

Välfärd samhällsservice Tertialbokslut I 2016

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott noterar tertialbokslut 1 för Välfärd samhällsservice till protokollet

Sammanfattning

Välfärd samhällsservice samlar alla de kommunala kunderbjudandena inom välfärdsområdet utom de som regleras av skollagen. Målsättningen är att vara det bästa alternativet för nackaborna.

Välfärd samhällsservice är efter en uppbyggnadsfas med flera nya uppdrag nu en sammanhållen organisation. Sedan hösten 2015 har produktionsområdet fått uppdrag kopplat till flyktingmottagande, integration och etablering.

En genomlysning av Nacka seniorcenters fem boenden, har belyst möjligheter till utveckling på olika områden.

Kund- och medborgarnöjdheten ligger överlag på en stabilt hög nivå inom de flesta verksamheter.

En viss ökning av sjukfrånvaron har skett under årets första månader, till stor del beroende på influensaperioden och andra infektionssjukdomar.

Omsorgens dagliga verksamhet prognosticerar ett underskott för året på 2,5 mnkr. Förlusterna inom omsorgen vägs upp av positiva prognoser för bland annat senirocenter Ektorp och Arbets- och fritidsverksamheten.

Utfallet för perioden är 1,4 mnkr över budget. Prognosen för 2016 är att produktionsområdet kommer att hålla budget.



Ärendet

I detta ärende beskrivs läget i produktionsområdet Valfärd samhällsservice avseende verksamhetsresultat och insatta resurser.

Valfärd samhällsservice samlar alla de kommunala kunderbjudandena inom välfärdsområdet undantaget de som regleras av skollagen. Målsättningen är att vara det bästa alternativet för nackaborna. Produktionsområdet är indelat i sju verksamhetsområden som vänder sig till allt från små barn, ungdomar, familjer och äldre till flyktingar och personer som besöker Nacka för att idrotta eller besöka ett kulturevenemang.

Kunderna inom Valfärd samhällsservice erbjuds vård och omsorg, stöd i olika situationer inom våra sociala verksamheter samt inspiration och lärande inom fritid och kultur. Detta kräver kompetens och flexibilitet hos chefer och medarbetare men även förmåga att prioritera och anpassa administrativa, lokalmässiga och tekniska resurser. Alla enheter och medarbetare arbetar kontinuerligt för att utveckla sina områden med kundens behov i fokus.

Valfärd samhällsservice är efter en uppbyggnadsfas med flera nya uppdrag och verksamhetsområden nu en sammanhållen organisation bestående av många delar. Samspel och utbyte mellan olika verksamhetsområden ökar hela tiden. Samtliga verksamhetsområden arbetar utifrån ett koncernperspektiv, för ett effektivt resursutnyttjande. Under våren genomfördes två lyckade ledardagar där drygt fyrtio chefer tillsammans med verksamhetsstödet arbetade med kommunövergripande frågor samt med strategiska frågor rörande produktionsområdet. Ledardagarna besöktes även bland annat av stadsdirektören som inspirerade med sin syn på framtiden för kommunens produktion och Nackas utveckling.

Sedan hösten 2015 har produktionsområdet fått olika uppdrag kopplat till flyktingmottagande, integration och etablering. Evakueringsboendet på Graninge har under årets första månader haft allt färre gäster och i slutet av mars flyttade de sista gästerna ut. Sammantaget har Graninge varit ett utmanande och mycket lyckat åtagande. 387 gäster har passerat boendet som sammanlagt haft drygt 10 000 gästnätter. Gästerna stannade i genomsnitt 26 dygn vilket kan jämföras med Migrationsverkets initiala bedömning på tre till fem dygn. En stor anledning till det lyckade arbetet är alla de volontärer och frivilligorganisationer som engagerat sig för att göra vistelsen så bra som möjligt för gästerna, Graninge har även fått positiv uppmärksamhet i media och tagit emot flera studiebesök.

Under våren öppnade det första HVB-hemmet för ensamkommande barn i permanenta lokaler. Ytterligare ett boende använder sig av en tillfällig lösning i avvaktan på att nya lokaler färdigställs under sommaren. Arbetet kring flyktingmottagande och etablering har drivits i projektform till och med april. Från första maj samlas de uppdragen i det nya verksamhetsområdet Flykting- och etableringsverksamheten.



Från den 1 maj samlas flertalet arbetsmarknadsinsatser tillsammans med den tidigare Bemanningsenheten i det nya verksamhetsområdet Arbets- och karriärverksamheten. Som en följd av detta upphör enheten Arbetscentrum. Karriärgallerian, en arbetsmarknadsinsats riktad mot unga, samordnas med fritidsgårdarna som gemensamt med Idrottsdriften samlas i det omdöpta verksamhetsområdet Idrotts- och fritidsverksamheten.

Första maj har även verksamhetsområdena Personlig assistans och Omsorgen samlats under det gemensamma namnet Omsorg- och assistansverksamheten. Samordning och utbytet mellan enheterna inom detta verksamhetsområde ökat ständigt. Rekrytering pågår till en ny tjänst som utvecklingschef vars uppgift blir driva frågor kring metod- och affärsutveckling samt effektivisering.

För att ytterligare stärka konkurrenskraften för Nacka seniorcenters fem boenden har PWC gjort en genomlysning av verksamheterna. PWC anser att kvaliteten är god, välorganiserad och givet förutsättningarna kostnadseffektiv. PWC har belyst möjligheter till utveckling av ledningsfunktioner och ytterligare kostnadseffektivisering och kvalitetsutveckling om samordningen mellan boendena ökar. Ett första steg för att lyckas med detta är att rekrytera en ny verksamhetschef med ansvar för samtliga fem boenden samt att även rekrytera en utvecklingschef vars uppdrag delvis blir att utveckla kunderbjudanden och att driva utveckling inom bland annat tekniskt stöd.

Produktionsområdet har 1345 medarbetare. Det systematiska arbetsmiljöarbetet löper på och mycket fokus läggs på utbildning och arbete kring föreskrifterna om organisatorisk och social arbetsmiljö som gäller från och med den 31 mars 2016. I april belönades produktionsdirektör Anette Böe med utmärkelsen "årets chef" och Maria Westerblom, chef för NSC Sofiero, Talliden och Natt- och larmpatrullen, fick utmärkelsen "årets förbättringsbragd".

Utfallet för perioden är ett positivt resultat på 1,4 mnkr. Prognosen för 2016 är att produktionsområdet kommer att hålla budget.

Verksamhetsresultat

Nöjda kunder och medborgare – kvalitet i fokus

Kund- och medborgarnöjdheten ligger överlag på en stabilt hög nivå inom de flesta verksamheter inom Valfärd samhällsservice. En grundläggande del av kvalitetsarbetet är att på olika sätt stärka delaktighet och inflytande genom kund- och medborgarmedverkan. Ett arbete som bedrivs målmedvetet inom alla verksamhetsgrenar och med olika metoder. Arbetet med att åstadkomma delaktighet för de olika målgrupperna är ett prioriterat område där en av utmaningarna ligger i att skapa förutsättningar även för kundgrupper med nedsatt kognitiv förmåga. En metod som här visat sig vara framkomlig inom LSS-verksamheterna är Happy-or-Not, en digital metod för mätning av direkt kundrespons.

Inom Individ och familj bedrivs ett långsiktigt arbete med att utveckla verksamheterna utifrån en evidensbaserad praktik. Inom ramen för evidensbaserad praktik är klientens synpunkter och inflytande en avgörande del.



Välfärd samhällsservice har ett gemensamt system för att registrera och följa upp kunder och medborgares synpunkter. Att arbeta systematiskt med synpunktshantering är en ständigt pågående process som innebär en pedagogisk utmaning, både för medarbetarna men också för målgrupperna att framföra sina åsikter. Att se synpunktshantering som en naturlig del i kvalitetsarbetet är ett utvecklingsområde inom flera verksamheter. Att utveckla och implementera det digitala ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete (SMART) är ett arbete som pågår kontinuerligt. Verksamhetsstödet har utökats med en ny funktion, kvalitetsutredare som bland annat kommer att leda denna utveckling framöver. I rollen ligger även ett huvudansvar för att utreda händelser enligt lex Sarah. Under perioden har fyra utredningar genomförts vilket är betydligt färre än samma period året innan. Den systematiska hanteringen av lex Sarah är även en viktig del i kvalitetsarbetet.

Inom Nacka seniorcenter har en verksamhet fått beviljade stimulansmedel för att utveckla kvalitet och trygghet på demensenheter på nattetid. Två andra verksamheter har ansökt om medel för att utöka nattpersonalen och för att vidareutveckla det fallförebyggande arbetet för kunder inom dagverksamhet och särskilt boende.

Barnperspektivet

Ett flertal av verksamheterna inom Välfärd samhällsservice vänder sig till barn och unga vuxna. Det är högst väsentligt att försöka förstå barnens situation och upplevelser. Inom Individ- och familjeverksamheterna har man infört åldersindeldad statistik i kundundersökningarna, på korttidsboende för barn inom LSS har man testat mätningar med hjälp av Happy-or-not och inom de kulturella verksamheterna är barnperspektivet en naturlig del. Som ett led i att öka barns delaktighet i öppenvårdsinsatser behövs mer kunskap om i vilken omfattning och på vilket sätt barn är delaktiga. Vid granskning av upprättade genomförandeplaner inom Individ- och familj, framkom att barnens delaktighet är bristfällig och behöver vidareutvecklas. Det är ett generellt förbättringsområde inom hela produktionsområdet att öka delaktigheten för barn och unga.

Vara väl kända

Huvudfokus under våren är utvecklingen av nya hemsidor och digitala kanaler för att bättra nå kunder och allmänhet med verksamhetens kunderbudanden. Arbetet sammanfaller med att Nacka.se byter webbplattform. För att öka möjligheterna för enheterna att styra innehållet till sina målgrupper och samtidigt kvalitetssäkra webbarbetet har kommunikationsarbetet organiserats med en ansvarig verksamhetsredaktör för respektive verksamhetsområde som ansvarar för innehåll och utformning. Arbetet med de nya hemsidorna har präglats av nytänkande, kundfokus och samarbete.

Arbete med att öka vår närvaro i lokal media fortsätter. Mest märkbart har varit rapporteringen från evakueringsboendet på Graninge samt de nya HVB-hemmen för ensamkommandebarn. Även Nacka seniorcenter Sjötäppans arbete med fallprevention har uppmärksamats i rikstäckande media (SvD).



Insatta resurser ■

Medarbetare

Välfärd samhällsservice redovisar sedan årsbokslut 2015 skilda nyckeltal för vård-och omsorgspersonal respektive administrativ personal. Jämförelse kan därför inte göras med samma period 2015 då det inte fanns skilda nyckeltal.

En viss ökning av sjukfrånvaron har skett under årets första månader. Vid närmare analys har det framkommit att detta till stor del beror på influensaperioden och andra infektionssjukdomar. Enheterna har fortsatt att arbeta med att minska korttidsfrånvaron, bland annat genom tidiga insatser. Ytterligare insatser krävs för att Välfärd samhällsservice ska minska sjuktalen och framförallt minska den korta sjukfrånvaron som påverkar arbetsmiljön negativt. Kommunens satsning på utbildningar för chefer i arbetsmiljö och hälsa bör på sikt leda till ökad kunskap att hantera dessa frågor. Goda exempel att lyftas fram är Socialpsykiatrins införande av ett hälsoråd samt Fritidsgårdarna som inför hälsosamtal ännu tidigare i processen för att kunna arbeta mer förebyggande.

Utfall och prognos

Ekonomiskt resultat för perioden är ett överskott på 1,4 mnkr i förhållande till budget. Prognosen för året är en budget i balans.

För enheterna inom de olika verksamhetsområdena ser resultatet mycket olika ut. Omsorgens dagliga verksamhet prognosticerar ett underskott för året på 2,5 mnkr. Lokaler och personal kan inte avvecklas lika snabbt som intäkterna faller bort under tiden då de kvarvarande kunderna bereds andra lösningar. Intäktsförluster på grund av tomplatser är orsak till nedläggningen, men orsakerna är komplicerade då kundgruppen i denna verksamhet sakta har förändrats och konkurrensen ökat. Se vidare bilaga Åtgärdsplan med kommentarer.

Boendestöd inom socialpsykiatri signalerar en oro eftersom boendestödschecken inte täcker kostnaderna för denna kvalificerade verksamhet. Välfärd samhällsservice har 96 procent av marknaden och har sedan tidigare meddelat socialtjänsten att verksamheten måste lämna kundvalet om det inte går att hitta en lösning under året.

Det blir en utmaning för biblioteken att hålla budget. Ett arbete pågår för att hitta lösningar som möjliggör att driva bibliotek med nuvarande uppdrag utifrån de prestationsersättningar som utgår.

Seniorcenter Ektorp visar ett bra resultat som beror på ökade intäkter i form av nya bedömningar av checknivå för ett flertal kunder och ett beviljat stimulansbidrag på 0,9 mnkr för 2016 samt minskade kostnader i form av att en vakant chefstjänst.

Välfärd samhällsservice tkr	Ack Utfall/resultat			Årsbudget			Års-prognos
Resultatenhetens namn	Ack Utfall jan - apr	Ack Budget jan - apr	Avvikelse jan - apr	Intäkter	Kostnader	Netto	
Ledning och	160	50	110	30 300	-30 300	0	1 000



verksamhetsstöd							
Bemanningsenheten	-107	21	-128	4 590	-4 590	0	0
Individ & familj	-44	233	-277	52 628	-52 628	0	0
Arbets- o fritidsverksamheten	1 783	108	1 675	64 313	-64 313	0	500
Kulturverksamheten	25	163	-138	72 207	-72 207	0	0
Omsorgen (inkl Personl ombud o anhörigstöd)	-1 083	646	-1 729	79 337	-79 337	0	-2 500
Personlig assistans (inkl barnomsorg kväll o natt)	282	853	-571	41 382	-41 382	0	0
Seniorcenter Ektorp	1 198	590	608	83 973	-83 973	0	1 000
Seniorcenter Talliden	129	23	106	50 155	-50 155	0	0
Seniorcenter Sofiero	67	-19	86	30 209	-30 209	0	0
Seniorcenter Sjötäppan	752	-67	819	45 654	-45 654	0	0
Seniorcenter Älta	-29	-8	-21	12 340	-12 340	0	0
Flyktingboende	939	0	939	0	0	0	0
Total	4 072	2 593	1 479	567 088	-567 088	0	0

Investeringsredovisning

Planerade investeringar f n avser inventarier och är ca 0,3 mnkr. Ytterligare investeringar är inte aktuella för närvarande. Ingen avvikelse mot budget.

Bilagor

Bilaga 1 Åtgärdsplan för Daglig verksamhet

Bilaga 2 Mål och nyckeltal

Bilaga 3 Verksamhetsstatistik Valfärd samhällsservice

Anette Böe
Produktionsdirektör

Henrik Feldhusen
Biträdande produktionsdirektör

Karin Hede
Controller