

Verksamhetsberättelse 2019 Äldre- och omsorgsnämnden, verksamhetsområdena äldreomsorg och omsorg om personer med funktions- nedsättning



#härtrivsnyatankar

tyresö kommun



Innehållsförteckning

Viktiga händelser.....	2
Uppföljning och analys av mål och resultat.....	3
Fokusområde - Trygga hela livet.....	3
Fokusområde - Delaktiga tillsammans.....	5
Fokusområde - I balans - för hållbarhet och hälsa.....	6
Särskilda uppdrag.....	10
Nämnduppdrag.....	12
Grundförutsättningar - Hållbar ekonomi.....	13
Grundförutsättningar - Hållbar kvalitetsutveckling.....	14
Grundförutsättningar - Attraktiv arbetsgivare.....	18
Verksamhetsuppdrag äldreomsorg - Analys och slutsatser.....	20
Verksamhetsuppdrag funktionsnedsättning - Analys och slutsatser.....	20
Ekonomi.....	21
Ekonomi äldreomsorg - Analys och slutsatser.....	22
Ekonomi funktionsnedsättning - Analys och slutsatser.....	23
Uppföljning av riskhanteringsplanen.....	25
Sammanfattande bedömning.....	27

Viktiga händelser

I januari bildades förvaltningen Liv och hälsa där äldre- och omsorgssektorn där äldre- och omsorgssektorn ingick som en av fyra sektorer. Under hösten påbörjades en omorganisation som innebar att äldre- och omsorgssektorn bildade en egen förvaltning från och med 13 januari 2020.

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård, LUS, har trätt i kraft. Lagändringen innebär att kommunens planering för insatser kring brukaren vid utskrivning från slutenvården behöver ske snabbare och på ett annat sätt än tidigare. Detta bedöms få stora konsekvenser i form av tillkommande kostnader och personella resurser inom båda verksamhetsområdena.

Äldreomsorg

- Kommunstyrelsen fattade beslut om att ett nytt äldrecentrum ska skapas i Björkbackens lokaler.
- Ny lag har trätt i kraft som innebär att det är möjligt för kommunerna att inrätta biståndsbedömt trygghetsboende som särskild boendeform. Tyresö kommun har ännu inte tagit ställning till om det är en boendeform som ska inrättas inom kommunen eller ej.
- Under sommaren genomförde hemtjänsten tillsammans med kultur- och fritidssektorn ett dagkollo för äldre.
- En balansskola för äldre har genomförts med goda utvärderingsresultat. Förvaltningen planerar att utöka samverkan med vissa föreningar inför kommande tillfällen under 2020.
- På Björkbacken gjordes korttidsplatser om till permanenta boendeplatser vilket ledde till kortare väntetid till boendeplats på särskilt boende under senare delen av året.
- Hyresavtal för att öppna en centrumnära träffpunkt tecknades.
- Mötesplatser för äldre har startat i regi av den kommunala hemtjänsten i samverkan med kultur- och fritidsförvaltningen.

Omsorg om personer med funktionsnedsättning

- Tyresöbo vann finalen i Funkisfestivalen! Funkisfestivalen är Sveriges största melodifestival för personer med kognitiv eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Det var andra året i rad som Tyresö deltog.
- Serviceboendet Hasselbacken öppnade under våren vilket innebär att boendekön kortades och att boende som tidigare bodde på annan ort kunde flytta hem till Tyresö.
- Korttidshemmet Villa Höglid utökade sin verksamhet med korttidsvistelse under eftermiddagar och kvällar. Detta är en verksamhet som brukarna tidigare åkte till på annan ort. Verksamhetsutvecklingen innebär effektiviseringsvinster och en 30 % högre beläggningsgrad.
- En koordinatortjänst för turbunda resor anställdes med syfte att öka andelen samåkningsresor. Arbetet har gett effekt och andelen som samåker har ökat med 72 % vilket innebär miljövinster och en kostnadsminskning för kommunen.

Uppföljning och analys av mål och resultat

Fokusområde - Trygga hela livet

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

Bedömning



Bedömningen är att verksamheterna i hög grad bidrar till måluppfyllelsen av det strategiska målet.

Myndigheten fick goda resultat i 2019 års brukarundersökning. Myndigheten har minskat handläggningstiden för LSS-ärenden från genomsnitt 80 dagar 2018 till 56 dagar 2019.

Tyresöbor med LSS-insatser är över lag nöjda med det stöd och hjälp som ges enligt senaste brukarundersökningen. Brukarundersökningen inom äldreomsorgen visar dock att nöjdheten med kommunens vård- och omsorgsboenden är fortsatt låg.

Nämndmål äldreomsorg och funktionsnedsättning - Brukarna får den hjälp och stöd de önskar utifrån gällande lagstiftning och kommunens förutsättningar

Bedömning











Den totala bedömningen är att nämndmålet i hög grad är uppfyllt. Fyra av indikatorerna för målet har uppnått målvärdet, två av indikatorerna har uppnått ett nära målvärde och två av indikatorerna nådde inte upp till målvärdet.

Trots aktiviteter för att förbättra nöjdheten inom vård- och omsorgsboendena minskade andelen nöjda i 2019 års brukarundersökning. Beslutet om ombyggnation av Björkbacken har troligtvis påverkat resultatet, då nöjdheten var särskilt låg där. Även andelen positiva svarade på frågorna om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, möjlighet att påverka vid vilka tider personalen kommer samt om personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete var fortsatt lågt i 2019-års undersökning. Fler Tyresöbor har dock kunnat få ett vård- och omsorgsboende inom kommunen än tidigare år. Även inom hemtjänsten har nöjdheten minskat. Nöjdheten med den kommunala hemtjänsten är dock fortfarande hög.

2019 års resultat i brukarundersökningen för LSS-verksamheten var över lag bra. Brukare inom daglig verksamhet och boende inom LSS-gruppboende tycker att de får den hjälp och stöd som de behöver. Inom serviceboende LSS har dock andelen som tycker att de får det stöd de behöver minskat med 10 % från förra årets undersökning.

Myndigheten fick goda resultat i 2019 års brukarundersökning. Inom myndighet LSS har en utökning av två tjänster gjort att handläggningstiden minskat under från genomsnitt 80 dagar 2018 till 56 dagar 2019.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
(U23414) Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - inflytande och tillräckligt med tid, andel (%)	32 %	Öka från 2018 års utfall på 35 %	
Indikatorn är en sammanslagning av tre frågor i brukarundersökningen, och är bland 25 % lägsta i landet.			
(U21422) Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - inflytande och tillräckligt med tid, andel (%)	54 %	Öka från 2018 års utfall på 56 %	
Indikatorn är en sammanslagning av tre frågor i brukarundersökningen, och är bland de 50 % mittersta kommunerna i landet.			
(U21468) Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	88.00 %	Öka från 2018 års utfall på 89.00 %	
Målet var att andelen nöjda skulle öka, men nöjdheten har minskat med 1 procentenhet från förra årets undersökning. Nöjdheten med hemtjänsten har minskat de senaste tre åren vilket är en negativ trend. Nöjdhet med den kommunala hemtjänsten är högre än med de privata utförarna. Tyresös resultat är bland de 50 % mittersta i landet.			
(U23471) Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	73.00 %	Öka från 2018 års utfall på 72.00 %	
Målet var att andelen nöjda skulle öka, och nöjdheten har ökat med 1 procentenhet från förra årets undersökning. Nöjdheten är högre bland dem som bor på privat drivna vård- och omsorgsboenden än på Björkbacken. Tyresös resultat är bland de 25 % lägsta i landet.			
Vård- och omsorgsboende - Andel platser i vård och omsorgsboende som verkställs utanför kommunen.	12.00 %	Öka från 2018 års utfall på 13.00 %	
Genom att fler platser i vård- och omsorgsboenden i kommunens egen regi och inom entreprenad har kunnat beredas, har färre platser behövts köpas externt. På totalen är det endast 1 % minskning, men antalet köpta platser har minskat med 4 st. samtidigt som totalt antal platser har ökat med 9 st.			
(U28533) Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren får den hjälp hen vill ha, andel (%)	88.00 %	Öka från 2018 års utfall på 86.36 %	
Andelen positiva svarande har ökat med 2 %. En succesiv ökning har skett de senaste åren, vilket är positivt. Tyresös resultat är över genomsnittet för deltagande kommuner.			
(U28519) Brukarbedömning gruppbostad LSS - Brukaren får den hjälp som behövs, andel (%)	100.00 %	Öka från 2018 års utfall på 81.82 %	
Samtliga boende inom LSS-gruppbostad tycker att de får den hjälp och stöd som de behöver.			
(U28526) Brukarbedömning servicebostad LSS - Brukaren får den hjälp som behövs, andel (%)	76.92 %	Öka från 2018 års utfall på 86.36 %	
Andelen positiva svarande har minskat med 10 %. Tyresö ligger dock i nivå med genomsnittet för alla deltagande kommuner.			

Fokusområde - Delaktiga tillsammans

Strategiskt mål - Tyresöborna är medskapare och delaktiga i kommunens utveckling

Bedömning



Bedömningen är att verksamheterna i hög grad bidrar till måluppfyllelsen av det strategiska målet.

Brukarnas synpunkter dokumenteras alltid i utredningen som sedan ligger till grund för eventuell insats. I samband med insatsen upprättas en genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Verksamheterna möjliggör för delaktighet och medskapande genom olika former av boråd och arbetsplatsträffar för brukare på daglig verksamhet.

LSS-verksamheten och äldreomsorgen har genomfört medborgardialog om välfärdsteknik under hösten. I samband med utveckling av utemiljön på Trollängen samt det nya äldrecentret på Björkbacken har verksamheten genomfört fokusgrupper för att ta in medborgarnas synpunkter. Delaktigheten förstärkts även genom det kommunala funktionshinderrådet och pensionärsrådet som får tillfälle att komma med förslag eller yttra sig i frågor som rör utveckling av verksamheten.

Nämndmål funktionsnedsättningen - Välfärdsteknik utvecklas tillsammans med brukare inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Bedömning



Bedömning är att nämndmålet är helt uppfyllt. Indikatorn för målet har uppfyllt målvärdet.

Medborgardialoger med fokus på välfärdsteknik genomfördes under hösten 2019. Frågan har diskuterats på arbetsplatsträffar för deltagare på daglig verksamhet och boråd på service- och gruppboendena inom verksamheterna i egen regi.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Antalet genomförda medborgardialoger kring välfärdsteknik	3	3	

Nämndmål äldreomsorg - Välfärdsteknik utvecklas tillsammans med brukare inom äldreomsorgen

Bedömning



Bedömning är att nämndmålet är helt uppfyllt. Indikatorn för målet har uppfyllt målvärdet.

Medborgardialoger med fokus på välfärdsteknik genomfördes under hösten 2019. Dialogerna gav värdefull input inför vidare utveckling av välfärdsteknik inom verksamhetsområdet.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Antalet genomförda medborgardialoger kring välfärdsteknik	3	3	

Fokusområde - I balans - för hållbarhet och hälsa

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

Bedömning



Två av tre nämndmål för det strategiska målet uppfylls inte. Bedömningen är dock att verksamheterna sammantaget i hög grad bidrar till måluppfyllelsen av det strategiska målet.

Äldreomsorgen bidrar till måluppfyllelsen genom att säkerställa att äldre medborgare med behov av stöd får det stöd och omsorg de behöver för att ha en god livssituation. Verksamheten genomförde under våren en uppskattad balansskola för äldre i syfte att förbättra äldres hälsa och en centrumnära träffpunkt startade under vintern. Verksamheten erbjuder även en öppen mötesplats för äldre på Kvarnhjulet i samverkan med kultur- och fritidsförvaltningen samt dagverksamhet på Björkbacken.

Brukarundersökningen visar dock att boende inom kommunens vård- och omsorgsboenden inte är nöjda med mat- och måltider och de aktiviteter som erbjuds. Det förbättringsarbetet som påbörjats under året kommer att fortgå under 2020.

Genom att arbeta med hälsofrämjande aktiviteter för personer med stöd enligt LSS, har verksamheten bidragit till att skapa goda och hälsofrämjande livsvillkor. Brukarundersökningen visar att nästan 100 % av de boende inom kommunens LSS-boenden är nöjda med de aktiviteter som erbjuds.

Nämndmål funktionsnedsättning - Boende på grupp- och serviceboende är nöjda med de aktiviteter som erbjuds.

Bedömning



Bedömning är att nämndmålet är helt uppfyllt. Indikatorn för målet har ett högt utfall.

Brukarundersökningen visar att nästan 100 % av de boende är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Under året har flertalet aktiviteter erbjudits i grupp och enskilt bl.a. båttur till Utö och till Ekerö, besök på Skansen, övernattnings på Gålö, promenad vid Tyresö slott och Notholmen, kvällspromenad på söder, picknick, kubb och bad mm.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
FO - Andelen som uppger att de är och nöjda med de aktiviteter som erbjuds inom LSS-boende.	100.00%	Inget målvärde angivet i nämndplan 2019	

Utfallet avser boende på gruppboestad. Inom serviceboestad var 92 % nöjda med sina fritidsaktiviteter.

Nämndmål äldreomsorg - Boende på vård- och omsorgsboende är nöjda med mat och måltider.

Bedömning



Bedömningen är att nämndmålet inte har uppfyllts. Målvärdet för indikatorn har inte uppnåtts.

Nöjdheten med maten och måltidssituationen på kommunens vård- och omsorgsboendena är fortsatt låg. Andelen som tycker maten smakar bra är 64 %. Resultat är bland de 25 % lägsta i riket. Det är boende på Björkbacken som är minst nöjda med hur maten smakar. Endast 34 % har uppgett att de tycker maten smakar bra, vilket är en 24 % minskning från förra året. Maten tillagas i restaurang Utsikten som drivs av kommunens kostenhet.

Andelen som tycker att maten är en trevlig stund på dagen är oförändrad från förra året (60 %). Även det resultatet är bland de 25 % lägsta i riket. Björkbacken har under året drivit ett förbättringsarbete med syfte att öka nöjdheten med måltiderna. Verksamheten har startat matråd tillsammans med de boende för att fånga upp synpunkter och öka delaktigheten. Boendet har även inrättat kostråd där de olika boendeenheternas kostombud deltar. Arbetet har lett till att nöjdheten med måltidsmiljön har ökat 33 % på Björkbacken. Det oförändrade resultatet för kommunen beror på att nöjdheten på Trollängen har minskat.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
(U23415) Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - mat och måltidsmiljö, andel (%)	47 %	Öka från 2018 års utfall på 49 %	

Indikatorn är en sammanslagning av två frågor i brukarundersökningen - om maten smakar bra och om måltiderna är trevliga. Tyresös resultat är bland de 25 % lägsta i landet.

Nämndmål äldreomsorg - Brukarna är nöjda med de aktiviteter som erbjuds inom vård- och omsorgsboendet.

Bedömning



Bedömningen är att nämndmålet inte har uppfyllts. Målvärdet för indikatorn har inte uppnåtts.

Nöjdheten med aktiviteter inom vård- och omsorgsboendena är fortsatt mycket lågt. Andelen nöjda är endast 44 %, vilken är en minskning med 8 % från förra året. Det är framförallt boende på Björkbacken som inte är nöjda med aktivitetsutbudet. Endast 28 % av de boende är nöjda. Det är trots det låga resultatet en ökning från förra året då nöjdheten var 21 %. Verksamheten har under året utökat sitt aktivitetsutbud och erbjudit de boende bl.a. musikunderhållning och gymnastik. Utegården gjordes fin till sommaren och boendet anordnade midsommarfirande med midsommarstång och spelmannslag.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
(U23470) Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - sociala aktiviteter, andel (%)	44.00%	Öka från 2018 års utfall på 48.00%	

Andelen nöjda med sociala aktiviteter har minskat med 8 % från 2018 års brukarundersökning. Tyresös resultat är bland de 25 % lägsta i landet.

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

Bedömning



Bedömningen är att verksamheterna i hög grad bidrar till måluppfyllelsen av det strategiska målet.

Genom att säkerställa brukarinflytandet och systematisk uppföljning av det stöd som ges, bidrar verksamheterna till att värna om en hög livskvalitet för Tyresöbor med insatser från LSS-verksamheten och äldreomsorgen. LSS-verksamheten har vidtagit åtgärder som inneburit att samåkingen till och från daglig verksamhet ökat med 72 % vilket bidrar till en hållbar infrastruktur.

Nämndmål äldreomsorg och funktionsnedsättning - Vårds- och informationsteknik används i verksamhetsutvecklingen

Bedömning



Bedömning är att nämndmålet är helt uppfyllt. Indikatorn för målet har uppfyllt målvärdet.

Trollängen vård- och omsorgsboende har infört trygghetslarm. En plan för digitalisering inom kommunens hemtjänst har arbetats fram. DIGIT-ombuden inom utförande LSS-verksamhet i egen regi arbetar med att implementera digitala verktyg i verksamheten i samråd med brukarna och övrig personal. Myndigheten har identifierat ett antal processer som kan digitaliseras utifrån en prioriteringsordning som kommer tas fram vid en workshop i början av februari.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Antalet pågående implementeringsarbeten av vårds- eller informationsteknik.	3	3	
Digitalt trygghetslarm Trollängen, robotisering av administrativa processer inom verksamheter i kommunal regi samt implementering av digitalt stöd i samråd med brukare.			

Nämndmål äldreomsorg och funktionsnedsättning - Brukares insatser följs upp kontinuerligt.

Bedömning



Bedömningen är att nämndmålet i hög grad är uppfyllt. Målvärdet för indikatorerna är uppfyllt respektive nära målvärde.

Myndigheten följer upp beviljade insatser enligt en upprättad plan. Utförande verksamhet upprättar genomförandeplaner samt följer upp dessa tillsammans med brukaren och/eller dess företrädare. Björkbacken har under året arbetat med att utveckla och förbättra arbetet med genomförandeplanerna.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
FO - Andelen LSS-boendeplatser som uppfyller kvalitetskraven i Kommunens kvalitet i korthet (KKIK).	---	Öka	
Nyckeltalet har utgått i KKIK varför ingen måluppfyllelse kan anges.			
Andel beslut som följts upp årligen	98.00%	100.00%	
Myndigheten har under året förbättrat arbete med att på ett strukturerat sätt följa upp och nypröva insatser.			
Andel uppföljda genomförandeplaner som följts upp årligen	100.00%	100.00%	

Utfallet avser LSS-verksamheten i egen regi. Varje månad tar verksamheten fram statistik på hur många genomförandeplaner som är aktuella och vilka som eventuellt saknas. På så vis har verksamheten koll på att alla har en uppdaterad genomförandeplan. Ingen motsvarande mätning inom äldreomsorgens verksamhetsområde har genomförts.

Nämndmål funktionsnedsättning - Resandet med turbundna resor till och från daglig verksamhet är hållbara

Bedömning

Bedömning är att nämndmålet är helt uppfyllt. Indikatorn för målet har uppfyllt målvärdet.

En ny tjänst som koordinator av turbundna resor arbetar sedan i september med att effektivisera resandet och göra det mer hållbart, både ekonomiskt och miljömässigt. Samordnade resor har ökat med 72 %.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
FO - Andel av turbundna resor till och från daglig verksamhet som utgörs av samåkning	81.00%	Öka från 2018 års utfall på 47.00%	
Samåkningen har ökat med 72 %.			

Särskilda uppdrag

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

Kommunövergripande förslag på aktiviteter behandlas av kommunstyrelsen.

Status



Verksamhetsområde omsorg om personer med funktionsnedsättning

Följande aktiviteter är genomförda:

- Kommunens lagefterlevnad av säkerställd samverkan enligt LSS § 15.7 ska arbetas in i berörda enhetsplaner inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning.
- Boende i gruppboende enligt LSS ska erbjudas anpassade fritidsaktiviteter.
- Hälsöfrämjande insatser ska erbjudas inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Följande aktiviteter är pågående:

- Anhörigstödet inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning ska utvecklas genom samverkan med frivilligorganisationer.
- Verksamheter inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning ska verka för utbildning och information om mänskliga rättigheter och tillgänglighet.
- Tyresö kommuns övergripande likabehandlingsplan ska vara känd i alla verksamheter inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Verksamhetsområde äldreomsorg

Följande aktiviteter är pågående:

- Samverkan med frivilligorganisationer i syfte att utveckla anhörigstödet ytterligare.

Arbetsgrupp har tillsatts som har arbetet med att utveckla anhörigstödet inom kommunen. Fokus har främst varit på att utveckla träffpunkter för äldre. Arbetsgruppen avvaktar ytterligare direktiv.

De aktiviteter som återstår att påbörja arbetet med är:

- Berörda verksamheter inom äldreomsorgen ska verka för utbildning och information om mänskliga rättigheter och tillgänglighet.
- Tyresö kommuns övergripande likabehandlingsplan ska vara känd i alla verksamheter inom äldreomsorgen.

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

Status



I enlighet med strategin har verksamheterna inom nämndens verksamhetsområden verkat för följande:

- Nyanlända erbjuds praktikplatser i kommunens verksamheter.
- 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

Ta fram handlingsplan för ökad upplevd trygghet/minskad upplevd oro hos brukarna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Status



LSS-verksamheten i egen regi har tagit fram en handlingsplan för ökad trygghet. I den ingår bl.a. införandet av brukarråd och boråd då verksamheten av erfarenhet vet att kommunikation oftast löser känslan av otrygghet. En viktig del i ökad trygghet är också vetskapen om att man har rätt att säga nej. Verksamheten har därför utbildat personal i att hålla VIP-utbildningar. VIP står för viktig intressant person och är en utbildning riktad till personer med funktionsnedsättning för att stärka självkänslan och minska utsatthet. Brukarundersökningen 2019 visade dock att tryggheten minskade inom flera av verksamheterna, så verksamheterna kommer fortsätta att arbeta med förstärkande åtgärder under år 2020.

Utreda förutsättningarna för att införa en äldreombudsman som kan ge råd och stöd.

Status



Utredningen presenterades för äldre- och omsorgsnämnden i december. Nämnden beslutade att inte införa en äldreombudsman då behovet i huvudsak kan tillgodoses genom befintlig organisation, samt utifrån att en ny tjänst som anhörigkonsulent inrättades vid årsskiftet som till stor del kommer att arbeta mot målgruppen äldre.

Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen.

Status



Björkbacken har vidtagit en rad åtgärder för att förbättra mat- och måltidssituationen för de boende. Tyresös resultat i brukarundersökningen visar dock att de boende fortfarande inte är nöjda med hur maten smakar eller måltidssituationen. Verksamheten kommer att fortsätta med förbättringsarbetet under år 2020.

Grundförutsättningar - Hållbar ekonomi

Alla kommunens verksamhetsområden ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Bedömning



Både äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning bedrivs i sin helhet inom ramen för de tilldelade ekonomiska resurserna.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Andel verksamhetsområden med prognossäkerhet augusti inom +/- 1,0 %	39.00%	100.00%	
Andel verksamheter enligt verksamhetsområdets driftbudget som bedrivs inom budgeterat ram	71 %	100.00%	
Beläggningsgrad inom vård- och omsorgsboende i kommunal regi	94.80%	99.00%	
Mätmånad dec. 2018 respektive dec. 2019.			
Beläggningsgrad inom korttidsvistelse i kommunal regi	86.00%	67.00%	
Korttidshemmet har ökat sin beläggningsgrad med 30 % under året.			
Andel brukartid inom hemtjänst i kommunal regi.	88.00%	85.00%	

Grundförutsättningar - Hållbar kvalitetsutveckling

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

Bedömning



Av de domar som kommit från förvaltningsrätten har merparten varit till kommuns fördel vilket visar att besluten följer rättspraxis. LSS-handläggare och enhetschef har deltagit vid juridisk handledning och diskuterar regelbundet de ärenden som prövas i förvaltningsdomstolarna. Myndigheten har även tillgång till en webbaserad juridisk rättsdatabas.

Under året har tre lex Sarah-rapport upprättats inom verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning. Ingen rapport inom äldreomsorgen har upprättats.

En av rapporten avsåg fysiskt övergrepp genom olovlig användning av skydds- och begränsningsåtgärder. Händelsen bedömdes som risk för missförhållande. Åtgärderna för att händelsen inte ska ske igen bestod i ändrade rutiner och arbetssätt samt informationsinsatser till personalen.

De andra två andra rapporterna avsåg brister i utförande av insats och bedömdes efter utredning inte vara missförhållanden enligt lex Sarah.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Antalet icke verkställda beslut	8	0	
Per den 31/12 2019.			
Andel uppfyllda kvalitetsmål	100 %	100.00%	
Samtliga kvalitetsmål bedöms vara uppfyllda. Kvalitetsmål för socialtjänstens verksamhetsområde är:			
- Socialtjänstens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal			
- Personer som har stöd av socialtjänsten ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande			
- Socialtjänsten har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra			
- Socialtjänstens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid			
- Samverkan är vägledande i socialtjänstens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov			

Utlovade kvalitets- och servicenivåer är uppfyllda

Bedömning



Verksamheterna inom båda verksamhetsområdena hade goda resultat avseende tillgänglighet, bemötande och delaktighet i den nationella brukarundersökningen. Utredningstider och väntetider ligger inom riksnittet för riket och bedöms vara rimliga för verksamhetsområdet.

Resultatet i brukarundersökningen för 2019 samt kvalitetsgranskningar visar att kommunens värdighetsgaranti för äldreomsorgen endast är delvis uppfylld. Tyresö kommun tillhör dock de kommunerna med tredje högsta personalkontinuiteten inom hemtjänsten i landet, samt de 25 % kommuner med högst uppfyllda kvalitetsaspekter inom vård- och omsorgsboende (KKiK 2019).

De avtalsuppföljningar som gjort under året har visat brister i hemtjänstutförarens avtalstroghet. Detta visar hur viktigt det är med återkommande avtalsuppföljningar och myndigheten behöver fortsätta arbeta strukturerat med detta område. De kvalitetsuppföljningar som gjort på boenden har visat på brister på Björkbackens vård- och omsorgsboende samt vissa brister på Krusmyntan, Villa Basilika och Trollängen.

Totalt har det under 2019 inkommit 109 klagomål/synpunkter gällande äldreomsorg. Under året har myndigheten arbetat med att få till bättre struktur på inrapportering av klagomål samt uppföljning och sammanställning av inkomna klagomål. Detta har gett som resultat att antalet registrerade klagomål har ökat under året.

Störst antal inkomna klagomål har gällt hemtjänsten (71 st.), och då framförallt den kommunala hemtjänsten (51 st.). Största delen av klagomålen rör bristande tillgänglighet, ej utförda insatser, stressad personal, bristande information samt att de kör för snabbt i bostadsområdena. De har även blivit uppmärksammade på att ett stort antal genomförandeplaner saknas.




Näst mest klagomål har Lindalens hemtjänst fått (10 st.). Även de klagomålen rör brister i utförandet, dålig personalkontinuitet samt bristande kvalitet.

Restaurang Utsikten har fått klagomål från Tyresöbor gällande dålig kvalitet på maten som levereras samt stora och allvarliga brister i leveranserna till boende och hemtjänst. En handlingsplan har begärts och inkommit för att komma tillrätta med bristerna.

Björkbackens Vård och omsorgsboende har fått klagomål gällande bristande bemötande och kvalitet.

Myndigheten har fått 6 stycken registrerade klagomål under året. Klagomålen rör att korttidsboende verkställs utanför Tyresö, att ansökan om vård- och omsorgsboende avslås, bristande tillgänglighet och bemötande.

Inom verksamhetsområde omsorg om personer med funktionsnedsättning inkom det 10 klagomål under året. De avsåg brister i information, bemötande, rättssäkerhet och det stöd som ges. Samtliga klagomål har följts upp och återkoppling till den klagande sker. I vissa fall genomförs en större utredning.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Andel uppfyllda värdighetsgarantier avseende vård- och omsorgsboende	Delvis	100.00%	
Resultatet i brukarundersökning för 2019 visar att värdighetsgarantierna delvis är uppfyllda.			
(U28414) Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), medelvärde	56	Minska från 2018 års utfall på 80 dagar.	
Den genomsnittliga utredningstiden har minskat från 80 (2018) till 56 dagar.			
Genomsnittligt verkställighetstid avseende vård- och omsorgsboende	80	Minska från 2018 års utfall på 71 dagar	
Målet var att den genomsnittliga väntetiden skulle minska. Väntetiden har dock ökat från 71 (2018) till 80. Trots ökningen tillhör inte Tyresö längre de 25 % kommuner med längst väntetid som var fallet 2018, utan ligger nu inom spannet för de 50 % mittersta kommunerna. Mätningen av väntetiden gjordes i början av året då kötiden till boende fortfarande var lång. Åtgärder vidtogs, bl.a. genom att korttidsplatser på Björkbacken gjordes om till permanenta boendeplatser. Kön till vård och omsorgsplatser har därmed minskat under senare delen av året.			

(U23424) Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - bemötande, förtroende och trygghet, andel (%)	33 %	Öka från 2018 års utfall på 31 %	
Indikatorn är en sammanslagning av tre frågor i brukarundersökningen.			
(U21420) Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - bemötande, förtroende och trygghet, andel (%)	39 %	Öka från 2018 års utfall på 38 %	
Indikatorn är en sammanslagning av tre frågor i brukarundersökningen.			
(U28518) Brukarbedömning gruppbostad LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga hemma, andel (%)	94.74%	Öka från 2018 års utfall på 73 %	
(U28525) Brukarbedömning servicebostad LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga hemma, andel (%)	82.05%	Öka från 2018 års utfall på 80 %	
(U28532) Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - inflytande, andel (%)	78.43%	Öka från 2018 års utfall på 75 %	
(U28536) Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren känner sig trygg med alla i personalen, andel (%)	88 %	Öka från 2018 års utfall på 84 %	
(U28522) Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Brukarbedömning gruppbostad LSS - trygg med personal, andel (%)	73.68%	Öka från 2018 års utfall på 91 %	
Utfallet är 74 % för Tyresö 2019, vilket är en minskning från förra året. Minskningen beror på att fler har uppgett att de känner sig trygga med <i>några</i> i personalen än <i>alla</i> . Ingen har uppgett att de inte känner sig trygga med någon i personalen. Verksamheten i kommunal regi arbetar med åtgärder för att höja tryggheten.			
(U28529) Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Brukarbedömning servicebostad LSS - trygg med personal, andel (%)	66.67%	Öka från 2018 års utfall på 64 %	
Utfallet är 67 % för Tyresö 2019. Det är en ökning från förra årets brukarundersökning vilket innebär att målet för året uppnås, men resultatet är under genomsnittet för deltagande kommuner. Det är framförallt boende på det under året nyöppnade servicebostaden Hasselbacken som inte känner sig trygg med alla i personalen. Verksamheten arbetar med åtgärder för att öka tryggheten.			

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

Bedömning



Ingen HME-undersökning har genomförts under året, men bedömningen är att verksamheterna uppfyller grundförutsättningen.

Verksamheterna förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer och arbetssätt

Bedömning



Ingen framgångsinsiktsundersökning har genomförts under året, men bedömningen är att verksamheterna uppfyller grundförutsättningen.

Verksamheterna har under året kontinuerligt arbetat med att förbättra och effektivisera processer och arbetssätt, bl.a. genom att revidera rutiner och tillämpningsanvisningar inom myndighetsutövningen. Bedömningen är att grundförutsättningen är uppfylld.

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

Bedömning



Kommunens äldreomsorg uppfyller helt eller delvis 29 % av Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för verksamhetsområdet (öppna jämförelser 2018 och 2019). De utvecklingsbehov som identifierades gäller kompetensutveckling, utredningstider, systematisk uppföljning, metodutveckling och rutiner samt samverkan. 2018 års brukarundersökning visade att merparten av brukarna trivs med sitt boende och sin dagliga verksamhet. Undersökningen visade dock, trots att de flesta är nöjda och trygga med personalen, att brukare inom daglig verksamhet och servicebostad inte alltid känner sig trygga i sin verksamhet.

Inom verksamhetsområdet omsorg om personer med funktionsnedsättning uppfyller kommunen helt eller delvis 31 % av Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för verksamhetsområdet (öppna jämförelser 2019). Det är en förbättring mot föregående års utfall som var 22 %. De utvecklingsområden som återstår avser intern och extern samordning, samlad kompetensutvecklingsplan, systematiskt arbetssätt vid uppföljning, standardiserade bedömningsmetoder samt systematisk uppföljning för verksamhetsutveckling.

Tyresö tillhörde vid 2019-års mätning av kommunens kvalitet i korthet (KKiK) de 25 % bästa i riket gällande:

- Personalkontinuitet inom hemtjänsten.
- Kvalitetsaspekter inom vård- och omsorgsboende.
- Kostnad äldreomsorg, kr/inv.
- Trivsel i gruppboendest LSS.

Indikator	Utfall	Mål	Bedömning
Andel relevanta indikatorer i KKiK där kommunen är bland de 25 procent bästa i landet	40.00%	100 %	

Grundförutsättningar - Attraktiv arbetsgivare

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

Bedömning



Myndigheten ÄO har inga svårigheter att hitta bra medarbetare vid rekrytering. I kvalitetsgranskningen av Björkbacken som under våren lyfts verksamhetens forum för medarbetare med syfte att skapa delaktighet i verksamhetsutveckling fram som ett gott exempel.

Inom myndigheten LSS har personalomsättningen varit hög under året, 34 %. Tre nyrekryteringar har gjorts samt en utökning av två tjänster, varav en LSS-handläggare och en koordinator. Ny enhetschef tillträdde under sommaren och utökning med tjänsten gruppleddare vars rekrytering har påbörjats under hösten. Utökningen av tjänsterna kommer ge bättre arbetsmängd för de enskilda medarbetarna vilket kommer ge en balans mellan arbete och fritid. Utöver det har handläggningstiden förkortats under året, samt medfört att enheten har bättre insyn i alla processer och kostnader.

Verksamheten i kommunal regi (LSS) genomförde en egen medarbetarenkät med HME frågorna som finns i kommunens gemensamma medarbetarundersökning. Svarsfrekvensen var 81 %. Resultaten var mycket positiva och högre på alla frågor utom frågan om man hinner göra ett bra arbete på ordinarie arbetstid där 61 % upplever det mot tidigare 64 %. 87 % ser fram emot att gå till jobbet, 95 % anser att arbetet är meningsfullt, 91 % upplever att chefen visar förtroende för mig som medarbetare.

Tyresö kommun har chefer som utövar ett gott ledarskap

Bedömning



Ingen HME-undersökning har genomförts under året, men bedömningen är att verksamheterna uppfyller grundförutsättningen.

Tyresö kommun har engagerade medarbetare

Bedömning



Ingen HME-undersökning har genomförts under året, men bedömningen är att verksamheterna uppfyller grundförutsättningen.

Tyresö kommun erbjuder goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden

Bedömning



Verksamheterna erbjuder konkurrenskraftiga löner och möjlighet att arbeta hemifrån för administrativ personal. Sjukfrånvaron är låg med undantag från verksamheten i egen regi där långtidssjukfrånvaron har ökat.

Omsorg om personer med funktionsnedsättning

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019-12
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	4.11%	4.34%	5.40%	5.13%

Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	4.46%	5.38%	4.19%	5.17%
----------------------------------	-------	-------	-------	-------

Äldreomsorg

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019-12
Sjukfrånvaro kort (< 60 dagar)	4.29%	5.15%	6.13%	5.96%
Sjukfrånvaro lång (= > 60 dagar)	4.49%	5.39%	5.36%	6.23%

Verksamhetsuppdrag äldreomsorg - Analys och slutsatser

Fokus under året har varit att se över avtalsvillkor, hemtagningar, bättre uppföljning av biståndsbeslut och avtal samt fortsatt arbete med rättssäkra bedömningar efter aktuell praxis. Verksamheterna har genomfört effektiviseringar under året som har lett till goda ekonomiska resultat.

De domar som har hanterats i förvaltningsrätten har till stor del utfallit till myndighetens fördel; 71 % helt till myndighetens fördel, 7 % delvis till kommunens fördel. 20 % har varit till kommunens nackdel.

Kön till vård och omsorgsboenden har varit hög under första delen av året, då runt 30 personer väntade på erbjudande om plats. Åtgärder vidtogs, bl.a. genom att omvandla korttidsplatser på Björkbacken till permanenta platser. Åtgärderna gav effekt och kötiden har minskat. För att tillgodose behovet av korttidsplatser fick den kommunala hemtjänsten i uppdrag att öppna åtta platser i tidigare Linnean på Björkbacken. Enheten var i drift 1 november 2019.

En anhörigkonsulent anställdes i slutet av året och som kommer påbörja sin tjänst februari 2020. Uppdraget är att utveckla arbetet kring anhörigstöd i kommunen samt koordinera frivilligverksamhet och träffpunkter.

Hemtjänstens kontinuitetsmätning för 2019 visar en fortsatt mycket hög kontinuitet. Tyresö kommun är en av 5 kommuner där brukarna under en 14-dagars period träffar 9 personer eller färre.

Verksamhetsuppdrag funktionsnedsättning - Analys och slutsatser

Korttidsvistelse i kommunal regi har ökat sin beläggningsgrad med 30 % under året. Genom utökningen av Hasselbackens servicebostad har andelen ej verkställda beslut i kommunen minskat.

I september påbörjade ny tillsatta koordinatorn arbetet med översynen av att öka samåkningsgraden av de turbundna resorna. Effekten har varit sort, och samåkningsgraden har ökat med 72 %. I december 2019 har 75 personer (vilket motsvarar 84 % av andelen som har daglig verksamhet) personer turbundna resor till och från daglig verksamhet. Av dessa har 81 % samåkning och resterande 19 % ensamåkning.

I och med att en utökning av två tjänster har handläggningstiden minskat under året från 80 dagar 2018 till 56 dagar 2019.

De domar som har hanterats i förvaltningsrätten har till stor del utfallit till myndighetens fördel; 66 % helt till myndighetens fördel, 7 % delvis till enhetens fördel. 26 % har varit till myndighetens nackdel.

Personalomsättningen inom myndigheten har varit hög under året, 33,94 %. En ny enhetschef tillträdde under sommaren och utökning med tjänsten gruppleddare vars rekrytering har påbörjats under hösten. Även inom verksamheter i kommunal regi har personalomsättningen ökat något jämfört med föregående år. En fortsatt utmaning är att rekrytera personal med tillräcklig kompetens inom funktionshinderområdet. Detta gäller framför allt inom problemskapande och utåtagerande beteende, där det redan idag är stor konkurrens om kompetent personal och där verksamheten ofta hamnar i konkurrens om löneläget.

Arbetsmiljöverket gjorde under hösten en inspektion gällande hot och våld i HVB- och LSS-verksamheter. De granskade det systematiska arbetsmiljöarbetet, handlingsplaner och rutiner. Inspektionen av verksamheterna i kommunal regi godkändes utan åtgärder vilket tyder på att verksamheten har väl fungerande handlingsplaner, rutiner och avvikelsesystem.

Ekonomi

Resultaträkning per verksamhetsområde

Totalt Äldre- och omsorgssektor Tkr	Jan-dec 19 kommunbidrag	Jan-dec 19 nettokostnad	Jan-dec 19 nettoresultat	Helår 18 nettoresultat	Förändring mot fg. år
FO	246 131	-245 026	1 105	999	106
ÄO	351 349	-339 949	11 400	-11 011	22 411
Totalt	597 480	-584 975	12 506	-10 012	22 411

Förvaltningschef och stab Tkr	Jan-dec 19 kommunbidrag	Jan-dec 19 nettokostnad	Jan-dec 19 nettoresultat	Helår 18 nettoresultat	Förändring mot fg. år
Andel FO	7 015	-6 690	325	-	-
Andel ÄO	9 727	-9 277	451	-	-
Totalt beställare	16 742	-15 967	776	-	-

ÄO Tkr	Jan-dec 19 kommunbidrag	Jan-dec 19 nettokostnad	Jan-dec 19 nettoresultat	Helår 18 nettoresultat	Förändring mot fg. år
Nämnd		-97	-97	-	- 97
Gemensamt/Administration	17 367	-16 103	1 264	-185	1 449
Hemtjänst ordinärt boende	101 975	-102 857	-882	-4 711	3 829
Korttidsboende	22 999	-26 895	-3 896	5 153	-9 049
Dagverksamhet	7 715	-7 856	-142	-850	708
Vård- & omsorgsboende	196 952	-187 818	9 134**	5 117	4 017
Öppen verksamhet	0	-51	-51	23	-74
Övriga insatser ordinärt boende	4 342	-2 946	1 396	-259	1 655
Totalt beställare	351 349	-344 623	6 726	4 288	2 438
Hemtjänst		1 885	1 885	-6 510*	8 395
Boende		2 698	2 698**	-8 048	10 746
Dagverksamhet		62	62	-63	125
Övriga insatser i ordinär boende		29	29	-678	707
Totalt egen regi		4 674	4 674	-15 299	19 973
Totalt ÄO	351 349	-339 949	11 400	-11 011	22 411

* Inkl. tidigare års resultat -2,5 mkr. **Överföring av medel från myndighet till Björkbacken 8,5 mkr.

FO Tkr	Jan-dec 19 kommunbidrag	Jan-dec 19 netto-kostnad	Jan-dec 19 netto-resultat	Helår 18 nettoresultat	Förändring mot fg. År
Nämnd	0	-95	-95	-	-95
Gemensamt/Administration	9 773	-9 505	268	1 889	-1 621
Hemtjänst ordinärt boende	12 218	-10 769	1 449	322	1 127
Boendestöd ordinärt boende	3 236	-2 957	279	-1 557	1 836
Korttidsboende	3 059	-2 611	448	-1 901	2 349
Särskilt boende/annat boende	7 924	-6 828	1 096	87	1 009
Övriga insatser ordinärt boende	1 373	-1 600	-226	843	-1 069
Boende vuxna LSS	86 008	-90 502	-4 494	-1 312	-3 182
Boende barn & unga LSS	10 804	-9 224	1 580	1 415	165
Personlig assistans LSS/SFB	45 720	-47 015	-1 295	3 481	-4 776
Daglig verksamhet LSS	41 406	-43 859	-2 453	-4 050	1 597
Korttidsvistelse LSS	12 091	-10 596	1 494	768	726
HsL LSS	3 034	-3 039	-5	-41	36
Övriga insatser LSS	9 485	-10 540	-1 055	498	-1 553
Totalt beställare	246 131	-249 140	-3 009	442	-3 451
Boende vuxna LSS		221	221	-485	706
Korttidsvistelse LSS		-49	-49	178	-227
Daglig verksamhet LSS		3 390	3 390	1 413	1 977
Övrigt		552	552	-549	1 101
Totalt egen regi		4 114	4 114	557	3 557
Totalt FO	246 131	-245 026	1 105	999	106

Ekonomi äldreomsorg - Analys och slutsatser

Verksamhetsområden äldreomsorg gör ett positivt resultat 2019.

Verksamheten har under året använt statsbidrag för ökad kvalitet inom äldreomsorgen till att finansiera kvalitetshöjande åtgärder samt statsbidrag avseende satsningar inom kommunal hälso- och sjukvård. Bidragen avser ca 2 000 tkr av intäkterna och ungefär 50 % av dessa är redovisade på Gemensamt/administration vilket där förklarar det positiva resultatet i jämförelse med budget. Myndigheten har under året fortsatt arbetet med uppföljningar och nyprövningar för att säkerställa att alla beslut är i linje med riktlinjer och praxis samt anpassade efter individens faktiska behov.

Hemtjänst i ordinärt boende hos beställare har en negativ avvikelse på grund av högre volymer än antagandet i budget. Även verksamheten Korttidsboende visar en negativ avvikelse mot budget på grund av höga volymer av externt köpta platser i början av året. Första halvåret rådde en stor brist på vård-och omsorgsplatser vilket förklarar en del av de höga volymerna av köpta korttidsplatser och

hemtjänsttimmar under dessa månader. Bristen av vård- och omsorgsplatser är också en av förklaringarna till det positiva avviket mot budget på verksamheten Vård- och omsorgsplatser.

Beläggingsgraden på Björkbacken har varit högre än beräknat på grund av att verksamheten arbetat effektivt med att hitta lösningar trots begränsningarna i lokalerna efter Arbetsmiljöverkets direktiv. Ett gott samarbete mellan myndigheten och utförarna på Björkbacken har också bidragit till det positiva resultatet för året. Genom att använda lokalerna på Björkbacken effektivt har permanenta vård- och omsorgsplatser utökats i slutet av året och en ny korttidsavdelning öppnats.

Helårseffekt på dagverksamheten som öppnade oktober 2018 har gett effekt att ha fördröjt inflyttning till Vård- och omsorgsboende något och en viss effekt på volymerna av hemtjänsttimmar.

Till följd av att ersättningsnivåerna inte var i linje med kostnaderna tillfördes Björkbacken medel från myndigheten för att hjälpa verksamheten att nå budget i balans. Björkbacken visar ett positivt resultat mot budget på grund av att utföraren inte behövt använda de tillförda medlen fullt ut. Utföraren på Björkbacken har under året förändrat administration- och ledningsorganisationen, arbetat med helhetssyn och teamarbete, utökat samarbetet med såväl myndigheten som andra verksamheter i kommunen. Verksamheten har haft en god sommarplanering med ett fåtal inhyrningar av sjuksköterskor vilket 2018 var en hög kostnad för verksamheten. Effekten av att boendet har optimerat personalresursanvändningen genom samordnad bemanning över hela verksamheten har under 2019 haft en helårseffekt.

Kommunala hemtjänstutföraren visar ett positivt resultat för 2019. Under året har arbetet med att långsiktigt anpassa personalkostnaderna efter verksamhetens behov fortsatt.

Översyn av insatser, personalscheman och en god sommarplanering har gett ett positivt resultat.

Verksamheten har haft lägre kostnader för bostadsanpassning än beräknat vilket förklarar det positiva avviket mot budget för myndighetens Övriga insatser i ordinärt boende.

Ekonomi funktionsnedsättning - Analys och slutsatser

Verksamhetsområden för personer med funktionsnedsättning gör som helhet ett positivt resultat 2019. Beställaren har under året haft ett relativt stort underskott under året och slutar även på ett negativt resultat men det vägs upp av utförarens positiva siffror.

Hemtjänst i ordinärt boende har en positiv avvikelse då efterfrågan inom verksamheten har varit lägre än vad som prognostiserades i budgetarbetet inför 2019.

Verksamheterna inom Särskilt boende/annat boende slutar med en positiv avvikelse jämfört med budget vilket bland annat beror på volymminskning inom verksamheterna.

Inom Boende vuxna LSS har det under året funnits ett antal åtgärder för att komma i balans med 2019 års effektiviseringskrav. Genom att möjliggöra hemtagningar via driftstart av nya service- och gruppboendestäder skulle verksamhetsområdet minska sina kostnader avsevärt. Planen var att två nya enheter skulle starta under året, men den ena har blivit försenad till sommaren 2020. Verksamheten har fortfarande ett stort strukturellt underskott.

Under året har flera omförhandlingar av avtal gett effekt, speciellt inom verksamheten Boende barn och Unga LSS. Bland annat sänktes ett avtal med 1500 kr per dygn vilket har gett en positiv avvikelse jämfört med budgeten.

Personlig assistans har en negativ avvikelse som beror på volymökningar i verksamheten. Myndigheten har en ständig pågående effektiviseringsåtgärd där omprövning av tidigare beslut ska ligga så nära






gällande rättspraxis för att sträva mot att insatserna ska bli så rimliga som möjligt. Detta gäller även omprövning av beslut inom andra verksamheter.

Daglig verksamhet gör på beställarsidan en negativ avvikelse till följd av en ökning av dels ärenden, men också vårdtyngd under året jämfört med budget. Daglig verksamhet på utförarsidan har en stor positiv avvikelse som kommer främst utav tre faktorer; den effektivisering som gjorts under året där man bland annat sammanfogade verksamheten och nu har merparten inom samma byggnad. Detta har möjliggjort mer effektiv användning av personalresurser samt minskad lokalkostnad. Tyda har haft svårigheter att rekrytera personal under året vilket har gett en låg personalkostnad som dock inte är hållbar under längre tid. Mot slutet av året är verksamheten ikapp med rekryteringen. Den tredje faktorn är det positiva resultat (1,4 mkr) som verksamheten fått med sig från tidigare år.

Utfallet inom Korttidsvistelse LSS är positiv jämfört med budget då flera personer som haft beslut om korttidsvistelse under året flyttat till permanenta boendeplatser. Även hemtagningar från extern korttidsverksamhet till vårt eget korttidshem har möjliggjorts tack vare en lyckad satsning på en utökad målgrupp där.

Övriga insatser LSS har ett negativt utfall kontra budget till följd av mer volymökningar än planerat. Myndigheter arbetar aktivt med omprövning av tidigare beslut, i synnerhet där en person har mer än en insats.

Uppföljning av riskhanteringsplanen

Risk/åtgärd	Ansvarig	Startdatum	Slutdatum	Status	Färdiggrad
Akut brist på externa LSS-platser					
Redovisa framtida behov av LSS-platser i lokalbehovsanalyser	John Henriksson	2019-06-13	2019-09-30	✓	
Bidra till en utbyggnadstakt som motsvarar behoven av LSS-platser med hjälp av faktabaserade beslutsunderlag.	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	
Kommunen saknar utförare av ickevals-alternativ för personlig assistans					
Dialog med utförare av personlig assistans	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	
Kostnader inom äldreomsorgen för utskrivningsklara personer från slutenvården som kommunen inte klarar att ta emot i tid.					
Möjliggöra för snabba insatser vid behov i samband med utskrivning från slutenvården	John Henriksson	2019-01-01	2019-12-31	✓	
Felaktiga beslutsunderlag på grund av bristande inrapportering av statistik avseende LSS					
Kvalitetssäkring av inrapportering av statistik inom LSS-området.	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	
Färre utförare inom daglig verksamhet på grund av för låg ersättning					
Dialog med utförarna inom daglig verksamhet	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	
Färre utförare på grund av låg ersättning inom hemtjänsten.					
Dialog med utförare inom hemtjänsten	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	
Risk att planerade åtgärder avseende lokaler och arbetsmiljö inte genomförs i förväntad takt,					
Projektdirektiv och	John Henriksson	2019-02-28	2019-09-30	✓	

inriktningsbeslut för ombyggnad av Björbackens vård- och omsorgsb. arbetas fram					
Riskanalyser och individuella bedömningar görs regelbundet vid inflyttning till Björkbacken	John Henriksson	2019-01-01	2019-12-31	✓	
Viten för icke verkställda beslut inom omsorgen av personer med funktionsnedsättning					
God framförhållning och kontroll av kommande behov	John Henriksson	2019-01-31	2019-12-31	✓	
Risk för allvarliga missförhållanden inom äldreomsorgen					
Kunskap i verksamheten om rapportering enligt lex Sara	John Henriksson	2019-02-28	2019-12-31	✓	

Verksamheterna har under 2019 genom åtgärder, antingen eliminerat eller minskat konsekvenser av riskerna.

Sammanfattande bedömning

Verksamhetsområdena uppfyllde de flesta nämndmålen och bidrog till uppfyllelse av de strategiska målen för kommunen. Verksamhetsområdet äldreomsorg bedömdes inte uppfylla nämndmålen *Boende på vård- och omsorgsboende är nöjda med mat och måltider* samt *Brukarna är nöjda med de aktiviteter som erbjuds inom vård- och omsorgsboendet*. Aktiviteter för att förbättra nöjdheten inom dessa områden kommer att fortgå under 2020.

Verksamhetsområdena uppfyllde grundförutsättningarna ekonomi i balans och attraktiv arbetsgivare samt hållbar kvalitetsutveckling. Identifierade utvecklingsområden som verksamheterna kommer fortsätta arbeta med under 2020 är intern och extern samordning, samlad kompetensutvecklingsplan, systematiskt arbetssätt vid uppföljning, standardiserade bedömningsmetoder samt systematisk uppföljning för verksamhetsutveckling.

De omvärldsfaktorer som främst kommer att påverka verksamhetsområdena under 2020 är:

Digitalisering - Förvaltningen behöver öka takten av digitalisering för att möta framtida behov och förväntningar samt effektivisera administrativa processer.

Socialpsykiatri - En resursfördelningsmodell och en tydlig samverkansmodell för socialpsykiatri behöver tas fram. Det finns i dagsläget målgrupper som hamnar utanför traditionella bedömningsgrunder eller uppfyller kriterier för olika nämnders verksamheter vilket påverkar ansvarsfördelningen.

Lokalförsörjning - Förvaltningen har underskott på bostäder för både personer med funktionsnedsättning och äldre vilket medför långa väntetider och förmodade viten. För att bättre möta dessa gruppers efterfrågan behöver förvaltningens behov av särskilda boenden tydliggöras och konsekvensbeskrivas i tidigt skede för att kunna erbjudas när behovet uppstår.

Delar av Björkbacken kommer att omvandlas och utgöra en del av ett framtida äldrecentrum i Tyresö. Omställningen innebär en stor förändring med ett minskat antal vård- och omsorgsplatser och därmed ett minskat personalbehov. Anpassningen från nuvarande till förslagen kapacitet medför även ökade kostnader för själva omställningen. Verksamhetens anpassning till de nya förutsättningarna kommer att fortgå under 2020.

Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård, LUS - Förändringen av kommunens betalningsansvar vid utskrivning från slutenvården kommer ha en stor inverkan på myndigheten.