

Verksamhetsberättelse 2023

Äldre- och omsorgsförvaltningen

2024-02-07



Innehåll

1. Viktiga händelser under året	3
2. Sammanfattande bedömning	4
3. Uppföljning och analys av mål och resultat.....	5
1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare.....	5
2. Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden	7
3. Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor – här finns plats för alla.....	10
4. Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär	15
4. Ekonomisk rapport.....	17
Äldre och omsorgsförvaltningen	17
5. Uppföljning riskhantering	20
6. Övrig redovisning	23

1. Viktiga händelser under året

Äldre- och omsorgsförvaltningen

Äldre- och omsorgsförvaltningen är en robust förvaltning som levererar välfärd dygnet runt, året runt oaktat omständigheter och kunde trots både snöstormar och vattenläckor säkerställa leverans av insatser till Tyresöborna.

Björkbackens vård- och omsorgsboende

Björkbackens vård och omsorgsboende stängde 14 juni 2023. Medarbetare omplacerades inom äldre- och omsorgsförvaltningen.

Nytt vård- och omsorgsboende kommunal regi

I maj 2023 fattades beslut i statsbyggnadsutskottet om planuppdrag avseende nytt vård- och omsorgsboende i kommunal regi på tomt i Strand. Arbetet med att ta fram program- och systemhandlingar pågår och Marge arkitekter har i uppdrag att ta fram ritningar. Detaljplansprocess pågår parallellt. Tidsplanen är att boendet kan stå färdigt våren 2028.

Nya och utökade verksamheter

- Kommunalt boendestöd startade sin verksamhet den 1 maj 2023 inom ramen för LOV boendestöd.
- Under maj månad öppnade även en nybyggd gruppboende LSS, Villa Bansjön med plats för sex boende.
- Fler boendeplatser på befintliga vård- och omsorgsboenden i Tyresö upphandlades.
- Ansvar för alla tryckglarmuttryckningar övertogs i kommunal regi under oktober 2023 och ett larmteam bildades.
- Planering påbörjades för att starta en dagverksamhet med somatisk inriktning 2024.

Civilt försvar och beredskap inom socialtjänsten

Ett projekt i kommunen kring civilt försvar och beredskap inom socialtjänsten startade under 2023. Projektet planeras fortsätta de närmaste åren med syfte att stärka socialtjänstens beredskap vid extraordinära händelser och kriser.

Politiska beslut som haft stor påverkan på verksamheten 2023

Förtydligande gällande regler i arbetstidslagen med elva timmars dygnsvila och max tjugo timmar arbete vid sovande jour påverkade verksamheterna, framförallt inom omsorg för personer med funktionsnedsättning.

2. Sammanfattande bedömning

Översyn årets resultat

	1 Medarbetare	2 Kvalitet	3 Leverans	4 Ekonomi
År 2023	Grön	Grön	Grön	Gul

Förvaltningen uppnår målen och ett grönt resultat i tre av fyra målområden för 2023. Förvaltningen stärkte förutsättningarna för att arbeta med ett nära ledarskap och gjorde satsningar på fortsatt utveckling av hållbara arbetsplatser. Sjukfrånvaron minskade och i medarbetarenkäten framkom att medarbetarna upplevde att deras arbete är meningsfullt. Även i brukarundersökningarna inom båda verksamhetsområdena visade en förbättring jämfört med 2022.

Förvaltningen hade fortsatt fokus på att öka samverkan både internt och externt mellan verksamheterna. Det har lett till en ökad samsyn och bättre synkronisering av processer. Arbetet med att utveckla digitala och alternativ lösningar fortgick under året och kommer även fortsätta under 2024.

Under 2023 har Tyresöborna efterfrågat förvaltningens insatser i större utsträckning jämfört med tidigare år, framförallt inom äldreomsorgen. Ökade volymer samt kostnader i samband med avvecklingen av Björkbackens vård- och omsorgsboende resulterade i att förvaltningen inte nådde målet om budget i balans.

3. Uppföljning och analys av mål och resultat

1. Motiverade medarbetare hos Sveriges bästa offentliga arbetsgivare

Nämnd- och förvaltningsmål

Äldre- och omsorgsförvaltningens medarbetare är motiverade att göra skillnad för Tyresöborna.

Indikator	Bedömning
Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppföljning	Grön

För att läsa mer om processen för att följa upp verksamheten se nämnd- och förvaltningsplan 2023.

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni, juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gul	Gul	Grön	Grön	Grön	Gul	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön

Det här året

Förvaltningens samlade resultat för 2023 är grön, vilket är en förflyttning från 2022 då förvaltningen uppvisade ett gult resultat. Förvaltningen arbetade under året med att stärka förutsättningarna för ett nära ledarskap och har bland annat tillsatt vakanta och nya tjänster på lednings- och medarbetarnivå.

Rekrytering och kompetensförsörjning

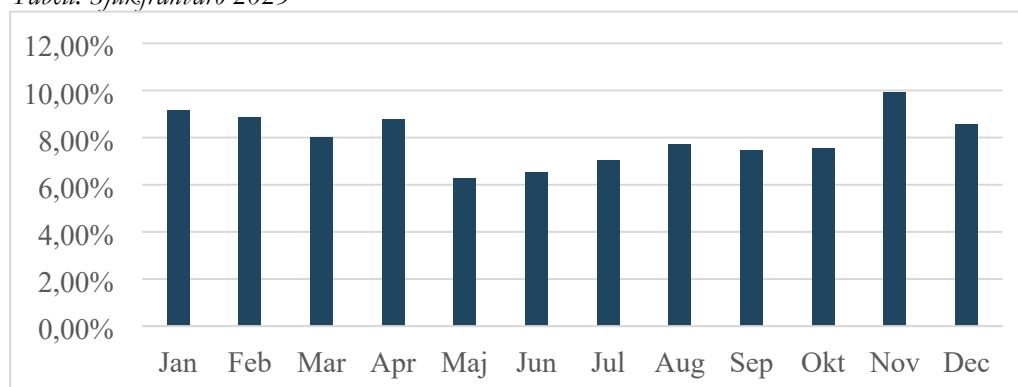
Förvaltningen arbetade med alternativa vägar vid rekrytering av nya medarbetare och stärkte introduktionen. Medarbetare erbjöds kompetensutveckling kontinuerligt och har under året bland annat tagit del av apoteksutbildning gällande läkemedel och symtom, autismutbildning, MI, motiverande samtal samt undersköterskeutbildning via Äldreomsorgslyftet. Utbildningssatsningen kring självmedkänsla avslutades under året och utbildningen MHFA, Första hjälpen psykisk hälsa genomfördes. Förvaltningen såg en minskad omsättning av medarbetare och har en hög andel utbildade undersköterskor inom äldreomsorgen kommunal regi, likaså utbildade stödassistenter inom omsorg för personer med funktionsnedsättningar kommunal regi. Under 2024 planeras satsning på att utveckla språkkunskaperna i svenska för de som behöver det.

Främja hållbart arbetsliv

Förvaltningen såg en ökad hotbild mot medarbetare i vissa bostadsområden. Riskbedömningar genomfördes och åtgärder för att öka tryggheten sattes in. Scheman anpassades för att skapa förutsättningar för bättre balans mellan arbete och fritid. Förvaltningen arbetade även med att skapa förutsättningar till ökad rörlighet inom förvaltningen. Ett statsbidrag erhöles för att möjliggöra återhämtning, främja det hållbara arbetslivet och stärka den psykologiska tryggheten i arbetsgrupperna för medarbetarna inom äldreomsorgen. Arbetet påbörjades under 2023 och kommer fortgå under 2024. Målet är att fortsätta skapa förutsättningar för ett hållbart arbetsliv.

Sjukfrånvaro

Tabell: Sjukfrånvaro 2023



Den totala sjukfrånvaron var lägre 2023 jämfört med 2022. Den totalt ackumulerade sjukfrånvaron i förvaltningen för 2023 låg på 7,88 % jämfört med 10,65 % för 2022. Sjukfrånvaron minskade bland annat tack vare ökad chefstäthet, ett aktivt arbete för att sänka långtidsfrånvaron samt satsningar på att uppnå hållbara arbetsplatser. Vilket är ett arbete som förvaltningen avser fortsätta prioritera under 2024.

Medarbetarundersökning

Fler medarbetare svarade på medarbetarenkäten 2023 jämfört med året innan. Resultatet visade bland annat att medarbetarengagemanget och den organisatoriska och sociala arbetsmiljön har förbättrats. Den fysiska arbetsmiljön har däremot varit en utmaning för en del verksamheter, med platsbrist i kommunhuset och trånga tillfälliga lokaler i Björkebo för kommunala hemtjänsten. Kommunhusets anpassning till flexarbetsplatser och tillskapandet av fler mötesrum under hösten 2023 upplevdes positivt av förvaltningens medarbetare i kommunhuset. Planering för anpassningar av lokaler för bland annat kommunala hemtjänsten påbörjades under 2023 och flytt till de nya lokalerna planeras våren 2024.

2. Kvalitetsförbättringar skapar vi tillsammans, hela tiden

Nämnd- och förvaltningsmål

Äldre- och omsorgsförvaltningen arbetar samordnat och skapar förutsättningar för omsorg av hög kvalitet.

Indikator	Bedömning
Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppfölning	Grön

För att läsa mer om processen för att följa upp verksamheten se nämnd- och förvaltningsplan 2023.

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni, juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gul	Grön	Grön	Gul	Grön	Gul	Grön	Grön	Grön	Grön	Gul

Det här året

Förvaltningens samlade resultat för året är grön. Förvaltningens verksamheter har fortsatt arbeta mer samordnat, utvecklat processer och rutiner samt tydliggjort roller och ansvar. Under 2024 kommer det arbetet intensifieras i samband med införande av ett digitalt kvalitetsledningssystem. Införandet av ett nytt verksamhetssystem för myndighetsutövning och genomförande enligt gällande lagar avbröts i slutet av året och en ny upphandling planeras under 2024.

Flertalet digitaliserings- och utvecklingsarbeten påbörjades. Bland annat har memmoplanners, ett planeringssystem för den enskilde inom boende LSS, och digitala medicinskåp implementerats. En del utvecklingsarbeten kring digitalisering och välfärdsteknik stötte dock på hinder och förseningar, och förvaltningen arbetade aktivt med berörda för att hitta lösningar. Arbetet med att utvidga införandet av E-inköp planeras fortgå under 2024.

Samverkan internt och externt

Förvaltningen arbetade med att utveckla samverkan internt, både inom förvaltningen men också tillsammans med andra förvaltningar i kommunen för en ökad samsyn och bättre samordning. Branschdialoger genomfördes där alla utförare bjöds in. Samverkan med Kommunens tillgänglighetsråd, KTR och Kommunala pensionärsrådet, KPR genomfördes kontinuerligt under året. Förvaltningen ser ett fortsatt behov av att fortsätta utveckla samverkan internt men också externt med verksamheter inom Region Stockholm. Under 2023 påbörjades Revidering av lokal överenskommelse utifrån LUS, Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård, samt av överenskommelse för äldres hälsa inom projektet god och nära vård och kommer fortsätta under 2024.

Beläggningsgrad boende

Förvaltningen nådde inte målsatta nivåer för beläggningsgraden på LSS-boende då några boendeplatser stått tomma under året. Förvaltningen arbetade aktivt med att erbjuda lediga platser och såg över om hemtagningar kunde genomföras. Inför 2024 kommer förvaltningen fortsätta arbeta med översynen av processen. Beläggningsgraden på vård- och omsorgsboendena låg på en hög nivå hela året.

Kommunens kvalitet i korthet, KKIK

I kommunens kvalitet i korthet, KKIK redovisas nyckeltal som beskriver kommunernas kvalitet och effektivitet. Tyresös resultat följdes upp i jämförelse med andra kommuner och den egna utvecklingen över tid för att se trender. Grönt indikerar en placering bland de 25 procent bästa kommunerna, rött bland de 25 procent sämsta och gult bland de 50 procent i mitten.

Tabell: Resultat Stöd och omsorg Kommunens kvalitet i korthet, KKIK 2021-2023

Nyckeltal	2021	2022	2023
Brukarbedömning gruppboende LSS – brukaren får den hjälp hen vill ha, andel (%)	97	73	97
Brukarbedömning gruppboende LSS – personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	88	57	88
Brukarbedömning serviceboende LSS – brukaren får den hjälp hen vill ha, andel (%)	76	76	84
Brukaren trivs alltid på sin dagliga verksamhet LSS, andel (%)	92	91	75
Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), medelvärde	65	53	40
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg – helhetssyn, andel (%)		84	86
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	8	10	11
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg – helhetssyn, andel (%)		59	72
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg – måltidsmiljö, andel (%)		55	63

Inom funktionsnedsättningsområdet LSS visade resultatet att de boendes nöjdhet ökade bland annat med att brukaren får den hjälp hen behöver och att personalen pratar så att brukaren förstår. En stor utbildningsinsats genomfördes under 2022 inom autism, tydliggörande pedagogik och lågaffektivt bemötande och nya arbetssätt implementerades under året, vilket bidragit till bättre resultat. Inom daglig verksamhet ses däremot en negativ riktning när det handlar om brukarnas trivsel på sin dagliga verksamhet. Nöjdheten minskade med 16 procentenheter från 91 procent till 75 procent. Det är något förvaltningen kommer att analysera vidare, då handläggarnas individuppföljning visar att det är en hög nöjdhet, 91 %, inom daglig verksamhet. Positivt är att utredningstiden inom LSS minskade från 53 dagar till 40 dagar.

Inom äldreomsorgen visade resultatet att helhetssynen och nöjdheten med hemtjänst ökat något till 86 procent. När det gäller personalkontinuiteten placerade sig Tyresö bland de bästa kommunerna med ett medelvärde på 11 personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar. Kontinuiteten är bättre än rikssnittet på 16 personer och bäst bland kommunerna i Stockholms län och Södertörn. För att skapa förutsättningar att stärka personalkontinuiteten och uppnå nämndmålet om 8 personal har bland annat ett arbete startat för att införa ett digitalt bemanningsplaneringssystem i dialog med kommunens HR-enhet. Inom vård- och omsorgsboende har nöjdheten ökat med 13 procentenheter från 59 procent till 72 procent, men är bland de lägsta i riket och under rikssnittet på 78 procent. Nöjdheten med måltidsmiljön inom vård- och omsorgsboende ökade med 8 procentenheter jämfört med 2022, men är ett fortsatt förbättringsområde.

Kvalitetsgranskningar

Under året har kommunens kvalitetcontrollers genomfört sex granskningar och tre uppföljande granskningar. Granskningarna avsåg Villa Linde och Tärningens gruppbostad, Sköndalsvillan, Nordisk hem och LSS assistans, myndighetsutövning LSS samt kommunal hemtjänst, enhet 1. Alla granskade verksamheter fick återkoppling på förbättringsområden. Bland annat behövde flera verksamheter öka kunskapen kring lex Sarah och öka den enskildes delaktighet

Uppföljande granskningar avsåg Funkisgruppens boendestöd och Villa Strandvägen där förbättringar kunde ses utifrån brister som konstaterats vid tidigare granskning. Bland annat sågs förbättringar kring ett nära ledarskap och utvecklad social dokumentation. En uppföljande granskning genomfördes även på Lindalens boendestöd, där fortsatt stora brister i verksamhetens ledning och styrning konstaterades. Avtalet med Lindalens boendestöd avslutades under året. Under året avslutades även ytterligare en utförare av boendestöd samt två utförare för hemtjänst.

Ernst & Young AB har på uppdrag av kommunens revisorer genomfört två uppföljningar av tidigare granskningar, skydd mot assistansfusk och kvaliteten inom hemtjänsten. I rapporten kring assistansfusk framkom förslag på olika förbättringsområden som förvaltningen kommer fortsätta arbeta vidare med. I den uppföljande granskningen kring kvaliteten inom hemtjänsten hade uppföljningen av kvalitetsmålen och kraven som kommunen ställer på de privata utförarna tydliggjorts.

Avtalsuppföljningar

Under 2023 genomfördes en administrativ granskning av de vård- och omsorgsboenden som finns i kommunen. Uppföljningen konstaterade att boendena är i stor del välfungerande och är bra utförare. Under året påbörjades även avtalsuppföljningar på enstaka köpta platser inom LSS-boenden. Flertalet utförare upplevde att ersättningen inte täcker sina kostnader för verksamheter. Inför 2024 planeras en fortsatt avtalsuppföljning på enstaka köpta boendeplatser LSS, en fördjupad avtalsgranskning på vård- och omsorgsboende och hemtjänst.

3. Tyresö kommun levererar bra välfärdstjänster som skapar goda livsvillkor – här finns plats för alla

Nämnd- och förvaltningsmål

Tyresöborna känner sig nöjda, trygga och delaktiga i vård- och omsorgsinsatserna som ges.

Indikatorer	Bedömning
Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppföljning	Grön

För att läsa mer om processen för att följa upp verksamheten se nämnd- och förvaltningsplan 2023.

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni, juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gul	Gul	Gul	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön

Det här året

Förvaltningens samlade resultat är grön för året, vilket är en förbättring jämfört med 2022 och speglade även resultaten från individuppföljningar och nationella brukarundersökningar som bland annat visar att äldre och funktionsnedsatta känner trygghet i omsorgen. Förvaltningen ser ett fortsatt utvecklingsbehov kring delaktighet, kontinuitet, att erbjuda aktiviteter samt måltidsupplevelsen på vård- och omsorgsboendena.

En meningsfull vardag och fritid för alla

Förvaltningen ansökte aktivt statsbidrag och hade ett nära samarbete med Kultur och Fritid för att erbjuda aktiviteter för en meningsfull vardag och fritid för förvaltningens målgrupper. Kolloveckor ordnades för både äldre och personer med funktionsnedsättning samt balansskola för att minska risken för fallolyckor. Broddar köptes in som kunde hämtas av Tyresöbor på kommunen.

Förvaltningens träffpunkter Myggan samt Kopp och själ har varit välbesökta under året och deltog på Tyresöfestivalen. En del av träffpunktens aktiviteter fanns att ta del av digitalt. Även en film med balansövningar lades upp på kommunens hemsida fri för alla Tyresöbor att ta del av.

I ett led att förebygga och bryta ofrivillig ensamhet arbetade förvaltningen bland annat med uppsökande verksamhet för personer som fyllt 80 år och som inte hade några äldreomsorgsinsatser. Förvaltningen erbjöd samtal och/eller hembesök för att sprida information om vilket stöd den enskilde kunde få av kommunen.

Förvaltningens digitala fixare hjälpte Tyresöbor med deras digitala utmaningar och möjliggjorde att fler kunde ta del av samhällets allmänna digitala utveckling. Digitala utmaningar som Tyresöborna fått hjälp med är bland annat att kunna ladda ner appar, återställa lösenord, få hjälp med e-postprogram, installera datorer och TV samt uppkoppling mot internet. På den Digitala bryggan genomfördes föreläsningar kring bland annat mobiltelefonens möjligheter, hur SL-appen fungerar och hur digitala julkort skickas.

Anpassningar utifrån behov

Förvaltningen arbetade kontinuerligt med att anpassa verksamheterna och utbudet av insatser utifrån de behov som uppstod. Bland annat stärktes insatser i ordinärt boende för att kunna tillgodose enskildas behov av stöd och hjälp i hemmet, samtidigt som fler boendeplatser på befintliga vård- och omsorgsboenden i Tyresö upphandlades för att kunna tillgodose behoven. Planering påbörjades för att starta en dagverksamhet med somatisk inriktning 2024. Önskemål från barnfamiljer att ha sin korttidsvistelse LSS på helger har varit svårt att tillgodose i nuvarande lokaler som saknar lekutrymme och fler sovrum än för fyra barn samtidigt. Förvaltningen ser över möjligheten att byta lokal, alternativt att öppna upp ytterligare en till korttidsvistelse.

Välfärdsteknik

Flertalet utvecklingsarbeten med välfärdsteknik pågår i förvaltningen. Bland annat lanserades en testversion av Kommunikativappen, som erbjöd nya möjligheter till kommunikations- och informationsdelning mellan hemtjänst och den enskilde. Under 2023 har förberedelserna pågått för öppnandet av ett välfärdsbibliotek, som planeras att öppna under våren 2024. Planering pågick även för en testpilot kring GPS-larm, som planeras att starta upp under 2024.

Anhörigstöd

Förvaltningen har under 2023 fortsatt att utveckla anhörigstödet utifrån Socialstyrelsens nationella anhörigstrategi. Bland annat togs en informationsfilm om anhörigperspektivet fram som tillsammans med utbildningsmaterial kommer att lanseras inom förvaltningens egna och privata verksamheter under 2024. Förvaltningens anhörigkonsulent har under året stöttat anhöriga i Tyresö genom anhöriggrupper, anhörigcafé, anordnat anhörigdagen samt samverkat kring anhörigfrågor i kommunen. En dialogföreläsning i anhörigperspektivet anordnades dit politiker, förvaltningens verksamheter och andra förvaltningar bjöds in att delta. Det anordnades även många bra aktiviteter för anhöriga och enskilda stödsamtal till anhöriga erbjöds.

Bostadsanpassning

De som har en funktionsnedsättning som medför att bostaden behöver anpassas, kan söka bostadsanpassningsbidrag från kommunen. Bidraget är till för att underlätta det dagliga livet och få möjlighet till ett självständigt liv i eget boende. Under 2023 har bostadsanpassningen handlagt 469 ärenden, vilket även speglar tidigare års ärendemängd. Anpassningarna i ordinärt boende bidrag till att många Tyresöbor kunde bo kvar i sitt ordinarie hem.

Resultat brukarundersökningar och individuppföljningar

Resultatet i 2023 års nationella brukarundersökningar hade generellt en positiv riktning jämfört med 2022. Det resultatet sågs även vid handläggarnas individuppföljningar, att de som har beviljade insatserna är sammantaget nöjd med det stöd och hjälp de får. Förbättringsområden som identifierats inom hemtjänsten är personalkontinuiteten och att den enskilde känner sig delaktig i planeringen. Inom vård- och omsorgsboende återfinns förbättringsområden kring möjlighet till utevistelse, aktiviteter och att måltiderna är en trivsamt stund på dagen. Inom daglig verksamhet LSS är deltagarna mycket nöjda med delaktigheten. Mindre nöjda är de boende både i gruppboende och serviceboende med tryggheten i sitt hem. I dialog med de boende framkom att otryggheten beror på omständigheter utanför bostaden påverkade tryggheten, som till exempel att bostaden låg på nedre botten, klimatets påverkan och att det förekom gängvåld och krig i omvärlden. Förbättringsområden

som identifierats inom grupp- och servicebostäder LSS är den enskildes delaktighet i när stödet och hjälpen ges. Förvaltningen erbjöd verksamheterna att ansöka om statsbidrag till utvecklingsarbeten och arbetade aktivt i dialog med utförarna kring förbättringsområdena, vilket är ett arbete som kommer fortgå under 2024

I förvaltningens egen brukarundersökning kring myndighetsutövningen visade att det är lätt att komma i kontakt med handläggare och övriga medarbetare, att det är lätt att förstå informationen som ges samt att bemötandet är bra. Förvaltningen informerar den enskilde både muntligt och skriftligt kring rätten att överklaga ett beslut och den enskilde erbjuds alltid hjälp vid överklagan. Det har bidragit till att kunskapen om rätten att överklaga har ökat hos den enskilde. Informationen om var den enskilde kan lämna synpunkter är ett fortsatt utvecklingsområde att arbeta vidare med under 2024.

En brukarundersökning kring bostadsanpassningsbidragets handläggning genomfördes under 2023. De Tyresöbor som fått beslut om bostadsanpassningsbidrag och som svarat på enkäten är generellt nöjda med handläggningen. Att beslutet var enkelt att förstå, att handläggningstiden, tillgängligheten och servicen var bra.

Resultat utförarundersökning

En undersökning hur alla utförare uppfattar myndighetsutövningen och samarbetet med den genomfördes under året. Resultatet visade att det är lätt att komma i kontakt med handläggarna, att uppdragen som skickas är tydliga och att samverkan generellt fungerar bra. Utvecklingsområden som identifierades är en ökad samverkan och tydligare återkoppling.

Ej verkställda beslut

Tabell: Antal inrapporterade beslut till IVO som inte verkställts inom tre månader per typ av bistånd per 31 december 2023

Lagrum	Insats	Antal in-rapporteringar till IVO	Blivit verkställda under året eller avslutats på egen begäran
LSS	Bostad vuxna	21	10
LSS	Bostad barn	1	1
LSS	Daglig verksamhet	14	11
LSS	Ledsagarservice	3	7
LSS	Avlösarservice	12	8
LSS	Kontaktperson	6	7
LSS	Korttidsvistelse	4	4
SoL	Boendestöd	2	5
SoL	Annat boende	5	0
SoL	Vård- och omsorgsboende	56	49
	Totalt	124	109

Förvaltningens ej verkställda beslut har ökat inom vård- och omsorgsboende då efterfrågan på vård- och omsorgsboende har ökat. Inom LSS verkställdes en del beslut i början av 2023 som avsåg ej verkställda beslut året innan.

Synpunkter/klagomål och avvikelser

Tabell: Antal mottagna synpunkter/klagomål och uppkomna avvikelser per verksamhetsområde belår 2023

Kategori	ÄO	FO	Totalt
Synpunkter/klagomål	124	45	169
Avvikelser	11	43	52
Avvikelser transporter	133	645	788

Inkomna synpunkter/klagomål har minskat under perioden men det finns fortfarande ett mörkertal då många synpunkter och klagomål hanteras och åtgärdas direkt utan att det registreras. Förvaltningen ser över hur ett gemensamt synpunkts- och avvikelssystem kan underlätta för förvaltningen att samla och kategorisera inkomna synpunkter och uppkomna avvikelser. Synpunkterna och klagomålen som inkom handlade bland annat om upplevelse av brister i bemötande, information, återkoppling, tillgänglighet och kommunikation. Förvaltningen ser en minskning av avvikelser gällande fall, läkemedel och medicintekniska hjälpmedel, vilket är en följd av bättre samarbete mellan verksamheten och en kommunala hälso- och sjukvården. Avvikelserna kring hot och våld har ökat något och det härrör till specifika händelser kring enskilda personers psykiska mående. Genom stor samverkan både internt och med regionen så har åtgärder införts som har gett resultat. I övrigt har avvikelserna handlat om brister i samverkan, rutiner som inte följs, avvikelser i utförande och bristande information. Avvikelserna kring transporter är fortfarande mycket hög och dialog förs kontinuerligt med berörd utförare.

Lex Sarah

Tabell: Antal lex Sarah per kategori och verksamhetsområde belår 2023

Kategori	ÄO	FO	Totalt
Brister i utförd insats	6	2	8
Ekonomiskt övergrepp/stöld	0	0	0
Brister i tillgänglighet	0	0	0
Fysiskt/psykiskt övergrepp	2	5	7
Brister rättssäkerhet	0	1	1
Brister i bemötande	1	1	2
Brister i info/samverkan	1	1	2
Totalt	10	10	20

Under 2023 registrerades 20 lex Sarah. Fyra inom vård- och omsorgsboende, sex inom hemtjänst, varav två inom kommunal hemtjänst, åtta inom gruppboend LSS samt två inom serviceboend LSS. Sammantaget nio lex Sarah inom LSS avsåg kommunal regi. Av de 20 lex Sarah-rapporterna som upprättades och utreddes under året bedömdes två som allvarligt missförhållande, fyra som missförhållande, sju som risk för missförhållande, fem som inget missförhållande/risk för missförhållande och två bedömdes inte vara en lex Sarah. De åtgärder som verksamheterna vidtog för att förhindra att liknande missförhållanden eller risk för missförhållanden inträffar igen var bland

annat att uppdatera upprättade dokument samt säkerställa kommunikation, samverkan och att aktuella rutiner fanns.

Under året registrerades det fler lex Sarah jämfört med tidigare år. Trots ökningen ser förvaltningen en fortsatt trolig underrapportering och ett fortsatt behov av ökade kunskaper kring rapporteringsskyldigheten och kring systematiken att rapportera.

4. Hållbar ekonomi – kostnadseffektiv, balanserad och cirkulär

Nämnd- och förvaltningsmål

Äldre- och omsorgsförvaltningen har kostnadseffektiva verksamheter och arbetsätt för att nå en klimatneutral utveckling.

Indikatorer	Bedömning
1. Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppfölning avseende social och miljömässig hållbarhet	Grön
2. Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppfölning avseende bedriver sin verksamhet inom budgetram	Gul

För att läsa mer om processen för att följa upp verksamheten se nämnd- och förvaltningsplan 2023.

Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppfölning avseende social och miljömässig hållbarhet

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni, juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön

Det här året

Förvaltningens samlade resultat avseende social och miljömässig hållbarhet är grön och målet att förvaltningen ska ha arbetsätt för att nå en klimatneutral utveckling nås. Förvaltningen återanvände inventarier i andra verksamheter, källsorterade och hade en nästintill helt fossilfri fordonspark. Där det var möjligt använde förvaltningens verksamheter alternativa fordon, såsom elsparkcykel och el-moped. Tyresö dagliga verksamhet, TYDA, hämtade och återvann material från ett 50-tal arbetsplatser runt om i Tyresö.

Äldre- och omsorgsförvaltningens måluppfölning avseende bedriver sin verksamhet inom budgetram

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni, juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Gul

Det här året

Förvaltningen anpassade ersättningsnivåerna utifrån de ekonomiska förutsättningarna och ansökte aktivt de statsbidrag som fanns. Ökade volymer inom äldreomsorgen samt kostnader för avvecklingen av Björkbackens vård- och omsorgsboende bidrog till att förvaltningen inte nådde målet om budget i balans.

Kostnad per brukare, KPB

Resultatet för kostnad per brukare, KPB utifrån utfallet 2022, visade en kostnadsökning inom LLS verksamhetsområde som är volymdriven med fler platser inom grupp- och servicebostäder och fler brukare inom daglig verksamhet. KPB var fortfarande lägre än genomsnittet i landet, men en ökning mot 2021. Det kopplas till en gynnsam insatsmix med en relativt låg andel av befolkningen med boendebeslut. Tyresö avvek från övriga länskommuner då kostnaden för turbundna resor minskade mellan 2021 och 2022. Inom äldreomsorgen visade resultatet av KPB utifrån utfallet 2022 att Tyresös invånare över 80 år konsumerade mindre vård- och omsorgsboende jämfört med genomsnittet för andra kommuner. Tyresö hade däremot fler brukare med hemtjänst och det genomsnittligt antal hemtjänsttimmar per brukare var högre än snittet i riket. Den totala kostnaden för äldreomsorgen under 2022 var ur ett nationellt perspektiv fortfarande låg och både lägre kostnad per invånare och kostnad per brukare än genomsnittet. Förvaltningen använde resultatet från KPB för fortsatt planering kring volymantagande och insatsmix.

4. Ekonomisk rapport

Äldre och omsorgsförvaltningen

Resultaträkning tkr	2023			2022			Avvik mot fg år
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse	
VO 4 & VO 5							
Summa	-718 664	-711 556	-7 109	-672 173	-701 263	29 091	-46 491

Funktionsnedsättning VO 4

Resultaträkning tkr	2023			2022			Avvik mot fg år
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse	
VO 4							
Beställarorganisationen							
Gemensamt/Administration	-20 782	-18 855	-1 927	-16 945	-17 812	867	-3 837
Insatser i ordinärt boende	-12 919	-12 623	-296	-11 863	-14 236	2 373	-1 057
SoL-boende	-7 767	-3 911	-3 856	-4 712	-6 732	2 020	-3 055
Boende LSS - vuxen & barn	-134 091	-143 225	9 134	-121 408	-126 508	5 100	-12 684
Personlig assistans LSS/SFB	-40 265	-43 443	3 178	-43 763	-50 156	6 393	3 498
Daglig verksamhet LSS	-51 168	-50 992	-176	-45 552	-48 650	3 098	-5 616
Korttidsvistelse LSS	-10 887	-10 292	-595	-9 761	-9 245	-517	-1 126
Övriga insatser LSS	-21 379	-20 717	-662	-16 392	-15 468	-925	-4 987
Summa beställare	-299 259	-304 058	4 798	-270 395	-288 806	18 411	-28 864
Utförare i egen regi							
Boende vuxna LSS	1 305	0	1 305	-762	0	-762	2 067
Korttidsvistelse LSS	-793	0	-793	123	0	123	-916
Daglig verksamhet LSS	1 485	0	1 485	651	0	651	834
Övrigt	-898	0	-898	962	0	962	-1 860
Summa utförare i egen regi	1 099	0	1 099	974	0	974	125
Summa	-298 160	-304 058	5 897	-269 421	-288 806	19 385	-28 739

Helårsutfall - avvikelse mot budget

- Framflyttad verkställighet inom boende.
- Minskade volymer inom personlig assistans.

Avvikelse mot föregående år

- Högre nettokostnader på grund av volymökningar främst inom boende och daglig verksamhet.
- Ett nytt LSS-boende öppnade våren 2023.
- Indexering köpt verksamhet.
- Ökade lönekostnader.

Verksamhetsområdet funktionsnedsättning visade ett överskott för året. Överskottet bestod till största delen på framflyttad verkställighet inom boende LSS samt minskade volymer inom personlig assistans.

Flertalet befintliga beslut om personlig assistans LSS togs över av Försäkringskassan. Efterfrågan på daglig verksamhet och hemtjänst för personer under 65 år ökade, vilket ligger i linje med budgeterade volymökningar.

Kostnadsavvikelsen mot föregående år berodde på uppstarten av ett nytt LSS-boende våren 2023 samt kostnader förenade med uppstarten av boendestöd i kommunal regi. Avvikelsen bestod även av volymökningar, prisindexeringar och löneuppräknings.

Äldreomsorg VO 5

Resultaträkning tkr	2023			2022			Avvik mot fg år
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall	Budget	Avvikelse	
VO 5							
Beställarorganisationen							
Gemensamt/Administration	-25 130	-27 234	2 104	-25 021	-30 474	5 453	-108
Hemtjänst ordinärt boende	-142 455	-130 851	-11 604	-124 080	-130 735	6 655	-18 375
Korttidsboende	-25 846	-17 469	-8 377	-26 283	-21 630	-4 653	437
Dagverksamhet	-3 791	-8 397	4 606	-7 066	-8 297	1 232	3 275
Vård- & omsorgsboende	-217 094	-217 177	83	-213 024	-215 178	2 155	-4 070
Öppen verksamhet	-310	-2 752	2 442	-1 013	-2 660	1 647	703
Övriga insatser ordinärt boende	-3 842	-3 618	-224	-3 578	-3 482	-95	-264
Summa beställare	-418 467	-407 498	-10 969	-400 064	-412 457	12 394	-18 403
Utförare i egen regi							
Hemtjänst	1 488	0	1 488	950	0	950	538
Boende	-3 387	0	-3 387	-3 078	0	-3 078	-309
Dagverksamhet	340	0	340	947	0	947	-607
Övriga insatser	-478	0	-478	-1 507	0	-1 507	1 029
Summa utförare i egen regi	-2 037	0	-2 037	-2 688	0	-2 688	651
Summa	-420 504	-407 498	-13 006	-402 752	-412 457	9 706	-17 752

Helårsutfall - avvikelse mot budget

- Kostnader till följd av att Björkbackens vård- och omsorgsboende avvecklades juni 2023. Omställningskostnaderna bestod till största delen av personal och köp av platser externt.
- En ökad efterfrågan på insatser inom äldreomsorgen.
- Högre priser för externt köpta platser.

Avvikelse mot föregående år

- Större volymer inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende.
- Omställningskostnader förenade med avveckling av Björkbackens vård- och omsorgsboende.
- Högre priser för entreprenader och köpta platser.
- Ökade lönekostnader.

Verksamhetsområdet äldreomsorg visade ett underskott mot budget för året. Underskottet bestod till största delen av kostnader förenade med avvecklingen av Björkbackens vård- och omsorgsboende. Främst bestod omställningskostnaderna av avgångsvederlag och pensionslösningar, samt kostnader för köp av korttidsplatser och vård- och omsorgsboendeplatser. I samband med avvecklingen sades ingen personal upp då förvaltningen kunde erbjuda samtliga medarbetare jobb i andra kommunala verksamheter. Introduktionskostnader till följd av personalflyttningar från Björkbackens vård- och omsorgsboende till andra verksamheter, härrörs till omställningskostnader.

Den främsta orsaken till avvikelsen i utfallet jämfört med föregående år är ökad efterfrågan på insatser och omställningskostnader förenade med avvecklingen av Björkbackens vård- och omsorgsboende.

5. Uppföljning riskhantering

Grön= åtgärden genomförs enligt plan och kommer att levereras i tid. Gul= åtgärden är påbörjad men går inte enligt plan eller riskerar att inte levereras i tid.

Röd= åtgärden är inte påbörjad.

Typ av risk	Risk (& risknivå)	Åtgärd	Bedömning	Kommentar (eventuell)
Medarbetare	Medarbetarna upplever att de inte har balans mellan arbete och fritid. (15)	Månadsvis följa upp upplevelsen av balans på enhetsnivå samt vidta åtgärder.		Utvecklat scheman för att uppnå bättre balans mellan arbete och fritid. Riskvärdet sänkt till 12
	Brist på tillgänglig kompetens vid rekrytering. (16)	Ta fram en åtgärdsplan för att öka attraktiviteten som arbetsgivare.		En åtgärdsplan är framtagen. Alternativa rekryteringsvägar prövas. Riskvärdet sänkt till 12.
	Ökad sjukfrånvaro. (20)	Utveckla och arbeta vidare med de satsningar på frisknärvaro som påbörjats.		Satsning på frisknärvaro fortgår. Riskvärdet sänkt till 12.
	Effekterna av långdragen användning av skyddsutrustning i pandemins spår. (16)	Lyfta till chefsnätverket Storstockholm och FOU Nestor.		Frågan har lyfts till både chefsnätverk och FoU Nestor då riskerna kring långdragen användning av skyddsutrustning är ett utforskat område och skulle behöva undersökas.
	Situationer som kan innebära hot och våld mot medarbetare. (16)	Fortsatt arbete med riskanalyser och tillämpa adekvata åtgärder.		Arbete fortgår enligt plan.
	Övertalighet på grund av avslag gällande förlängt anstånd från Arbetsmiljöverket för Björkbacken. (25)	I samverkan med andra parter utforma åtgärder för att förhindra eventuell övertalighet.		Ingen övertalighet inträffade. Riskvärdet sänkt till 0.

Kvalitet	Bristande likvärdighet i hur vi arbetar med våra interna processer och rutiner. (16)	Arbeta för att inom förvaltningen uppnå en ökad samsyn kring processer och rutiner. Upphandla ett digitalt kvalitetsledningssystem.		Arbete pågår enligt upprättat plan, men kommer fortgå även under 2024 Upphandling av ett digitalt kvalitetsledningssystem planeras 2024.
Leverans	Brist på platser inom vård- och omsorgsboenden. (20)	Upphandla alla befintliga och tillgängliga platser i kommunen. Köpa platser externt.		Upphandling av tillgängliga platser i Tyresö genomfördes, likaså att köpa platser externt när det inte kunde tillgodoses inom kommunen.
	Brist på ändamålsenliga verksamhetslokaler. (20)	Aktivt arbete med lokalförsörjningsplanen och initiera behov av förstudier till nämnden.		Arbete med att hitta alternativa lokallösningar pågår i samverkan med fastighetsavdelningen och Tybo.
Ekonomi	Nya LAS (Lagen om anställningsskydd) regler kan innebära ökade kostnader. (16)	Upphandla ett adekvat resurshanteringsystem för personalintensiva dygnet runt verksamheter. Ökad grundbemanning. Ökad samverkan mellan utförarenheterna i kommunal regi.		Förstudie kring resurshanteringsystem är genomförd, men ännu inte upphandlad. Grundbemanningen har utökats men har kompenseras med ökade volymer. Likaså samverkan mellan utförarenheterna.
	Ökat betalningsansvar om inte kommunen har kapacitet att tillgodose stöd- och hjälpbehovet samma dag den enskilde är utskrivningsklar från slutenvården. (16)	Ökat samarbete med regionen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen.		Arbete med att utveckla samverkan med regionen har pågått under längre tid och till viss del utvecklats, men ett fortsatt utvecklingsbehov kvarstår. Åtgärderna för en ökad samverkan med arbetsmarknads- och socialförvaltningen har gett positivt resultat. Riskvärdet sänkt till 0

	Felaktiga utbetalningar till utförare av upphandlade verksamheter inom förvaltningen. (20)	Arbetsgrupp som arbetar med att ta fram en handlingsplan för att motverka välfärdsbrott.		En handlingsplan togs fram kring kompetensutveckling, utvecklande av rutiner och arbetssätt. Frågan hanterades även på kommunövergripande nivå.
	Fler risker kommer att tillkomma utifrån konsekvenser av att avstegen från Arbetstidslagen upphör från 1 oktober 2023 (20)	Ta fram en konsekvensanalys och åtgärdsplan. För att identifiera riskerna och dess riskvärde behöver åtgärderna värderas. Dialog med HR Systemstöd för schemaläggning		En konsekvensanalys och att identifiera åtgärder påbörjades. Ny överenskommelse för medarbetare med sovande jour träder i kraft den 1 februari 2024 istället för 1 oktober 2023.
	Ökade kostnader i samband med att avstegen från Arbetstidslagen upphör från 1 oktober 2023 (20)	Ökad samverkan mellan utförarverksamheterna. Se över ersättningsmodellerna till utförarna.		Ökade kostnad för att stärka grundbemanningen för att kunna täcka dygnets alla timmar på helgerna.

6. Övrig redovisning

Tillgänglighetsplanen

Prioriterat område	Aktivitet	Kommentar	Bedömning/färg	Bidrar till målområde
Tyresö kommun beaktar funktionsrättsperspektivet kontinuerligt	Erbjuda demokratikurs anpassad till personer med funktionsnedsättning		Grön	Leverans
Tyresö kommun skapar förutsättningar för ett likvärdigt och aktivt demokratiskt deltagande	Ta fram informationsmaterial i bildform och på lättläst svenska Inköp och implementering av Memmoplanners (tids- och planeringshjälpmedel)	Genomfört och implementerat.	Grön	Kvalitet
Tyresö kommun möjliggör kommunikation, delaktighet och självbestämmande i det vardagliga livet	Genomföra anhörigträffar med temat självbestämmande och delaktighet Införa fiber på de gruppboheter som saknar	Anhörigträffar har erbjudits med regelbundenhet. Fiber har dragits till gruppboheter där det finns ett stamnät i närområdet.	Grön	Leverans
Tyresö kommun erbjuder jämlik välfärd och möjliggör för god hälsa	Genomföra våldsförebyggande kurser som stärker självkänslan riktad till personer med funktionsnedsättning (VIP-kurser).	Kurser har genomförts under våren. Dialog med brottsförebyggande strateg för att utveckla konceptet i kommunen.	Grön	Leverans
Tyresö kommun erbjuder likvärdig fritid	Teckna avtal med ideella föreningen Passalen i syfte att	Avtalet med Passalen är tecknat och aktiviteter pågår.	Grön	Leverans

	utveckla nya lösningar för att skapa inkluderande fritid Utveckla öppna träffpunkten Myggan för personer med funktionsnedsättning	Träffpunkten Myggan har öppet två dagar per vecka och erbjuder varierande aktiviteter och gemensamma utflykter.		
Tyresö kommun stöttar individen till arbete och försörjning	Tydliggöra ansvaret i att stötta personer med aktivitetsersättning i arbetsträning	Överenskommelse finns mellan kommunen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.	Grön	Kvalitet, leverans, hållbar ekonomi
Tyresö kommun erbjuder ett varierat och tillgängligt bostadsutbud	Beakta tillgänglighetsperspektivet vid revidering av lokalbehovsanalyser		Grön	Kvalitet, leverans, hållbar ekonom

Barnbokslut

Inom äldre- och omsorgsförvaltningen arbetar tre enheter direkt med barn och deras föräldrar:

- Myndighetsutövning LSS handlägger och beslutar om insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- Korta insatser utför insatserna ledsagarservice, avlösarservice i hemmet, kontaktperson och helgfamilj.
- Höglids korttidshem

Inom dessa enheter finns ett tydligt fokus på att se barnet som en kompetent aktör som ska vara informerad om sina rättigheter och barnperspektivet beaktas i det dagliga utövandet. De beslut som fattas utgår från barnets/den unges behov och rättigheter. Inom övriga verksamheter möter man vuxna som i vissa fall har barn under 18 år och även då beaktas barnets bästa.

Artikel 2 – barnets rätt till icke-diskriminering

Verksamheter enligt LSS skall främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som omfattas av personkretsen. Målet är att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Myndighetsutövningen har i sin måluppföljning under året följt hur väl de efterlever rättspraxis och har en rättssäker bedömning i myndighetsutövningen. Under 2023 dömdes 18 av 19 domar i enlighet med myndighetsutövningens. En dom gick delvis till den enskildes fördel och delvis till myndighetsutövningens. Resultatet av domarna visade på hög rättssäkerhet.

Artikel 3 – barnets rätt att få sitt bästa prövat

Enligt 6 a § LSS ska barnets bästa särskilt beaktas när åtgärder rör barn. I varje ärende som handlar om barn görs därför en prövning av barnets bästa. Barnkonsekvensanalyser säkerställer att de beslut som tas av nämnden genomförs med en medvetenhet om konsekvenser för hur de berör och påverkar barn.

Barnkonsekvensanalyser genomfördes i de utredningar och beslutsunderlag som omfattat barn, unga och vuxna. Även i utförandet av insats beaktades barnets bästa. Hur starkt detta perspektiv är beror på insatsens syfte. Till exempel syftar insatsen avlösning i hemmet till att ge vårdnadshavare avlösning i omvårdnadsarbetet, varför hela familjens bästa beaktades i dessa fall. Insatsen korttidsvistelse utanför det egna hemmet utformades utifrån barnets egna behov och önskemål. Dessa insatsers främsta syfte är att stärka barnet.

Inom Höglids korttidshem togs hänsyn i planeringen till att barn som passar ihop skulle få vara där ihop. Detta för att ingen skulle diskrimineras, alla skulle ha rätt till socialt umgänge och känna trygghet. Detta resulterade i att barnen fått bättre vistelser på Höglids korttidshem.

Artikel 6 – barnets rätt till liv, överlevnad och utveckling

Genom LSS-insatserna bidrog förvaltningen till att barns psykiska och fysiska välmående säkerställdes. Utförande verksamheter hade ett tätt samarbete med habilitering, skola eller förskola samt fritidsverksamhet och på det sättet säkerställde att verksamheterna använde samma pedagogik och kommunikationsmedel, vilket bidrog till barnets utveckling. Även aktiviteterna som erbjöds kunde individanpassas utifrån barnets nivå, vad hen gillar att göra och brukar göra i andra miljöer, såsom i skolan och fritids.

Under 2022 ljudisolerades hela huset på Höglids korttidshem för att barn som har svårigheter med ljud ska känna sig tryggare och inte gå i affekt på grund av andras ljud. Under 2023 sågs effekterna av den anpassningen då akustiken i huset blivit mjukare och barnen lugnare.

Vid varje barnplacering på Höglids korttidshem gjordes riskbedömningar för att identifiera brister i säkerheten. Om behov identifierades togs handlingsplaner fram och åtgärder sattes in. Allt för att säkra barnets trygghet.

Artikel 12 – barnets rätt att komma till tals

Enligt 8 § LSS ska, när en insats rör ett barn, barnet få relevant information och ges möjlighet att framföra sina åsikter. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad. Barnets rätt att komma till tals ingår således i både handläggningen och genomförandet av barnärenden.

Inom utförande verksamhet påbörjades ett utvecklingsarbete kring alternativ kommunikation och implementerade nya kommunikationsverktyg och stödtecken. Ett utvecklingsarbete som kommer fortgå under 2024.