



Tertialbokslut 2 2021

Välfärd samhällsservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Verksamhetsresultat	5
2.1	Maximalt värde för skattepengarna.....	5
	<i>Aktiv markpolitik som är tydligt kopplad till näringslivets förutsättningar och en väl fungerande process för att etablera nya företag. Säkerställa att kommunens markinnehav används på ett affärsmässigt sätt. Överskottsmål i kommunal produktion. Kostnadseffektivitet i alla verksamheter.</i>	<i>5</i>
2.2	Bästa utveckling för alla.....	6
	<i>Kommunens verksamhet ska drivas med hög kvalitet, ständiga förbättringar och ligga i framkant inom sitt område. Attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta, friska och motiverade medarbetare. Utveckla dynamiskt företagsklimat i toppklass som främjar innovation och entreprenörskap.....</i>	<i>6</i>
2.3	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	9
	<i>Skapa goda urbana lokaliseringförutsättningar för verksamheter och arbetsplatser inom olika branscher i kommersiellt attraktiva lägen. Utveckla infrastruktur som bidrar till stadsutveckling och ökad framkomlighet i nära samspel med regionala och nationella aktörer. Tillhandahålla ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler, bostäder och anläggningar med högt nyttjande, låg energiförbrukning i giftfria och trygga miljöer.....</i>	<i>9</i>
2.4	Stark balanserad tillväxt.....	10
	<i>God tillgång till arbetskraft med relevant kompetens för strategiskt viktiga branscher. Stadsutvecklingsekonomi ska var självfinansierad över tid. Övriga investeringar ska ha en hög grad av självfinansieringsgrad. Kommunens eget markinnehav ska utvecklas så att det bidrar till minst 40% av bostäder och arbetsplatser av det samlade målet till 2030.</i>	<i>10</i>
3	Ekonomiskt resultat	12
4	Investeringar.....	20
5	Redovisning riktade statsbidrag	21
6	Sjukfrånvaro	22
7	Åtgärdsplan	24
8	Internkontrollplan.....	26

Bilagor

Bilaga 1: Internkontrollplan VSS T2 2021

I Sammanfattning

Även under denna period har pandemin och dess restriktioner påverkat produktionsområdets samtliga verksamheter. Ekonomiskt går tre av fyra affärsområden bättre än budget för perioden januari – augusti. Affärsområde äldreomsorg går fortsatt med underskott, till stor del på grund av toplatser vid årets början och att pandemin hindrat effektiv bemanning. Samtidigt har det funnits ett visst utrymme för att blicka framåt och komma igång med nya utvecklingsprojekt och återstarta sådant som varit vilande på grund av pandemin. Några väsentliga områden för perioden redovisas nedan.

En bra men utmanande sommar

Perioden utgörs till stor del av sommarmånaderna, vilket för vård och omsorg innebär en tid med många vikarier på plats. Sommarbemanningen är alltid en utmaning och rekryteringen påbörjas tidigt för att skapa bra förutsättningar både för verksamheterna och vikarierna. Samtliga verksamheter har haft det antal vikarier man planerat utifrån och en stor andel av dessa kommer att kunna erbjudas fortsatt anställning till hösten. Stort fokus har lagts på informations- och utbildningsinsatser i basala hygienrutiner och säker covid-hantering, vilket har gett god effekt och skapat trygghet hos medarbetarna. Inom Nacka seniorcenter finns särskilda hygienombud med ansvar att stötta och inspirera för att upprätthålla de basala hygienrutinerna. Den 5 maj uppmärksammades "handhygienens dag" då kunskapshöjande aktiviteter med koppling till ämnet arrangerades.

Personalen fortsätter att ta ansvar och följer Folkhälsomyndighetens råd och riktlinje att stanna hemma vid minsta symptom. I kombination med sommarens fina väder, som erfarenhetsmässigt alltid ökar andelen korttidsfrånvaro, har det påverkat sjukfrånvaron inom vård och omsorg. Till följd av gällande regler under pandemin har det inte varit möjligt att följa upp korttidsfrånvaro i form av till exempel sjukintyg från första dagen.

Verksamheterna inom behandling har sett ett fortsatt ökat inflöde av ärenden gällande familjer som söker rådgivning hos första linjen- och familjemottagningarna. Det är en ökning på 15 procent jämfört med samma period förra året. Den nedgång som vanligtvis brukar ske sommartid uteblev och istället märktes en ökning av förfrågningar i samband med skolstarten.

Feriegruppen inom förebyggande insatser, fick ett utökat uppdrag att erbjuda fler ungdomar sommarjobb i år. Då ungdomarna inte kunde placeras inom vård, omsorg eller förskola på grund av pandemin så utökades platserna inom andra områden. Över 200 ungdomar utförde mycket uppskattade insatser inom Skolgårdsprojektet, en fotbollscup, strandpatrullen och sommarredaktionen. Uppdraget har varit framgångsrikt och alla involverade parter är mycket nöjda med det som utförts, vilket bland annat resulterat i att skolor och förskolor fått en mer inspirerande utemiljö. Även fritidsgårdarna har haft en uppskattad sommarverksamhet, så som dagläger vid Ältasjön och verksamhet på Fisksätra Holme. De har även arrangerat tonårskvällar med mera. Fler uppskattade bidrag i sommartid är den sommarfilm som Nacka musikskola fick beställning på till kommunfullmäktiges sammankomst den 14 juni samt den mycket lyckade kolloversksamheten som Nyckelvikens korttidsboende bedrivit under två veckor. Glädjande var också att kunna hälsa Polarungdomarna välkomna åter i tjänst i augusti, efter lång paus på grund av pandemin.

Utifrån rådande förutsättningar med pandemi, värmebölja samt med perioder av hög sjukfrånvaro har sommaren fungerat bra för produktionsområdet och goda leveranser har nått Nackabor i alla åldrar.

Utveckling och nya affärer

Samtliga affärsområden har utvecklingsprojekt på gång och för vård och omsorgsverksamheterna har det under perioden förberetts för implementering av ett nytt dokumentationssystem. Systemet är efterlängtat och kommer att göra dokumentationen mer enhetlig och användarvänlig. Inom äldreomsorgen pågår också satsningar bland annat för att utveckla köksorganisationen, införa nya trygghetslarm och höja kompetensen genom Äldreomsorgslyftet. Planering av en ombyggnation av Talliden pågår för att bland annat möta det ökade behovet av platser för kunder med demenssjukdom.

Affärsmässigheten är hög inom produktionsområdet och det arbetas aktivt för att utveckla nya affärsmöjligheter och kunduppdrag för Nackabornas bästa. Ett exempel är att affärsområde Omsorg och assistans, på uppdrag av omsorgsenheten, genomfört ett intensivt arbete för att planera uppstart av en ny verksamhet, Saltängens korttidstillsyn. Tack vare engagerade och kompetenta medarbetare stod verksamheten vid periodens slut redo att välkomna de första barnen och ungdomarna. Ett annat uppdrag som är i planeringsfas och som innebär en ny verksamhet är att affärsområde Familj och arbete ombetts överta och driva Nackas ungdomsmottagning i samverkan med regionen.

Efterdyningar av pandemin

Perioden har handlat mindre om att hantera direkt smitta och mer om att bibehålla följsamhet till restriktioner, hantera effekter och efterdyningar till följd av pandemin. För Valfärd samhällsservice som helhet märks en stor pandemirötthet hos såväl chefer som medarbetare. Den press som under lång tid legat på verksamheterna har varit påfrestande och det finns ett stort behov av att stärka välmåendet i organisationen. Exempel på insatser som satts in är olika former stöd och handledning.

Dagverksamheterna som varit stängda länge inom äldreomsorgen öppnade igen i början av maj men med ett begränsat kunderlag. Detta delvis beroende på nödvändiga begränsningar vad gäller antal kunder och öppettider vilket har gjort det utmanande att bedriva verksamheten kostnadseffektivt. Att daglig verksamhet för personer inom LSS däremot kunnat hålla öppet hela tiden har sannolikt begränsat de negativa konsekvenserna för många i den kundgruppen.

Inom affärsområde Familj och arbete är efterdyningarna mycket påtagliga denna period. Verksamheterna konstaterar en fortsatt ökning av de som söker för beroendeproblematik och ser att problematiken gällande våld i nära relation har ökat i familjebehandlingen under perioden. När det gäller beroendemottagningen är kundunderlaget 14 procent högre än föregående år samma period. Det ökade trycket har kunnat hanteras bland annat tack vare den kompetens och de möjligheter till digitala kundmöten som erbjuds vilket också uppskattas mycket av kunderna.

Även affärsområde Kultur och fritid har många följd effekter av pandemin att hantera eftersom restriktionerna slagit hårt mot många kulturaktörer. Det krävs ett aktivt arbete för att stimulera återstarten både genom att återupprätta och hitta nya samarbeten med olika aktörer som genererar affärer.

Ekonomiskt resultat

Valfärd samhällsservice visar ett resultat på 1,3 miljoner kronor för perioden januari till augusti vilket är 3,8 miljoner kronor under budget. Tre av fyra affärsområden har under perioden gått bättre än budgeterat samtidigt som affärsområde Äldreomsorg fortsätter att gå med förlust. Detta till stor del på grund av tomplatser vid årets början och att pandemin hindrat effektiv bemanning och lett till försenade effektiviseringsarbeten kopplat till bland annat köksorganisationen.

Viss ekonomisk återhämtning för produktionsområdet bedöms ske under årets sista tertiäl. Många osäkerhetsfaktorer och en svårighet att hämta in den negativa budgetavvikelse som hittills uppkommit medför dock en bedömning om en årsprognos på endast 1 miljon kronor, vilket motsvarar en negativ budgetavvikelse på 9 miljoner kronor.

Under perioden har regelbundna uppföljningar av ekonomin gjorts genom möten mellan controller, produktionsdirektör och verksamhetsspecifika ledningsgrupper. Dessa möten genomförs varje månad och har fokus på prognos för kvarvarande månader under året och en åtgärdsplan som strävar efter ett ekonomiskt utfall i balans. Detta arbete fortsätter under årets sista månader.



2 Verksamhetsresultat

2.1 Maximalt värde för skattepengarna

Aktiv markpolitik som är tydligt kopplad till näringslivets förutsättningar och en väl fungerande process för att etablera nya företag. Säkerställa att kommunens markinnehav används på ett affärsmässigt sätt. Överskottsmål i kommunal produktion. Kostnadseffektivitet i alla verksamheter.

Välfärd samhällsservice ska gå med ett överskott på 10 mkr

Se ekonomiskt resultat kap.3

Indikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
Ekonomiskt utfall i balans		 Nej		

Alla delar inom Välfärd samhällsservice ska bedrivas affärsmässigt

För Välfärd samhällsservice bygger affärsmässigheten mycket på att vara lyhörd för nya behov och förändrad efterfrågan från kunderna samt att leverera tjänster av god kvalitet. Genom kvalitetsundersökningar och noggrann uppföljning identifierar verksamheterna löpande vad som är viktigast för kunden och vad som behöver utvecklas eller förändras. Att vara affärsmässig innebär också att kunna göra strategiska val och satsningar som är hållbara och till gagn för kunder, kommuninnevånare och kommunen i stort över lång tid framåt. Som ett av kommunens produktionsområden är det också viktigt att bygga goda relationer och vara en god och trygg aktör som våra samverkanspartners har förtroende för och vänder sig till när behov uppstår.

Samtliga affärsområden arbetar med affärsplaner men har av förklarliga skäl kommit olika långt i arbetet till följd av pandemin. För affärsområde **Äldreomsorg** har arbetet avstannat mycket just på grund av pandemin. Under hösten görs ett omtag och ett arbete med fokus på affärsmässighet kommer att genomföras. Målsättningen är att konkretisera aktiviteter och eventuella vägval som är nödvändiga för att möta befintliga och kommande kunders behov samt kommunens övergripande efterfrågan på tjänster.

Affärsområde **Omsorg och assistans** arbetar utifrån den affärsplan som togs fram förra året. Där finns strategier för att nå kommunens mål och fokusområden, nedbrutna mål och indikatorer samt aktiviteter för att nå måluppfyllnad. I planen fångas även de kommande årens utmaningar. Fundamentet för affärsområdet är att äga sin affär på alla nivåer och med det avses att ha en god kontroll på sin egen budget och att varje arbetad timme ska gynna kund. Som ett led i det affärsmässiga förhållningssättet förs en dialog med medarbetarna om vikten av att förstå sitt uppdrag och hur resurser bäst används. En större delaktighet ökar också medvetenheten och viljan att hushålla med resurserna på bästa sätt. Det finns en strävan inom affärsområdet att hela tiden öka eller hitta nya intäkter genom att utveckla nya affärer. Under perioden kom ett nytt uppdrag från omsorgsenheten att starta upp korttidstillsyn för barn och unga. Affärsområdet har arbetat intensivt med förberedelser för att kunna ta emot de första barnen/ungdomarna i september. Nya affärer söks och uppnås också genom att delta i upphandlingar eller sälja platser till andra kommuner.

Även affärsområde **Familj och arbete** arbetar sedan förra året aktivt utifrån sin affärsplan. Det har skett en utveckling bland medarbetarna som visar sig genom att acceptansen och förståelsen för affärsmässighet har ökat. De många digitala lösningar som erbjuds är ett resultat av målinriktat arbete med tjänstedesign, där cirka hundra kunder från olika kundgrupper har intervjuats om sina önskemål kring olika digitala lösningar. Utifrån det som framkommit har verksamheterna anpassat sig och utvecklat digitala tjänster efter kundernas behov. Antalet digitala kundmöten har ökat och målvärdet är uppnått. Värt att notera är att de "digitala" kunderna har lika hög kundnöjdhet som de med fysiska möten i de kundundersökningar som görs. Självklart är pandemin en bidragande orsak till denna ökning men medarbetarna och kunderna känner sig alltmer trygga med digitala kundmöten, vilket också kan vara en orsak. E-tjänsten för onlinebokning har ökat markant under perioden. Den digitala utvecklingen har också lett till att affärsområdet kan använda sina resurser mer effektivt.

Affärsområde **Kultur och fritid** har påverkats mycket av pandemin men har parallellt fokuserat på att skapa en organisation anpassad för tillväxt. Ett arbete görs under hösten för att fortsätta utveckla arbetet med affärsplan och affärsmässighet. Ett första naturligt steg är att ta tillvara den förskjutning mot digital verksamhet som pandemin medfört och som både bidragit till att behålla en stor del kunder under året samt möjliggjort möten med nya kundgrupper. En pågående ombyggnation av Kulturhuset Dieselverkstaden skapar fler verksamhetsytor från 2022. I och med det öppnas nya möjligheter att bredda utbudet och hyra ut lokaler till fler verksamheter och aktörer. Eftersom pandemin har slagit hårt mot många kulturaktörer kommer det att behövas ett aktivt arbete för att stimulera en återstart, både genom att återupprätta och hitta nya samarbeten som genererar affärer.

2.2 Bästa utveckling för alla

Kommunens verksamhet ska drivas med hög kvalitet, ständiga förbättringar och ligga i framkant inom sitt område. Attraktiv arbetsgivare med kompetenta, stolta, friska och motiverade medarbetare. Utveckla dynamiskt företagsklimat i toppklass som främjar innovation och entreprenörskap.

Välfärd samhällsservice ska ha en kundkvalitet i framkant

En av Välfärd samhällsservice styrkor är att leverera en kundkvalitet i framkant. Det strukturerade kvalitetsarbetet bygger på produktionsområdets värderingar, att kund, samarbetspartner och medarbetare ska känna sig respekterade och trygga. Att kunderna upplever sig delaktiga och har inflytande över insatserna är också en förutsättning för en hög kvalitet. Det är också grunden för att bedriva ett hållbart utvecklingsarbete med ständiga förbättringar, bland annat utifrån kundsynpunkter. Produktionsområdet har visat på en hög nivå av flexibilitet och stor förmåga att anpassa sig till digitala alternativ vilket är något som efterfrågas av allt fler kunder och närstående. Genom att utforma välfärdstjänsterna efter kundens behov blir de användarvänliga, konkurrenskraftiga och relevanta utifrån kundernas perspektiv.

Att regelbundet följa upp relevanta kundnyckeltal för de olika kundgrupperna är en viktig del i produktionsområdets utvecklings- och kvalitetssäkringsarbete. Syftet är att få kunskap om hur kunderna upplever kvaliteten, för att sedan tillsammans med dem kunna utveckla och förbättra verksamheterna.

Affärsområde Äldreomsorg

Pandemin har haft en stor påverkan på det långsiktiga utvecklingsarbetet under perioden. Affärsområdet har dock kunnat återuppta en del av det planerade kvalitetsarbetet. Samtliga verksamheter har fortsatt att jobba proaktivt utifrån riktlinjer för att förhindra smitta. Pandemin har medfört att verksamheterna kontinuerligt jobbar med riskbedömningar och handlingsplaner som är i linje med den rådande situationen. Daglig handledning av personal och kompetenshöjning (inom bland annat vårdhygien) har varit fokus på samtliga verksamheter. Samarbetsviljan och stövan efter en god omvårdnad har genomsyrat hela affärsområdet. Det har funnits en nära samverkan och en tät dialog med olika vårdinrättningar och professioner vilket har resulterat i en mycket god kvalitet, trots omständigheterna.

För att säkra kundernas delaktighet och inflytande arbetar hela affärsområdet med att kvalitetssäkra och uppdatera genomförandeplanerna. Viktigt i den fortsatta utvecklingen är också ett pågående arbete med en förbättrad synpunktshantering. En strukturerad synpunktshantering är en förutsättning för att fortsätta utveckla verksamheterna. Utredningar av synpunkter, klagomål och avvikelser analyseras systematiskt för att skapa engagemang hos medarbetarna och bidra till en fortsatt utveckling. Arbetet med Stjärnmärkning, en certifiering enligt Svenskt Demenscentrum pågår och demensvården fortsätter därmed att utvecklas och förbättras.

Affärsområde Omsorg och assistans

Affärsområdet arbetar kontinuerligt för att öka delaktigheten för kunder med stora funktionsnedsättningar. Verksamheterna använder sig av olika metoder för kommunikation, bland annat bildstöd i syfte att skapa delaktighet till exempel i valet av olika maträtter eller aktiviteter. Inom grupp och servicebostäder pågår även ett arbete med att utveckla mat- och måltidssituationen för att kunder ska kunna vara mer delaktiga när det gäller planering, inhandling och tillagning av mat. En annan metod är alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) som innebär olika former av visuella stöd för att göra tillvaron tydligare och mer hanterbar för målgruppen. Detta har lett till förändrade arbetssätt och positiva effekter för kunderna. Inom boendeformerna har man också inrättat en ny funktion, en tjänst som stödpedagog vars uppdrag bland annat är att bistå verksamheterna med att utveckla metoderna för kommunikation. Då detta visat sig vara framgångsrikt är nu målet att samtliga enheter ska ha en stödpedagog på sikt.

Flera av verksamheterna har fått mycket uppskattning för hanteringen av pandemin då de har klarat av att vara öppna och kunnat erbjuda bra och "coronasäkra" aktiviteter. Under sommaren har kunderna erbjudits ett stort utbud av aktiviteter som de själva varit med att ta fram.

Affärsområde Familj och arbete

Affärsområdet har lagt stort fokus på att planera verksamheterna efter kundernas önskemål och behov. Anpassningen till den digitala utvecklingen har visat på en mycket god förändringsförmåga både hos kunder och medarbetare. Verksamheterna erbjuder idag olika kreativa digitala lösningar för att kunna ge ett bra stöd till kunderna. Telefoncoachning, digitala kundmöten och tjänsten onlinebokning används allt mer.

Affärsområdet får anses ligga i framkant då de anpassat sig efter kundernas behov och önskemål men också lyckats förändra bilden av vad som är genomförbart för målgrupperna.

Verksamheterna ser olika ut och det är därför naturligt att de arbetar med kundkvalité på olika sätt. Vissa fortsätter med metodutveckling kopplad till kund medan andra fokuserar på att utgå från kundsynpunkterna för att utveckla och förbättra verksamheten.






Medarbetarnas delaktighet och vilja att arbeta med en strukturerad synpunktshantering bidrar till att inkomna synpunkter har fortsatt att öka. Detta medför att både medarbetare och kunder bidrar till utvecklingsarbetet.

Kundundersökningar visar att kunderna är nöjda. De upplever i stor utsträckning att insatserna leder till positiva förändringar och upplevelsen av att vara delaktig i stödet är hög.

Affärsområde Kultur och fritid

Affärsområdet påverkas fortfarande av pandemin och genomför kontinuerliga anpassningar i verksamheterna på olika sätt. Detta i sig har inneburit en naturligt ökad kontakt med målgrupperna då de ofta är inkluderade i planeringen av verksamhetsinnehållet. Musikskolan lägger stor vikt vid att inkludera elever och föräldrar i undervisningen. De har genomfört en mängd digitala konserter och filmer har klippts ihop av enskilda framträdanden. Fritidsgårdarna arbetar kontinuerligt på olika sätt för att bjuda in ungdomarna till delaktighet. Samarbetet med dem förstärktes under sommaren då flera aktiviteter fick bedrivas på andra ställen än på fritidsgården vilket visade sig mycket uppskattat bland ungdomarna.

Kulturhuset Diesilverkstaden arbetar kontinuerligt med uppföljning via olika medier. Förutom inhämtning av besökarnas synpunkter så pågår en fortlöpande dialog på alla de sociala medier som Diesilverkstaden har i sina verksamheter. En enkät skickas kontinuerligt ut till alla som hyr lokaler och svaren följs upp och analyseras. Allt för att verksamheten ska vara flexibel och följa efterfrågan. Informationsdisken som har direktkontakt med besökarna förmedlar kontinuerligt olika idéer och förslag som förs fram. En styrka hos affärsområdet är förmågan att samverka med interna och externa parter. Ett exempel är Drift och service som har en nära dialog med kultur- och fritidsenheten om prioriteringar av inkomna förslag från olika aktörer. Tillsammans med enheten för fastighetsförvaltning (EFF) bidrar de också till minskade kostnader för kommunen i stort. Den viktigaste faktorn är kompetenta medarbetare som förutom att lösa alla ärenden (felanmälningar) också bidrar genom att hjälpa kommunens fastighetsförvaltning i olika frågor.

Indikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
Minst ett kundnyckeltal per verksamhetsområde	  Delvis uppnått	 Delvis uppnått		 Delvis uppnått
Kommentar	Att regelbundet följa upp kundnyckeltal som är relevanta för de olika kundgrupperna är en viktig del i produktionsområdets utvecklings- och kvalitetssäkringsarbete. Syftet är att få kunskap om hur kunderna upplever kvaliteten, för att sedan tillsammans med kunderna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Ett aggregerat kundnyckeltal för hela produktionsområdet är dock inte relevant. Mätningar av kundtillfredsställelse görs regelbundet och redovisas i samband med årsbokslut. En utmaning är att hitta tillförlitliga mätmetoder i de verksamheter där mätningar av olika skäl är svåra att genomföra.			
Antal registrerade kund- medborgarsynpunkter	 560	520	670	118,18 %
Kommentar	Genom en aktiv synpunktshandling lär sig verksamheterna mer om sina kunder och gör dem delaktiga i att utforma och förbättra välfärdstjänsterna. Tjänsterna utvecklas kontinuerligt och blir mer relevanta utifrån ett kundperspektiv, därmed ökar även konkurrenskraften. Jämfört med samma period 2020 så har registreringarna ökat inom samtliga affärsområden. Kundförslagen har många gånger lett till önskade förbättringar i verksamheterna. Bland de åtgärdade förslagen kan nämnas utökade träffar och omstrukturering av grupper i Hälsoträdgården, inköp av dynor till en balkong inom Socialpsykiatri, inköp av Havremjolk och anpassat kaffebröd till diabetiker i olika verksamheter. Förslag som skapar inflytande och delaktighet i stort och smått. Under sommarmånaderna har klagomål på bemötande och brist på information ökat något. Det har handlat om uppdateringar av hemsidor och menyer, öppettider, en felkopplad telefon och vikarier som inte alltid varit lämpliga. Den varma sommaren har också inneburit klagomål på ventilation och klagomål från föräldrar om att barnen på korttidsboendet hade ovanligt mycket myggbett, vilket ledde till att verksamheten köpte in myggfönster för att kunna ha fönstren öppna i sommarvärmen. De flesta synpunkter och klagomål åtgärdas skyndsamt och kan exempelvis leda till reviderade rutiner eller ett förändrat bemötande. Under året har åtskilliga kvalitetshöjande insatser genomförts med hjälp av en systematisk synpunktshandling.			

Välfärd samhällsservice ska säkra god kompetens

Välfärd samhällsservice sysselsätter årligen runt 1500 personer inom de olika verksamheterna och det finns en mångfald av kompetenser och uppdrag inom produktionsområdet. Medarbetarna är kommunens ansikte utåt i dagliga möten med kunder och medborgare.

En förutsättning för en lyckad kompetensförsörjning är att det finns en god arbetsmiljö, ett gott bemötande och respekt för uppdragets komplexitet. Kompetensförsörjning på kort och lång sikt spänner över allt från arbetsmiljö och att vara en attraktiv arbetsgivare till att erbjuda fortbildning och jobba aktivt med rekrytering.



Generellt har Valfärd samhällsservice lätt att behålla och attrahera medarbetare men för vissa yrkeskategorier är det svårare, exempelvis inom vård och omsorg.

Sommarens kompetensförsörjning har varit stabil och samtliga verksamheter fick det efterfrågade antalet vikarier. Detta trots ett sämre kandidatunderlag jämfört med föregående år. Det kan delvis förklaras av att det förra året var fler som på grund av pandemin tvingades söka sig till nya yrkesområden och att det också var fler som ville göra en samhällsinsats. Utifrån årets förutsättningar och pandemin, med perioder av hög sjukfrånvaro, har sommaren fungerat bra. Genomförda utbildningsinsatser i basala hygienrutiner och en säker covid-hantering har gett god effekt och skapat trygghet hos medarbetarna. Som en del i det löpande kvalitetsutvecklingsarbetet pågår nu en fördjupad utvärdering av både sommarvikarier och rekryteringsprocessen i stort. En stor andel av sommarvikarierna kommer att kunna erbjudas en fortsatt anställning till hösten.

Inom äldreomsorgen fortsätter utbildningarna via Äldreomsorgslyftet, en satsning från Socialstyrelsen som ger omvårdnadspersonal möjlighet att studera på arbetstid med bibehållen lön. Syftet är att öka andelen undersköterskor med rätt kompetens. Sedan starten har 27 medarbetare fullföljt utbildningen, 16 är under studier och 21 påbörjar utbildningen i september. Parallellt pågår arbetet med Stjärnmärkning, en certifiering enligt Svenskt Demenscentrum.

Inom Omsorg och assistans har ett flertal medarbetare deltagit i en utbildningsserie om neuropsykiatri samt arbetsstättet IBIC (individens behov i centrum). Till hösten planeras en stor kompetensutvecklingsinsats med målet att så många som möjligt ska nå upp till kraven för stödassistent. Inom affärsområde Familj och arbete har det rekryterats ett flertal nya medarbetare under perioden och det har funnits många kvalificerade sökande. Rekrytering av personal med dubbel kompetens har efterfrågats, då det ökar möjligheten att möta fler kundgrupper och enkelt kunna ställa om verksamheter vid behov. Det är låg personalomsättning inom flertalet av produktionsområdets verksamheter och det finns god tillgång till medarbetare med hög kompetens.

Sjukfrånvaro se kap.6

Indikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
Sjukfrånvaro tjänstemän	 5,5 %	3,8 %	4 %	105 %
Sjukfrånvaro vård och omsorg	 11,26 %	9,29 %	7 %	67,29 %

2.3 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Skapa goda urbana lokaliseringsförutsättningar för verksamheter och arbetsplatser inom olika branscher i kommersiellt attraktiva lägen. Utveckla infrastruktur som bidrar till stadsutveckling och ökad framkomlighet i nära samspel med regionala och nationella aktörer. Tillhandahålla ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler, bostäder och anläggningar med högt nyttjande, låg energiförbrukning i giftfria och trygga miljöer.

Lokalfrågor

Att ha attraktiva, verksamhetsanpassade och marknadsmässigt prissatta lokaler är av yttersta vikt för att kunna driva affärsmässiga verksamheter. Av produktionsområdets lokaler är 93 procent inhyrda från externa fastighetsägare.

Kommunens nuvarande system som ska stötta verksamheter med externt inhyrda lokaler är dessvärre tidsödande, osmidigt och fördyrande för verksamheterna. En intern dialog kring detta pågår i Nacka kommun sedan många år.

I nuläget pågår många lokalrelaterade projekt inom produktionsområdet. En större ombyggnation av kulturhuset Dieselverkstan har påbörjats under sommaren och kommer pågå under hösten. Inom affärsområde Kultur och fritid påverkas Nacka musikskola av den nya hyresmodellen, vilket i kombination med om- och nybyggnationer i kommunens skolor riskerar leda till kraftigt ökade kostnader. Samtidigt finns det också en risk att nya lokaler blir sämre anpassade än de som musikskolan haft tidigare.

För Nacka seniorcenter Talliden pågår projektering för en modernisering som kommer påbörjas under 2022. Inom affärsområde Omsorg och assistans undersöks möjligheterna att hitta nya och bättre anpassade lokaler för SKAPA daglig verksamhet.

Miljöarbete

Ansvar för hållbarhet och miljö är en viktig del av det vardagliga arbetet inom Valfärd samhällsservice även om det inte planeras några specifika satsningar inom området under det kommande året. Alla verksamheter arbetar med källsortering och ofta deltar kunderna i detta arbete som en del av verksamheten. Det köps in allt fler ekologiska livsmedel.

2.4 Stark balanserad tillväxt

God tillgång till arbetskraft med relevant kompetens för strategiskt viktiga branscher. Stadsutvecklingsekonomi ska vara självfinansierad över tid. Övriga investeringar ska ha en hög grad av självfinansieringsgrad. Kommunens eget markinnehav ska utvecklas så att det bidrar till minst 40% av bostäder och arbetsplatser av det samlade målet till 2030.

Valfärd samhällsservice ska maximera sina marknadsandelar

Valfärd samhällsservice är en stor organisation som är verksam inom flertalet av kommunens kärnuppdrag och har finansiering från sju av kommunens nämnder, men även från andra kommuner och statliga myndigheter. Produktionsområdets komplexitet är en utmaning men framför allt en framgångsfaktor genom sin bredd. Att verksamheterna är efterfrågade på marknaden visar tydligt att Valfärd samhällsservice levererar välfärdstjänster som både kunderna och Nacka kommun behöver.

Merparten av verksamheterna är konkurrensutsatta och förutom god kundkvalitet och attraktivitet är kostnadseffektivitet av yttersta vikt. Produktionsområdet delar i stor omfattning på gemensamma resurser såsom stabsfunktioner och lokaler. Dessa kostnader påverkas i mindre omfattning av volymen så genom att arbeta för tillväxt i alla delar blir kostnaderna för de gemensamma resurserna relativt sett lägre. Produktionsområdet strävar därför efter att växa i de delar där så är möjligt.

Samtliga affärsområden arbetar utifrån sina olika förutsättningar för att behålla alternativt öka sina marknadsandelar. Utöver omvärldsbevakning och marknadsföring i olika kanaler och forum läggs stor vikt vid att utveckla verksamheterna genom att lyssna och ta till sig synpunkter och förslag från kunderna.

Inom affärsområde **Äldreomsorg** hanterar man även under denna period tydliga konsekvenser av pandemin, bland annat genom svårigheten att uppnå maximal beläggning på boendena. Processen med biståndsbeslut och verkställande hanteras av äldreheten, men som ett komplement för att attrahera och underlätta för nya kunder erbjuder boendena öppna visningar. Intresserade kunder kan därmed erbjudas en visning av ett boende även om det ännu inte finns något biståndsbeslut, vilket tidigare var ett krav. Det innebär att kunder kan ställa sig i kö och ta ett snabbare beslut när väl ett biståndsbeslut för särskilt boende kommer. För att säkerställa behovet av demensplatser i kommunen ökas successivt den andelen platser. Under perioden har seniorcenter Ektorp ställt om tolv somatiska platser till demensplatser.

Affärsområde **Omsorg och assistans** har under perioden fått i uppdrag av omsorgsenheten att starta en ny verksamhet; Saltängens korttidstillsyn för att möta kommunens behov av flera platser för målgruppen barn och unga. Korttidstillsyn blir en helt ny verksamhetstyp för affärsområdet och innebär utökade marknadsandelar när det gäller korttidsverksamhet riktad till barn och ungdomar. Att daglig verksamhet har LOV-avtal med Stockholms stad och Värmdö kommun, samt säljer enstaka platser till andra kommuner, har burit frukt på så sätt att verksamheterna nu i princip är fulla. Aktiviteter planeras för att locka nya kunder även inom personlig assistans och till korttidsboenden.

Affärsområde **Familj och arbete** har behållit och ökat sina marknadsandelar under perioden och flera verksamhetsområden har pågående aktiviteter för att öka intäkterna. Auktorisation för kundval gällande familjerådgivning har sökts och det finns goda förhoppningar om att det ska generera intäkter under senhösten. Trycket på familjebehandling är stort och ökar, bland annat inom området våld i nära relation. Även efterfrågan hos ATV-mottagningen (Alternativ till våld) har ökat, vilket har lyfts till förhandling för en utökning av ersättning för överenskommelsen ATV inför 2022. Nytt är ett beslut om att affärsområdet kommer att bedriva Nackas ungdomsmottagning i samverkan med regionen.

För affärsområde **Kultur och fritid** har pandemin varit kännbar även under den här perioden då fortsatta restriktioner har medfört att många aktiviteter och events inte kunnat genomföras. Positivt för kulturhuset Dieselverkstaden är dock att många verksamheter och aktörer visat fortsatt intresse för att komma till huset när så är möjligt igen. Fritidsgårdarna fortsätter sitt aktiva arbete för att locka fler och nya besökare och följer dagligen upp antalet besökare på de tre verksamheterna tillsammans. Nöjdheten hos besökarna kommer att mätas i kommande period men även antalet besökare ses som ett mått på om fritidsgårdarna lyckas erbjuda en verksamhet som attraherar målgruppen. Nacka musikskola har ett gynnsamt rekryteringsläge då många musiker med pedagogisk kompetens (till följd av pandemin) börjat söka sig till arbete inom kulturskolan vilket är en fördel för att locka nya elever. En utmaning att hantera är bristen på lokaler i förhållande till behovet av att starta nya kurser där det finns stor efterfrågan.

Indikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
Ökande antal kunder	—	Nej		
Maximal beläggning boenden	◆	358	371	96 %

3 Ekonomiskt resultat

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2021			Ack budget 2021				Helår budget och prognos 2021		
	Kostnader (-) Intäkter (+)	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget intäkter	Budget kostnader	Budget netto	Budget- avvikelse	Budget netto	Prognos netto
Staber	671	-28	643	81	-56	25	618	0	0	0
AO Äldreomsorg	169 646	-177 538	-7 892	167 148	-168 212	-1 064	-6 828	1 150	-6 650	-7 800
AO Omsorg- och assistans	97 963	-94 856	3 107	94 457	-92 845	1 612	1 495	4 175	4 175	0
AO Kultur och fritid	61 438	-60 261	1 177	59 121	-58 708	413	764	1 100	-1 100	-2 200
AO Familj och arbete	64 646	-60 398	4 248	64 070	-59 955	4 115	133	3 575	4 575	+1 000
Summa	394364	-393081	1283	384877	-379 776	5 101	-3818	10000	1000	-9 000

Välfärd samhällsservice visar ett utfall på 1,3 miljoner kronor för perioden januari – augusti 2021. Detta motsvarar en negativ avvikelse mot budget med 3,8 miljoner kronor.

Nettoeffekt coronarelaterade resultateffekter augustibokslutet	
Coronarelaterade merkostnader / intäktstapp	-14,2 mnkr
Ersättning från Sociala omsorgsprocessen gällande vaccination personal	0,2 mnkr
Ersättning logistik och hantering förråd skyddsmaterial	0,5 mnkr
Nettoeffekt augustibokslutet	-13,5 mnkr
Resultateffekter januari – augusti 2021 som troligen inte kommer generera ersättning	
Coronarelaterade merkostnader januari - augusti 2021	- 4,3 mnkr
Coronarelaterade tomplatser äldreomsorgen	-4,0 mnkr
Intäktsbortfall Kulturhuset Diesilverkstaden	-1,0 mnkr
Intäktsbortfall Musikskolan	-0,5 mnkr
Intäktstapp AO omsorg och assistans p g a avbokningar	-0,2 mnkr
Totala resultateffekter januari – augusti, troligen utan ersättning	-10,0 mnkr
Ersättning som inte erhållits, men som bedöms som rimliga att erhålla	
Tappat resultat av stängd/reducerad dagverksamhet äldreomsorgen	-2,5 mnkr
Ersättning personalförstärkning Daglig verksamhet i hemmet för Gruppbofästäder	-0,5 mnkr
Ersättning hyresintäkt Kulturhuset Diesilverkstaden	-0,5 mnkr
Totalsumma framtida ersättningar som anses vara rimliga	-3,5 mnkr

Effekter 2021 av coronarelaterad ersättning som avser 2020	
Statsbidrag merkostnader 8,6% av ansökningar 2020	0,9 mnkr
Statsbidrag ersättning coronarelaterade merkostnader december 2020	2,2 mnkr
Total påverkan 2021 av ersättning gällande 2020	3,1 mnkr

Utöver ovanstående har staten under perioden ersatt delar av sjuklönekostnaden under vissa månader. Enligt aktuell information kommer denna statliga ersättning att utbetalas till och med september månad.

Ett problem för produktionsområdet är att denna ersättning bara erhålls i den mån Nacka kommun som helhet överstiger tröskelvärdet för ersättning. För vård- och omsorgsdelarna inom produktionsområdet ligger sjukfrånvaron högre än ett normalår, men trots detta erhöles ingen tilldelning för månaderna juli och augusti.

En budget i balans med ett avkastningskrav på 10 miljoner kronor innebär att utrymmet för att fullt ut budgetera för ersättare vid sjukdom liksom för en del andra personalrelaterade kostnader är litet. Detta är under normala omständigheter svårt och under rådande pandemiläge särskilt utmanande. Trots att pandemin börjar klinga av och restriktionerna därmed lättar, bedöms effekter finnas kvar och påverka resten av året negativt. Den fortsatta rekommendationen om att alla ska vara hemma vid minsta symptom bedöms kunna orsaka ökade sjuklönekostnader som efter september månad inte kommer att bli ersatta till någon del. Dessutom medför det faktum att inte hela personalstyrkan och alla kunder är fullt vaccinerade att det fortfarande finns risk för smitta och ökade kostnader i form av kohortvård etcetera.

En tillkommande svårighet är också det faktum att många medarbetare inom vård- och omsorgsverksamheterna i och med pandemin inte har haft möjlighet att ta ut semester. Detta har medfört att antalet sparade semesterdagar är betydligt fler än för ett vanligt år. Enligt överenskommelse med fackförbunden får dessa semesterdagar sparas till och med årsskiftet 2022/2023. I och med att semesterlöneskultursreserven läggs på central nivå blir uttag av dessa dagar en kostnad för produktionsområdet när den uppkommer. Detta orsakar en svårighet att prognostisera.

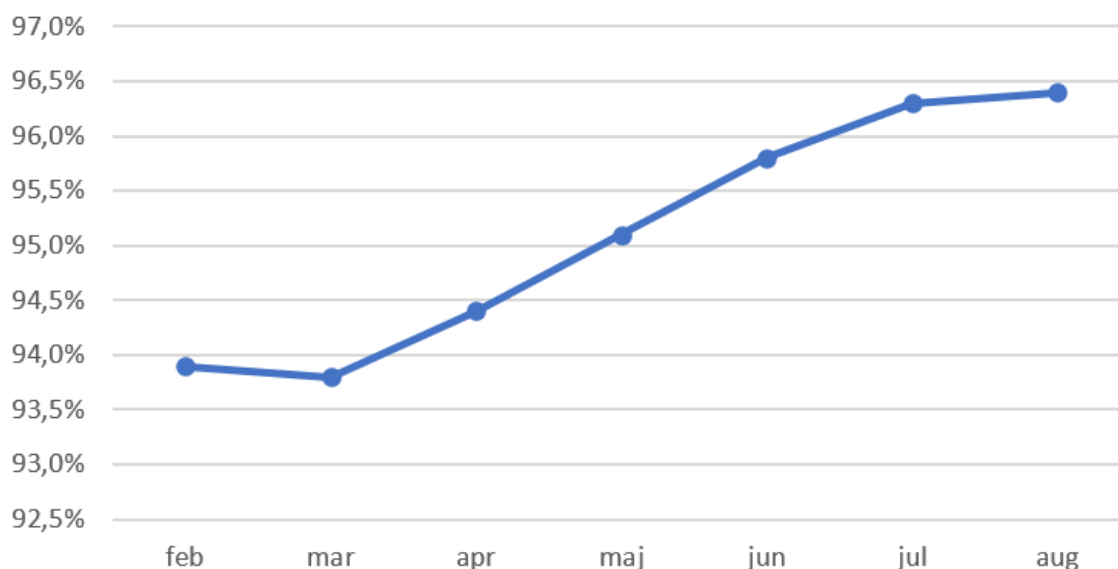
Till följd av beskriven osäkerhet samt bedömningen att de coronarelaterade merkostnader som uppstått under 2021 inte kommer att ersättas med statsbidrag är möjligheterna för att visa ett ekonomiskt utfall i balans utmanande. Ett fokuserat arbete med åtgärder för att sträva mot detta mål pågår och bedömningen vid augustibokslutet är att det är möjligt att leverera en årsprognos på 1 miljon kronor.

Affärsområde Äldreomsorg har ett utfall på -7,9 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse på -6,8 miljoner kronor. Den negativa budgetavvikelsen är i stort sett jämnt fördelad mellan särskilda boenden, köksverksamhet och dagverksamhet. Natt och Larm visar en positiv budgetavvikelse.

Verksamheten har under perioden haft stor påverkan av pandemin och det har i början av året förekommit smitta på två av fyra seniorcenter. Sedan mitten av februari har det dock varit smittfritt på produktionsområdets samtliga seniorcenter med bara enstaka fall på dagverksamheten.

Beläggningstrenden för produktionsområdets fyra seniorcenter har under året varit stigande och uppgår för hela perioden till 96,4 procent av budget. Att beläggningen ligger under budget är en följd både av tillfälliga intagningsstopp på grund av smitta i början av året och att det finns en viss tröghet i att få platser belagda. Per sista augusti fanns det 12 tomma platser vilket motsvarar 4,5 procent av totala antalet platser inom Nacka seniorcenter. Ett viktigt arbete för att säkra en hög belägningsgrad är en anpassning till marknadens efterfrågan. För äldreomsorgen innebär detta att öka andelen demensplatser jämfört med somatikplatser. Ektorps har under året gjort om en somatisk avdelning till en demensavdelning. Avdelningen öppnade i mars och är sedan dess fullbelagd. Ytterligare två avdelningar kommer att ställas om från somatisk inriktning till demensinriktning under början av nästa år.

Beläggning Nacka seniorcenter (procent av budgeterad beläggning)



Orsaken till att den uppåtgående beläggningstrenden inte i motsvarande mån speglas i ett ökande resultat, är framför allt det behov av ökad bemanning som pandemin krävt för att kunna bedriva verksamheten på ett kvalitativt och säkert sätt. Att det arbetet varit framgångsrikt syns inte minst i de goda resultat på kundundersökningar som gjorts och även det faktum att det inte varit någon smitta på boendena sedan i februari.

Ett konstant arbete pågår för att anpassa bemanningen efter aktuell beläggning. Hur väl detta arbete lyckas är nyckeln till att bedriva äldreomsorg med ekonomiskt utfall i balans. Under normala omständigheter är denna anpassning mycket utmanande, exempelvis i och med att lokalerna inte alltid är optimalt utformade för verksamheten. Ett halvfullt våningsplan kan kräva samma bemanning som ett fullbelagt. Pandemiläget har ytterligare försvårat anpassningen av personal till aktuell beläggningsnivå. Enligt de rekommendationer som har gällt under hela perioden ska en kund som är smittad, misstänks vara smittad alternativt kommer hem från sjukhus, få isolerad omvårdnad tills konstaterad smittfrihet. En annan svårighet när det gäller att anpassa bemanningen till checknivåer är vid palliativ vård. Omvårdnadsbehovet för kunder i livets slutskede är större än vad som motsvaras av checkersättningen. Enligt nationella riktlinjer ska en kund i palliativt skede inte lämnas ensam någon tid på dygnet. I och med att insatserna ofta är spridda över flera avdelningar inom verksamheten är det sällan möjligt att anpassa bemanningen för att helt uppgå till det antal timmar som motsvaras av checken.

Utöver utmaningarna som funnits gällande bemanning med omvårdnadspersonal har en stor personalomsättning bland sjuksköterskor medfört negativa budgetavvikelser för samtliga seniorcenter. I och med att egen hälso- och sjukvårdspersonal periodvis inte har funnits att tillgå, har inhyrning behövts och detta är mer kostnadsdrivande än egen personal.

Dagverksamheten har varit stängd från januari till april. Verksamheten öppnades åter i början av maj, men med ett kunderlag som varit betydligt lägre än budgeterat. För att tillse att rekommendationer efterlevs och för att förhindra smitta har det inte varit möjligt att anpassa personalstyrkan efter detta lägre kundantal.

Därmed har dagverksamheten medfört en stor negativ budgetavvikelse på -2,5 miljoner kronor under perioden januari – augusti. Stor osäkerhet råder om hur stort kundunderlag det är möjligt att räkna med för sista tertialet och därmed hur stor negativ budgetavvikelse som bör prognostiseras. Dessvärre finns inte alternativet att tillfälligt stänga dagverksamheten i väntan på att pandemin helt klingar av. Enligt auktorisationsvillkoren ska förändringar av verksamhetens omfattning meddelas tre månader i förväg och det finns därmed ingen möjlighet att besluta om stängning som skulle kunna genomföras i år.

I likhet med förra året avviker resultatet för köksverksamheten negativt mot budget. För perioden januari – augusti uppgår den negativa budgetavvikelsen till -2,9 miljoner kronor. Ett arbete kring effektivisering och samordning av vissa delar av köksverksamheten pågår och arbetet förväntas ge viss positiv effekt under årets sista tertial. Ett större och mer genomgripande arbete har påbörjats som bedöms ge större positiva ekonomiska effekter under nästkommande år.

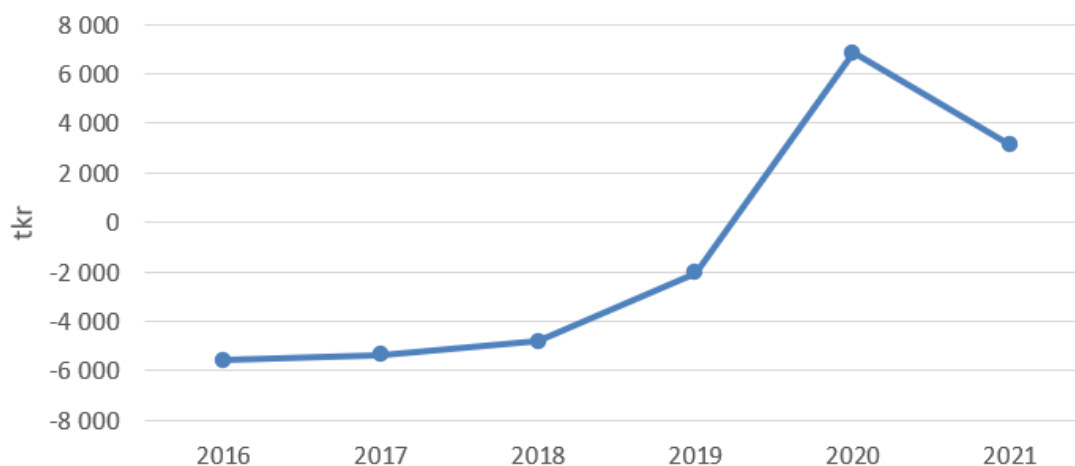
Det är roligt att konstatera att seniorcenter Sjöträpan totalt visar en positiv budgetavvikelse för sina verksamheter trots en rejäl negativ budgetavvikelse för dagverksamheten och också en negativ budgetavvikelse för köksverksamheten. Här har beläggningen överstigit budget och bemanningen har på ett framgångsrikt sätt anpassats till beläggning och befintliga checknivåer.

Sammanfattningsvis är affärsområdet fortfarande kraftigt påverkat av pandemin. Det finns en förhoppning om att den avklingande pandemisituationen kommer att förbättra möjligheterna till mer effektiv resursplanering och att trenden med negativa budgetavvikelserna vänder. Dock bedöms det inte finnas möjlighet att tillnärmelsevis hämta upp de negativa budgetavvikelser som hittills ackumulerats under året. Därför lämnas den tidigare årsprognosen oförändrad på -6,7 miljoner kronor till augustibokslutet.

Affärsområde Omsorg och assistans visar ett resultat på +3,1 miljoner kronor, vilket innebär en positiv budgetavvikelse på 1,5 miljoner kronor.

Resultatutvecklingen för affärsområdet har varit mycket positiv under senare år. Denna trend är en direkt följd av att samtliga verksamheter på ett mycket framgångsrikt sätt arbetat med den flexibla arbetstidsmodellen för att optimera sin bemanning efter aktuella förutsättningar. Som en följd av en stor ekonomisk medvetenhet men även en effekt av svårighet att få in vikarier med kort varsel, har stor återhållsamhet rått gällande vikariat tillsättning under frånvaro. Samtidigt som detta medfört en god ekonomisk resultatutveckling har det också inneburit en hård press på hela organisationen och det finns en gräns för hur länge detta effektiviseringsarbete kan utföras utan att medföra kvalitativa brister.

Affärsområde omsorg och assistans Resultatutveckling för perioden jan-aug 2016-2021



Trots en överlag positiv trend noteras en nedgång i jämförelse med samma period förra året. Detta förklaras dels av att hela perioden i år varit påverkade av pandemin, jämfört med bara halva perioden förra året. Dessutom gick grupp- och servicebostäder med större överskott förra året i och med att en helt ny servicebostad startades med en initialt högre ersättning samt att ersättning erhöles för hela den merkostnad som orsakades av att bedriva daglig verksamhet i hemmet.

Grupp- och servicebostäder visar en positiv budgetavvikelse men har haft en utmanande situation under året med periodvis tomma platser. I och med att efterfrågan på gruppboendeplatser är låg har det krävts mycket arbete för att tillsätta dessa platser. Per sista augusti finns en tom plats. Enligt nuvarande avtal är det inte möjligt för Valfärd samhällsservice att sälja platser till andra kommuner, men diskussioner har inletts med sociala omsorgsprocessen för att undersöka dessa möjligheter. Merkostnader för att bedriva daglig verksamhet i hemmet för de kunder som på grund av pandemin har valt att inte delta i sin vanliga dagliga verksamhet har också påverkat resultatet negativt. Förhoppningen är att merkostnad för detta kommer att ersättas från Socialnämnden.

Även daglig verksamhet har per sista augusti en tom plats. Efterfrågan på platser har ökat från flera andra kommuner och flera potentiella kunder som praktiserat under våren. Därför finns förhoppningen att den tomma platsen inom kort beläggs. Trots att verksamheten framgångsrikt i det närmaste lyckats uppnå ekonomiskt utfall i balans finns stora utmaningar i det faktum att checkersättningen inte har blivit uppräknad på flera år. Därmed har utrymmet för ytterligare effektivisering minskat rejält.

Korttidsboende visar en mindre negativ budgetavvikelse, vilket är orsakat av att verksamheten förlorat några kunder samt att det förekommit en hel del pandemirelaterade avbokningar av befintliga kunder. Det har inte varit möjligt att omedelbart anpassa bemanningen i och med att det ofta rört sig om relativt snabba förändringar.

Under våren och sommaren har affärsområdet förberett start i september för en helt ny verksamhet med stor efterfrågan, korttidstillsyn för barn och ungdomar.

En ökad volym bedöms ge större möjlighet till ökad lönsamhet för affärsområdet, främst i och med att de gemensamma kostnaderna då kan delas på fler. Den sammantagna bedömningen av affärsområdets nuvarande budgetavvikelse, kommande budgetavvikelser och åtgärder gör att ekonomiskt utfall i balans förväntas till årsbokslutet.

Affärsområde Familj och arbete visar ett resultat på +4,2 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på 0,1 miljoner kronor. Verksamhetsområdet behandling visar en positiv budgetavvikelse medan såväl förebyggande insatser som socialpsykiatrien visar negativa budgetavvikelser.

Verksamhetsområdet Behandling har påverkats av den ökade psykiska ohälsan som bedöms ha ett samband med pandemin. Detta har medfört ett ökat tryck på i stort sett alla verksamheter. Den positiva budgetavvikelsen beror mycket på att verksamheten kunnat planeras om och drivas med befintlig personal istället för att tillsätta vikarier vid frånvaro och sjukdom. Dessutom har verksamhetsområdet kunnat bibehålla och inom vissa delar ökat sina intäkter med stöd av de digitala lösningarna trots pandemin.

Socialpsykiatrien visar negativ budgetavvikelse. Sammantaget visar gruppboendena en positiv budgetavvikelse på 0,6 miljoner kronor vilket är en stor förbättring från samma period förra året. Anledningen till förbättringen är framförallt ett framgångsrikt arbete med att ständigt anpassa bemanningen efter aktuellt behov. För boendestödsverksamheten föreligger dock en stor negativ budgetavvikelse på -1,2 miljoner kronor. Utredning har genomförts under början av året, vilken resulterat i en bedömning att det under nuvarande förutsättningar inte är möjligt att bedriva boendestöd med ekonomiskt utfall i balans. Diskussion har inletts om möjlighet till checkförändringar och i annat fall övervägs att gå ur kundvalet för denna verksamhet.

För förebyggande insatser beror den negativa budgetavvikelsen på det oklara läget kring överenskommelser vid budgetläggning. Under perioden har stort fokus legat på dialog och samverkan med uppdragsgivarna vilket genererat förlängda och nya överenskommelser.

Trots att boendestöd under nuvarande förutsättningar bedöms fortsätta generera negativ budgetavvikelse resten av året är den samlade bedömningen att övriga verksamheter inom affärsområdet har möjlighet att leverera positiv budgetavvikelse. Årsprognosen skrivs därför upp med 1 miljon kronor för detta affärsområde.

Affärsområde Kultur och Fritid visar ett resultat på +1,2 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på 0,8 miljoner kronor. Musikskolan och Kulturhuset Dieselverkstaden har påverkats, och påverkas fortfarande, i hög utsträckning av pandemin och de restriktioner denna innebär. Båda dessa verksamheter visar en negativ budgetavvikelse för årets första åtta månader. Drift och service samt fritidsgårdar visar en positiv budgetavvikelse.

Samtliga verksamheter har på ett framgångsrikt sätt lyckats tänka nytt och ställa om så att verksamheterna i så hög utsträckning som möjligt kunnat hållas igång och komma Nackaborna till del, trots rådande restriktioner.

För Kulturhuset Dieselverkstaden har perioden påverkats kraftigt av att stora delar av verksamhetens budgeterade aktiviteter behövt pausas på grund av restriktionerna. Den verksamhet som har kunnat genomföras har behövt anpassas till rådande situation, vilket inneburit kostnader som inte varit budgeterade. Exempelvis har scenkonst flyttats från de egna lokalerna till lokaler i direkt anslutning till skolorna och skolbion flyttats från biograferna till streamad version i klassrummen.

En annan effekt av restriktionerna är att externa aktörer naturligtvis också behövt ställa in verksamheter och därmed har Kulturhuset Diesilverkstaden budgeterade intäkter från lokaluthyrningen minskat kraftigt.

För musikskolan har den digitala undervisningen fortsatt. Denna undervisningsform innebär stora utmaningar och medför en ökad svårighet att långsiktigt erbjuda kvalitativ undervisning och därmed möjlighet att behålla elever. Periodens intäkter har påverkats negativt av minskade möjligheter till elevrekryteringar.

Drift och service har haft ett år utan större skador i anläggningar och maskinpark. De har också kunnat arbeta resurseffektivt och inte ersatt frånvaro med vikarier i någon större utsträckning. Dessutom har verksamheten haft utökad uppdrag i samband med pandemin där de ansvarat för hantering och logistik av kommunens förråd av skyddsmaterial. Sammantaget har detta medfört en positiv budgetavvikelse på 2,1 miljoner kronor.

Årsprognosen för affärsområdet sänktes vid februaribokslutet. Grunden för detta var att det för både Kulturhuset Diesilverkstaden och musikskolans verksamheter fanns en osäkerhet både kring pandemins fortsatta påverkan och kring effekten av förändringen i finansiering av kulturverksamhet. I och med att restriktioner tas bort bedöms pandemins påverkan sakta klinga av och ge verksamheterna möjlighet att återgå till normal verksamhet. Dock finns fortfarande kvar osäkerheten kring vilka effekter förändringen i finansiering kommer att föra med sig. I och med att kulturpengen till skolor halveras från och med höstterminen 2021 kommer skolor ha mindre utrymme för att köpa kulturverksamhet. Risk finns därmed för minskad verksamhet och därmed negativ budgetavvikelse för intäkter för Kulturhuset Diesilverkstaden. För musikskolan minskas antalet möjliga checkar per elev från fyra till tre från och med höstterminen vilket innebär minskade intäkter. Utifrån denna bedömning ligger den sänkta årsprognosen på -1,1 miljoner kronor kvar även i augustibokslutet.

4 Investeringar

En mindre investering på 0,2 miljoner kronor har gjorts under perioden januari - augusti. För närvarande finns en investeringsram för 2021 på 2,5 miljoner kronor. Ett antal investeringar som inte ryms inom befintlig investeringsram finns planerade för årets sista tertial. Därför kommer en ökad investeringsram att begäras för året.

5 Redovisning riktade statsbidrag

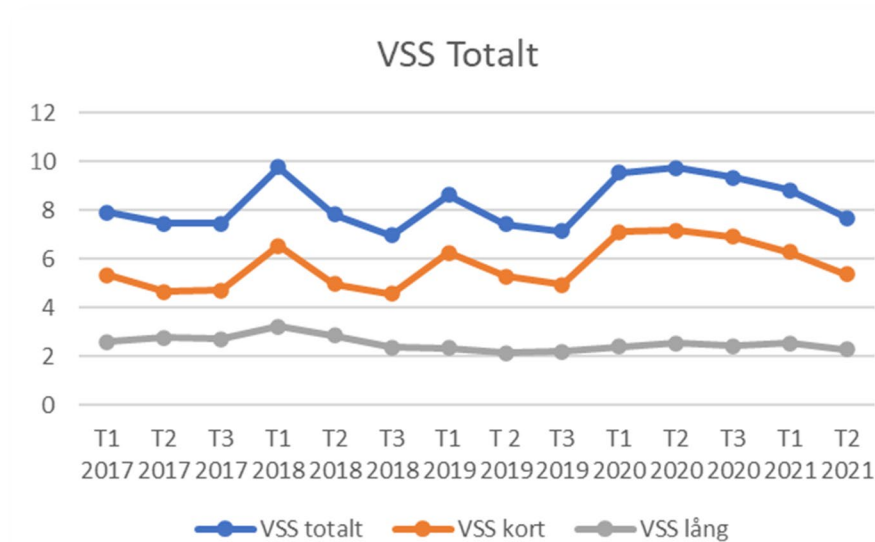
Bidrag som beviljats/erhållits perioden jan-aug 2021	Myndighet (statlig medfinansier)	Annan inblandad nämnd/verksamhet	Sökt belopp tkr (år)	Erhållet/reserverat belopp tkr	Prognos tkr år 2021
Personligt ombud	Länsstyrelsen		1 618	1 078	1 618
Äldreomsorgslyftet (studier)	Socialstyrelsen	Sociala omsorgsprocessen	5 380	1 651	3 580
Äldreomsorgslyftet (specialistundersköterska)	Socialstyrelsen	Sociala omsorgsprocessen	231	0	231
Stimulansmedel	Socialstyrelsen	Sociala omsorgsprocessen	8 350	250	3 382

Välfärd samhällsservice har under perioden januari - augusti erhållit statsbidrag i form av ersättning för coronarelaterade merkostnader (2,8 miljoner kronor) som inträffat 2020. Ansökan av dessa medel går via Sociala Omsorgsprocessen.

Vissa överenskommelser inom affärsområde familj och arbete innehåller delar som är finansierade via statliga medel, men dessa medel ansöks av Sociala omsorgsprocessen. Detsamma gäller vissa enskilda projekt inom affärsområde kultur och fritid. Där ansöks medlen av Kulturenheten.

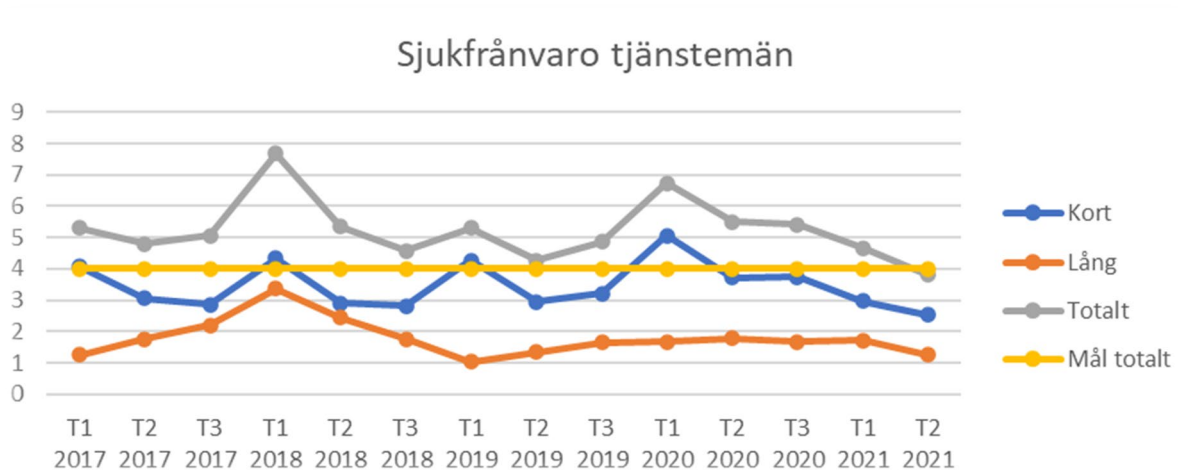
6 Sjukfrånvaro

Coronapandemin har fortsatt haft stor påverkan på verksamheterna under tertial 1 och 2. Trots denna extraordinära situation har den totala sjukfrånvaron minskat i jämförelse med motsvarande period 2020. Detta gäller såväl vård- och omsorgspersonal som övriga.



Sjukfrånvaro tjänstemän

Sjukfrånvaron har sänkts i jämförelse med T2 2020, från 5,51% till 3,8%. Verksamheternas medarbetare har i stor utsträckning kunnat arbeta på distans, vilket har bidragit till mindre smittspridning och mindre stress. En annan orsak till lägre sjukfrånvaro är att de allmänna råden och restriktionerna följts.



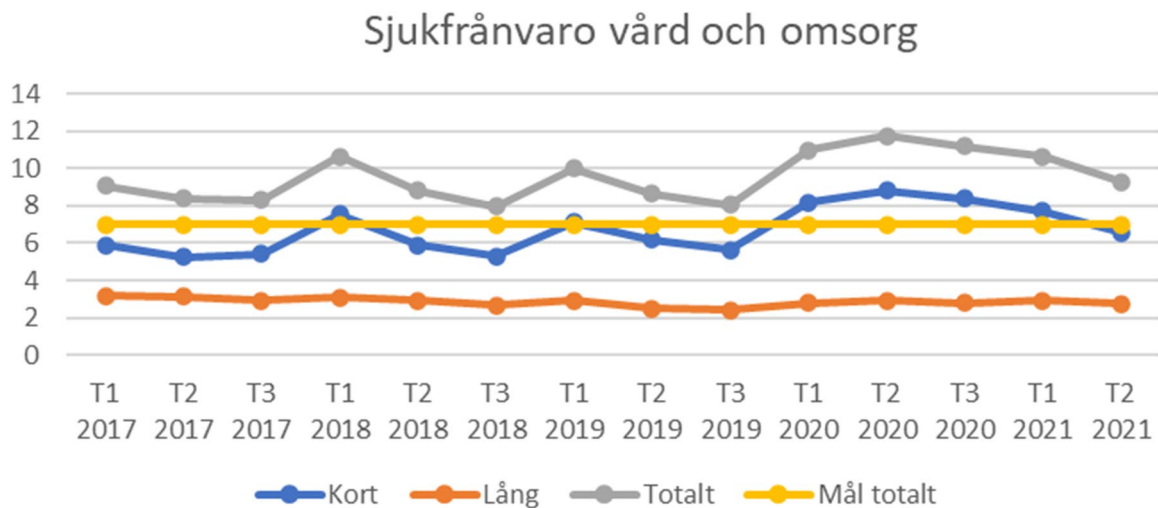
Sjukfrånvaro vård och omsorg

Den totala sjukfrånvaron för vård-och omsorg är 9,29%, vilket är en sänkning i jämförelse med motsvarande period föregående år då sjukfrånvaron var 11,75%. Dock ligger sjukfrånvaron fortfarande högt över målvärdet (7%) inom vissa verksamheter.

Sjukfrånvaron kan till stor del förklaras av den pågående pandemin och att man tar ansvar och fortsatt följer Folkhälsomyndighetens råd och riktlinjer att stanna hemma vid minsta symptom på sjukdom.

Cheferna har fortsatt med trygghetsfrämjande arbete för att bland annat minska oro och skapa trygghet hos medarbetare ute i verksamheterna. För att förebygga oro och finnas till hands vid frågor har cheferna under pandemin prioriterat att vara extra närvarande i verksamheterna och tillgängliga för medarbetarna. Information och veckobrev har kontinuerligt skickats ut från ledningen.

Vaccination mot Covid-19 gällande kunder och personal har pågått under perioden, vilket förhoppningsvis leder till minskad sjukfrånvaro framöver.



7 Åtgärdsplan

Åtgärdsplan Valfärd samhällsservice - augustibokslutet	TKR
Utfall januari – augusti	1 283
Budget september – december	4 898
Bedömda budgetavvikelser september – december	
Sjuklön och övriga kostnader som ej kunnat budgeteras fullt ut / personalrelaterade förändringar efter budget	-4 200
Effekt av förändrad finansiering inom affärsområde Kultur och fritid från och med höstterminen	-2 300
Diverse	-2 000
Nettot av förändringar överenskommelser efter budgetering	-2 000
Tomplatser äldreomsorgen - nettobortfall checkintäkt samt förlust hyresintäkt	-1 700
uttag sparade semesterdagar överstigande 30 stycken	-1 700
Merkostnad vikarier orsakad av coronarelaterad "översjuklighet" och krav på kohortvård	-1 500
Intäktsbortfall orsakat av lågt kundunderlag dagverksamhet äldreomsorgen	-1 000
Minskat elevunderlag Musikskolan	-900
Minskad verksamhet på Kulturhuset Dieselverkstaden och tappade intäkter lokaluthyrning	-450
utbildning nytt trygghetslarm och nytt dokumentationssystem inom äldreomsorgen	-400
Tomplatser inom affärsområde Omsorg och assistans	-300
Summa budget och bedömda budgetavvikelser september - december	-13 552
Åtgärder september – december	
Effektivare användning av flexibel arbetstidsmodell / anpassning bemanning efter aktuell beläggning / inte ersätta vakans med vikarier	2 800
Nya affärer / förlängning befintliga inom förebyggande insatser samt Behandling, affärsområde Familj och Arbete	2 700
Söka ersättning för intäktsbortfall för dagverksamhet (delvis helt stängd, delvis öppen med minskat kundunderlag)	2 500
Arbete för att öka elevunderlag Musikskolan och reducera effekterna av minskat antal möjliga checker per elev för kulturskolan	1 000
Införande av effektivare köksorganisation inom affärsområde äldreomsorg	750
Diverse	600
Diverse kostnadsbesparingar inom affärsområde Kultur och fritid	550
Fylla tomplatser och värva nya kunder affärsområde omsorg och assistans	550
Ersättning statsbidrag för sjuklön (september)	500
Söka ersättning för bortfall lokaluthyrning Dieselverkstaden	500

Åtgärdsplan Valfärd samhällsservice - augustibokslutet	TKR
Söka ersättning för daglig verksamhet i hemmet för gruppboendestäder	450
Öka andelen demensplatser samt öka antalet platser inom äldreomsorgen	200
Minska nyttjande av timvikarier	200
Intensifiera arbetet med snabbare tillsättning av tomplatser inom äldreomsorgen	-
Fortsätta fokusera på uppföljning av åtgärdsplaner	-
Kontinuerlig översyn av checknivåer	-
Se över HSL-organisationen inom affärsområde äldreomsorg	-
Fortsatt arbetet för att minska sjukfrånvaro och därmed sjuklönekostnaden (i den mån pandemisituationen tillåter)	-
Summa beloppsbedömda åtgärder sept - december	13 300

Åtgärder som pågår alternativt är planerade och som bedöms ge positiv resultateffekt under kommande år
Genomlysning utnycklade kommungemensamma kostnader och hyrespåslag
Se över övriga serviceorganisation inom affärsområde äldreomsorg
Utredning om möjligt att bedriva boendestöd med ekonomiskt utfall i balans
Intensifierat arbetet för att minska sjukfrånvaro och därmed sjuklönekostnaden
Utökning med ytterligare dagverksamhet med social inriktning
Effektivisera köksverksamheten ytterligare inom Äldreomsorgen
Öka andelen demensplatser ytterligare inom äldreomsorgen
Övergång till nytt dokumentationssystem
Fler lokaler för uthyrning i Kulturhuset Dieselverkstaden
Minskade kostnader för Kulturhuset Dieselverkstaden gällande gemensamhetsutrymmen

8 Intern kontrollplan

Redogörelsen utgår från produktionsområdets internkontrollplan som grundar sig i en enhetlig riskanalys.

Ekonomi i balans

Under perioden har regelbundna uppföljningar av ekonomin gjorts genom möten mellan controller, produktionsdirektör och verksamhetsspecifika ledningsgrupper. Dessa möten genomförs varje månad och har fokus på prognos för kvarvarande månader (under året) och en åtgärdsplan som strävar efter ett ekonomiskt utfall i balans. Underlagen från dessa möte ligger bland annat till grund för prognosbedömningar.

Försvårande interna processer inom kommunen

Det sker en löpande samverkan med de processer som påverkar produktionsområdets ekonomiska förutsättningar. Syftet är att skapa förståelse för konkurrensneutralitet hos våra samarbetspartners, till exempel stödprocesser, finansiärer med flera. En del i detta arbete är att åstadkomma en full kostnadskontroll över de kommundemensamma kostnaderna.

Förlorad upphandling eller förlust av kunder

Genom ett löpande och strukturerat kvalitetsarbete strävar samtliga verksamhetsgrenar efter att bibehålla och attrahera nya kunder. Målsättningen är att öka marknadsandelar inom vissa områden och att bibehålla inom andra. Produktionsområdet deltar aktivt i anbudsförfarande när det är adekvat och aktuellt.

Tillgång till kompetens

Produktionsområdet har en särskild stab för kompetensförsörjning med specialister inom bland annat rekrytering. Staben tillämpar kompetensbaserad rekrytering, samarbetar med utbildningsanordnare och verkar för en kvalitetssäkrad introduktion av nya medarbetare. Kontinuerlig kompetensutveckling och individuella utvecklingsplaner är viktiga faktorer för att bibehålla medarbetare men också för att attrahera nya.

Kompetensbrister och ineffektiv planering av arbete

Produktionsområdet arbetar med verksamhetsdialoger som är en strukturerad form för medarbetarsamtal. Dialogerna sker i mindre grupper och är kopplade till verksamhetens mål, dessa följs upp med individuella samtal. Medarbetarna har individuella kompetensutvecklingsplaner och ledningsorganisationerna arbetar utifrån affärsplaner som finns för varje affärsområde. Utöver detta verkar Valfärd samhällsservice för att ha ett kollegialt stöd för chefer, väl fungerande systemstöd och stabsstöd genom olika specialistfunktioner.

Brist på ändamålsenliga lokaler

Att ha attraktiva, verksamhetsanpassade och marknadsmässigt prissatta lokaler är av yttersta vikt för att kunna driva affärsmässiga verksamheter. Av produktionsområdets lokaler är 93 procent inhyrda från externa fastighetsägare. Samverkan med enheten för fastighetsförvaltning och fastighetsägare såsom Rikshem är därför en prioriterad fråga. Under perioden har många lokalrelaterade projekt pågått inom produktionsområdet. Det sker en kontinuerlig översyn av befintliga lokaler och en strävan efter att samnyttja dessa i lämplig omfattning.

Ofullständiga riskbedömningar och bristande uppföljning

Produktionsområdets samtliga verksamheter gör en årlig riskbedömning gällande arbetsmiljö, säkerhet och i flertalet verksamheter även vad gäller kvalitet. Riskbedömningarna görs i systemverktyget SMART (skydd mot alla risker och tillbud). Riskerna ska bedömas och åtgärdas löpande under året och systemförvaltare kvalitetssäkrar processen löpande.

Se även bilaga till detta bokslut: Internkontrollplan T2 VSS