

Nämndplan 2019

Verksamhetsområde 5 - Äldreomsorg



#härtrivsnyatankar

tyresö kommun



Innehållsförteckning

Verksamhet och syfte	2
Politisk inriktning och intention	3
Analys och slutsatser	4
Framtidens Tyresö - nämndmål och uppdrag	6
Grundförutsättningar	11
Riskhantering.....	17
Resurser.....	18
Årshjul för styrprocessen	19

Verksamhet och syfte

Verksamhetsområdet äldreomsorg syftar till, genom bland annat stöd i hemmet eller vård- och omsorgsboende skapa förutsättningar för ett självständigt liv för Tyresöbor som inte längre själva klarar sin omvårdnad till följd av funktionsnedsättningar orsakade av åldrande eller sjukdomar, samt att ge anhöriga som vårdar en närstående avlastning och stöd.

Politisk inriktning och intention

De sista åren ska vara lika mycket värda som de första och omges med lika mycket kärlek och omsorg. Alla ska hela livet kunna leva aktivt efter egna förutsättningar med den självklara rätten att själv bestämma över sin vardag och omsorg. Ingen ska behöva känna oro över att inte få den omsorg som behövs. Att kunna bo kvar i kommunen på ålderns höst ska vara en självklarhet, såvida det inte finns personliga skäl och omständigheter som kräver annat. Valfrihet och rätten att välja ska man naturligtvis ha även som äldre. Alla ska kunna leva efter egna förutsättningar och med den självklara rätten att själv bestämma över sin vardag och omsorg. God vård och omsorg ska finnas att få när behovet uppstår. Äldre är enskilda individer och inte ett kollektiv.

Att få komma ut på promenader, att få delta i sociala aktiviteter, att få god och näringsriktig mat ska vara en självklarhet. Att känna sig trygg med sitt boende och omsorg är även det en självklarhet.

Det är nödvändigt att öka antalet omsorgsboenden i kommunen. Dessa ska ha en bra boendemiljö men även en bra arbetsmiljö för personalen.

Äldre- och omsorgsnämndens fokus för år 2019 är följande:

- En omsorgsplan som beskriver kommunens viljeinriktning utifrån Socialtjänstlagen
- Valfärdsteknik som ökar tryggheten och integriteten men även valfriheten. Självklart måste all teknik anpassas efter varje persons vilja, med stor respekt för den personliga integriteten
- Träffpunkter där kommunen står för lokaler, men ideella föreningar kan utgöra ett viktigt komplement.
- Promenadstråk, cykelbanor och utegym som passar äldre, för att främja ett aktivt och hälsosamt liv
- Ny teknik som ökar tryggheten och integriteten - kameratillsyn på natten, trygghetslarm med GPS funktion som ger ökad trygghet utomhus
- I kommunen ska det finnas boende, både med och utan omsorg, för de äldre
- Samverka med aktuella intresseorganisationer

Inom äldreomsorgen så får kvantitet aldrig gå före kvalitet. I kommunen ska man kunna åldras med värdighet. Tillsammans ska vi erbjuda en värdig och en effektiv äldreomsorg i Tyresö.

Analys och slutsatser

Till följd av fler äldre i befolkningen ökar behovet av vård- och omsorgsboende samt hemtjänst. Kostnaden för hemtjänst bedöms komma att utgöra en allt större del av äldreomsorgens totala kostnader.

Det planeras för ytterligare vård- och omsorgsboenden i kommunen som långsiktigt bedöms täcka behoven.

Ekonomi för äldreomsorgen kommunal regi är ansträngd och det ekonomiska resultatet har försämrats.

Kommunen har idag jämförelsevis låga kostnader för platserna på fönärd- och omsorgsboende. Detta kan innebära framtida kostnadsökningar när upphandlade avtal löper ut.

För att minska underskotten inom vård- och omsorgsboendet Björkbacken har en organisationsförändring som innebär bättre personalutnyttjande genomförts. Verksamheten får stöd från andra funktioner i kommunen för att se över att rutiner och arbetssätt är kostnadseffektiva och att skapa en helhetssyn i verksamheten. Det görs nu en övergripande personalplanering och inventering av kompetenser för att använda personalresurser på bästa sätt. Det är också viktigt att skapa engagemang och motivation hos personalen.

De aktiviteter som genomförts med anledning av den åtgärdsplan som togs fram under våren för hemtjänsten har inte uppnått förväntade effekter. En ny åtgärdsplan håller på att tas fram. Det finns nu en verksamhetschef för hemtjänsten vilket ger förutsättningar att långsiktigt planera och genomföra åtgärder för budget i balans. Arbetet med minskad sjukfrånvaro i utförarverksamheten fortlöper och har nu kommit igång med så kallade omtankesamtal/hälsosamtal i samarbete med HR-avdelningen.

Under år 2018 har en ny struktur kring nyprövningar och uppföljningar av hemtjänstbeslut samt placeringar på vård- och omsorgsboenden tagits fram. Under år 2019 kommer arbetet med strukturerad uppföljning av hemtjänstbeslut att fortsätta för att säkerställa att insatsen är anpassad till brukarens behov och utifrån dagens praxis.

Det finns idag god tillgång till korttidsplatser i kommunen men brist på vård- och omsorgsboende. Genom en annan fördelning mellan permanenta platser och korttidsplatser kan behoven bättre tillgodoses.

Behovet av korttidsvårdsplatser bedöms inte öka eftersom myndigheten kommer att tillämpa bedömningar i enlighet med gällande praxis. Om behovet uppstår kan det tillgodoses utanför kommunen.

Behovet av dagverksamhet för personer med demenssjukdom ökar och myndigheten har därför öppnat en ny dagverksamhet i slutet av år 2018. Detta tillgodoser nuvarande behov och behovet på längre sikt.

Under år 2019 kommer myndigheten fortsätta det arbete som påbörjats under år 2018 med att hitta samverkansformer med den kommunala utföraren för att effektivisera och förbättra respektive verksamhet. Samverkan med landstinget kommer också fortsätta att vara i fokus. Utgångspunkten för samverkan är att hitta ett förbättrat arbetssätt kring utskrivning av Tyresöbor från slutenvården.

Myndigheten kommer att fortsätta arbeta för att öka belägningsgraden på våra boenden.

Vidare kommer myndigheten att arbeta för att införa förenklad handläggning inom nuvarande system gällande trygghetslarm och serviceinsatser. Detta kommer minska administrationen kring de enklare ärendena och ge mer utrymme för nyprövningar och uppföljningar.

Kostnaderna för bostadsanpassning ökar till följd av ny lagstiftning där större ansvar åligger kommunen att åtgärda brister i tillgängligheten i boendet. Omfattningen och därmed framtida kostnader är idag svårbedömd.

Förvaltningen har identifierat olika processer som kan digitaliseras. Det finns förutsättningar att digitalisera delar av ansökningsprocessen och införa tekniska lösningar i omsorgen. Det finns också möjlighet att gå över till att brukares inköp sker genom internethandel. Ett annat område som kommer ses över är möjligheten att införa tidsregistrering inom hemtjänsten.

Förvaltningen har identifierat vilka områden där möjligheten till effektiviseringar är som störst för att nå budget i balans.

Inom myndigheten och utförarverksamhet i kommunal regi ligger fokus under år 2019 på följande:

- Effektivare styrning av bemanning och genom rutiner inom utförarverksamheten i kommunal regi
- Minskad sjukfrånvaro inom utförarverksamheten i kommunal regi genom aktiv uppföljning och omtankessamtal
- Modernisera äldreomsorgen genom välfärdsteknik
- Införa prestationsbaserad ersättningsmodell för alla utförare
- Tidsregistrering inom hemtjänsten
- Optimal fördelning mellan permanenta boendeplatser och korttidsplatser
- Ökad belägningsgraden inom vård- och omsorgsboende
- Fortsatt arbete med strukturerade nyprövningar
- Inventera nuvarande avgifter
- Införa hyresmodell
- Utveckla arbetet mellan myndighet och utförarverksamheten
- Förbättrad samverkan i samband med utskrivning från slutenvården
- Förenklad handläggning av trygghetslarm och serviceinsatser
- Upphandling av nya vård- och omsorgsboendeplatser

Framtidens Tyresö - nämndmål och uppdrag

Vision

Tyresö - här trivs nya tankar

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

I Tyresö finns det hållbara livet,

nära storstad, skog och skärgård.

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

Tillsammans skapar vi trygghet och tillit.

Tyresö är hemma!

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

Trygga - hela livet

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

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

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

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

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

Nämndmål

Brukarna får den hjälp och stöd de önskar utifrån gällande lagstiftning och kommunens förutsättningar.

Nämndmålet följs upp genom följande indikatorer:

- Andel platser i vård- och omsorgsboende som verkställs utanför kommunen. **Målvärde:** Minskning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.
- Andel i vård- och omsorgsboende som uppger att de får inflytande över insatsens utförande och att personalen har tillräckligt med tid. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte räknats samman i Kolada.
- Andel med hemtjänst som uppger att de får inflytande över insatsens utförande och att personalen har tillräckligt med tid. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte räknats samman.
- Andel som är sammantaget nöjd med sitt vård- och omsorgsboende. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 72 %
- Andel som är sammantaget nöjd med hemtjänsten. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 89 %

Delaktiga - tillsammans

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

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

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

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

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

Nämndmål

Välfärdsteknik utvecklas tillsammans med brukare inom äldreomsorgen.

Nämndmålet följs upp genom följande indikator:

- Genomförda medborgardialoger kring välfärdsteknik inom äldreomsorgen. **Målvärde: 3**

I balans - för hållbarhet och hälsa

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

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

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

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

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

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

Nämndmål

Välfärds- och informationsteknik används i verksamhetsutvecklingen inom äldreomsorgen.

Brukares insatser inom äldreomsorgen följs upp kontinuerligt.

Nämndmålen följs upp genom följande indikatorer:

- Andel beslut inom äldreomsorgen som följts upp årligen. **Målvärde:** 100 % **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.
- Pågående implementeringsarbeten av välfärds- eller informationsteknik inom äldreomsorgen. **Målvärde:** 3

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

Nämndmål

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

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

Nämndmålen följs upp genom följande indikatorer:

- Andel i brukarundersökning som är nöjda med mat och måltider på vård- och omsorgsboende. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 65 % för mat och 60 % för måltidssituationen.
- Andel i brukarenkät som uppger att de är och nöjda med de aktiviteter som erbjuds inom vård- och omsorgsboende. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 48 %

Särskilda uppdrag

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

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

- Anhörigstödet inom äldreomsorgen ska utvecklas genom samverkan med frivilligorganisationer
- 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.

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

- Utredda förutsättningarna för att införa en äldreombudsman som kan ge råd och stöd.
- Genomföra en satsning på mat och måltider inom äldreomsorgen.

Grundförutsättningar

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

Hållbar utveckling

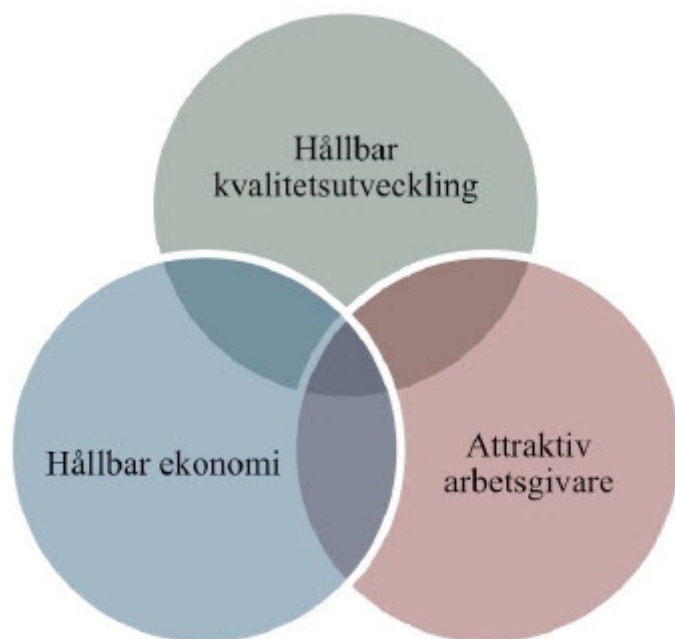
Tyresö inkluderar ett helhetsperspektiv på hållbarhetsfrågorna. Detta innebär att, när det gäller hållbarhet, fokuserar vi på miljöfrågor såväl som på sociala och ekonomiska frågor genom hela livscykeln. Vår strävan är att hållbarhetsperspektivet ska finnas med i allt vi gör, från hur vi bemöter både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

Utvecklingsstrategi för ett växande Tyresö

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

Grundförutsättningar

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



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

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

Hållbar ekonomi

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

Kostnadseffektiv verksamhet

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

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

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

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

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

Grundförutsättningar med inriktning på kommunens verksamheter

Alla kommunens verksamhetsområden ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

Grundförutsättningen mäts genom följande indikatorer:

- Andel verksamheter enligt verksamhetsområdet äldreomsorgs driftbudget som bedrivs inom budgeterad ram. **Målvärde:** 100 %
- Andel verksamheter enligt verksamhetsområdet äldreomsorgs driftbudget med prognossäkerhet (differensen mellan prognosen och utfallet som andel av omsättning) i augusti inom ± 1 %. **Målvärde:** 100 %
- Beläggningsgrad inom vård- och omsorgsboende i kommunal regi. **Målvärde:** 99 % **Värde 2018:** 97 % (november)
- Andel brukartid inom hemtjänst i kommunal regi. **Målvärde:** 85 % **Värde 2018:** 86 % (oktober)

Hållbar kvalitetsutveckling

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

Helhetssyn och engagemang

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

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

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

Kvalitetsmålen är:

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

Inom äldreomsorgen finns även värdighetsgarantier som beskriver vilka etiska värden som ska präglade äldreomsorgen och vad de brukarna kan förvänta sig.

Leda för hållbarhet

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

Medarbetare förbättrar, utvecklar och tänker nytt

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

Flexibla arbetssätt, hållbara resultat och innovation

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

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

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

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

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

Uppföljning av avtal med privata utförare säkerställer att kraven i avtalen efterlevs och att verksamheten håller god kvalitet. Uppföljningar görs på olika nivåer. Under år 2019 kommer avtalsuppföljning ske av utförare inom LOV-hemtjänst. Vid särskilda händelser eller avvikelser genomförs uppföljning eller granskning omgående. Särskilt kostnadsdrivande placeringar som identifieras följs upp för att om möjligt omförhandla avtalet eller på annat sätt minska kostnaderna.

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

Dialogmöten, så kallade branschråd, genomförs två gånger per år med utförare inom LOV samt vård och omsorgsboenden.

Brukarundersökningar är ett viktigt verktyg för både uppföljning och utveckling av verksamheterna. Likaså för att öka brukarnas delaktighet. Brukare inom hemtjänst och boende på vård- och omsorgsboende ingår i den nationella brukarundersökning som genomförs årligen.

Hälso- och sjukvårdsinsatserna följs upp och kvalitetssäkras och en patientsäkerhetsrapport sammanställs årligen.

Välfärdsteknik är ett prioriterat utvecklingsområde inom nämndens verksamheter. Tekniken syftar till att skapa mervärde och delaktighet för brukare såväl som ökad kvalitet och effektivitet i verksamheterna.

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

Grundförutsättningar för verksamhetsuppdraget

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

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikator:

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

Utlovade kvalitets- och servicenivåer är uppfyllda

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Genomsnittligt verkställighetstid avseende vård- och omsorgsboende. **Målvärde:** Minskning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.
- Andel som på vård- och omsorgsboende svarat positivt på frågor avseende bemötande, förtroende och trygghet. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte räknats samman.
- Andel med hemtjänst som svarat positivt på frågor avseende bemötande, förtroende och trygghet. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte räknats samman.

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

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Hållbart medarbetarengagemang, HME inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Ökning sedan föregående mätning. **Värde 2018:** 71 %

Verksamheterna förbättras och utvecklas genom effektiva och innovativa processer och arbetssätt

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Enkätresultat Framgångsinsikt (SIQ) görs sektorsledningsgrupper inom äldreomsorgen under år 2019

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

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Antal relevanta indikatorer inom äldreomsorgen i KKiK där kommunen är bland de 50 procent bästa i landet. **Målvärde:** 100 %

Attraktiv arbetsgivare

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

Engagemang

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

Ledarskap och medarbetarskap

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

Goda anställningsvillkor och anställningsförhållanden

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

Grundförutsättningar för attraktiv arbetsgivare

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

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Personalomsättning inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Minskning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.

Tyresö kommun har chefer som utövar ett gott ledarskap

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Hållbart medarbetarengagemang, HME, avseende styrning inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 74 %
- Hållbart medarbetarengagemang, HME, avseende ledarskap inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 75 %

Tyresö kommun har engagerade medarbetare

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Hållbart medarbetarengagemang, HME, avseende motivation inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Ökning jämfört med föregående mätning. **2018 års värde:** 74 %

Tyresö kommun erbjuder goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden

Grundförutsättningen följs upp genom följande indikatorer:

- Korttidsfrånvaro inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Minskning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 6 % hemtjänst, 7 % vård- och omsorgsboende
- Långtidsfrånvaro inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Minskning jämfört med föregående mätning. **Värde 2018:** 5 % hemtjänst, 6 % vård- och omsorgsboende
- Lönenivå i förhållande till branschgenomsnitt inom äldreomsorgen. **Målvärde:** Branschgenomsnitt. **Värde 2018:** Har ännu inte mätts.

Riskhantering

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

Finansiella risker

Titel	Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
Färre utförare på grund av låg ersättning inom hemtjänsten.		3	1
Kostnader för utskrivningsklara personer från slutenvården som kommunen inte klarar att ta emot i tid.		3	5

Organisatoriska- och sociala arbetsmiljörisker

Titel	Riskvärde	Sannolikhet	Konsekvens
Risk att planerade åtgärder avseende lokaler och arbetsmiljö inte genomförs i förväntad takt.		4	5

Resurser

Verksamhetsområdet har tilldelats en ersättning per boende i kommunen över 64 år. Verksamhetsområdet har ett effektiviseringskrav på två procent.

Verksamhetsområdet har därutöver tilldelats 10 mkr för år 2019.

Kommunbidraget för år 2019 är 361 mkr jämfört med kommunbidraget för motsvarande verksamheter år 2018 som var 329 mkr. Kommunbidraget år 2019 är tio procent högre.

Budgeten är förenad med flera risker och förutsätter att de prioriterade områdena ger effekt samt att volymerna inom olika insatser inte överstiger vad som förväntas.

Kommunbidrag

Kommunbidrag år 2019:	361 077 tkr

Aktuella investeringar under perioden

Ej aktuellt under år 2019.

Driftbudget

ÄO Tkr	Budget 2019		
	Intäkter	Kostnader	Nettokostnad
Gemensamt/Administration	0	-25 722	-25 722
Hemtjänst ordinärt boende	11 350	-110 325	-98 975
Korttidsboende	2 437	-25 440	-23 003
Dagverksamhet	0	-7 715	-7 715
Vård- & omsorgsboende	37 364	-238 683	-201 320
Övriga insatser ordinärt boende	0	-4 342	-4 342
Summa nettokostnad	51 151	-412 228	-361 077
Kommunbidrag enligt kommunplan			361 077

Årshjul för styrprocessen

Nämnden följer nedanstående kalendarium, det så kallade årshjulet.

Januari/februari

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

Mars/april

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

Maj/juni

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

Augusti/september

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

Oktober

- Nämnderna beslutar om nämndplan och riskhanterings- och kontrollplan

November/december

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