vid inköp av förbrukningsmaterial.

Behovet av hemtjänst ökade under året, både sett till timmar och brukare. Behovet av vård- och omsorgsboende ökar men kan inte fullt ut tillgodoses. Därigenom har både hemtjänst och korttidsboende ökat.

Ny lagstiftning har medfört att verksamhetsområdet fått ökade kostnader för bostadsanpassning.

Inom utförarverksamhet i kommunal regi ligger fokus under år 2019 på följande på åtgärder inom utförarverksamheten i kommunal regi för att nå en ekonomi i balans samt minskad sjukfrånvaro.

Inom myndigheten ligger fokus på strukturerade nyprövningar, en optimal fördelning mellan permanenta boendeplatser och korttidsplatser, införa en prestationsbaserad ersättningsmodell, tidsregistrering i hemtjänsten samt införa en hyresmodell. Prioriterat är också att utveckla samverkan i samband med utskrivning från slutenvården.