



Årsbokslut 2022
Välfärd samhällsservice

Innehållsförteckning

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Verksamhetens uppdrag..... | 3 |
| 2 | Hänt i verksamheten 2022 | 4 |
| 3 | Framåtblick..... | 6 |
| 4 | Nämndens köp av verksamhet..... | 7 |
| 5 | Jämförelse med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva..... | 8 |
| 6 | Verksamhetsresultat..... | 9 |
| 6.1 | Maximalt värde för skattepengarna..... | 9 |
| 6.2 | Bästa utveckling för alla | 12 |
| 6.3 | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka | 21 |
| 6.4 | Stark balanserad tillväxt..... | 23 |
| 6.5 | Nämndens hållbarhetsarbete - Agenda 2030..... | 25 |
| 7 | Ekonomiskt resultat 2022..... | 27 |
| 8 | Investeringar | 34 |
| 9 | Redovisning riktade statsbidrag årsbokslut | 34 |
| 10 | Uppföljning av medel ur framtidsfonder | 34 |
| 11 | Sjukfrånvaro..... | 34 |

Bilagor *Bilaga 1: Kundnyckeltal per affärsområde 2022*

I Verksamhetens uppdrag

Välfärd samhällsservice ska vara medborgarnas naturliga val inom alla verksamhetsområden och bidra till Nacka kommuns goda varumärke och ekonomi. Produktionsområdet levererar tjänster inom ett stort antal områden och har under 2022 utfört uppdrag finansierade av sex olika nämnder i Nacka, statliga myndigheter och andra kommuner.

Tillsammans med medborgare, kunder, myndigheter och andra aktörer utvecklas verksamheterna kontinuerligt. Nya sätt att möta kundernas behov och framtidens utmaningar prövas, utvärderas och används i det dagliga arbetet. Välfärd samhällsservice har god erfarenhet av långsiktigt och genomgripande kvalitetsarbete. Hos medarbetare och ledare finns hög kompetens, innovativt tänkande och affärsmässighet samt ett stort engagemang för de olika kundgrupperna. Tack vare detta kan produktionsområdet åta sig nya verksamhetsområden och uppdrag på ett effektivt och välstrukturerat sätt.

Välfärd samhällsservice är uppdelat i fyra affärsområden och levererar ett stort antal tjänster för Nackamedborgarna. Tabellen visar omfattning och inriktning för respektive affärsområde.

| Välfärd samhällsservice i korthet | | | |
|--|------------------------------------|------------------------|--|
| Affärsområde: | Antal medarbetare (november 2022): | Omsättning:(mnkr 2022) | Verksamheter (2022): |
| Äldreomsorg | 519 | 273 | Särskilda boenden för äldre, dagverksamhet med social inriktning och inriktning mot demenssjukdom samt Natt- och larmpatrull som hjälper kunder i hemmet. |
| Omsorg och assistans | 348 | 152 | Stöd till kunder enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Grupp- och servicebostäder, daglig verksamhet, korttidsboende, korttidstillsyn, sommarkollo för barn och unga, personlig assistans. |

| Välfärd samhällsservice i korthet | | | |
|-----------------------------------|-----|----|--|
| Familj och arbete | 192 | 99 | Välfärdstjänster som rör barn och unga, familj och föräldraskap, hälsa och psykisk funktionsnedsättning samt arbetsmarknad och etableringsstöd. |
| Kultur och fritid | 165 | 94 | Nacka musikskola, Kulturhuset Dieselverkstaden med Nacka lokalhistoriska arkiv, Nacka konsthall, scener och verkstäder. Tre fritidsgårdar samt ansvar för drift av kommunens idrottsplatser, sporthallar och ett antal spontanidrottsplatser och motionsslingor. |

2 Hänt i verksamheten 2022

Produktionsområdets väsentliga händelser från året sammanfattas under nedanstående rubriker.

Överskottskravet uppnått och överträffat

Trots tuffa förutsättningar till följd av ökade kostnader i samhället i stort och utmaningar som hög sjukfrånvaro och rekryteringsproblematik har Välfärd samhällsservice överträffat sitt överskottskrav om 10 miljoner för 2022 och nått ett slutligt resultat om 10,7 miljoner. Det är ett intensivt och systematiskt arbete med en strukturerad och tät uppföljning av ekonomin som ligger bakom och har gett önskad effekt. Hela produktionsområdet har arbetat hårt och bidragit till det fina resultatet.

Nytt dokumentationssystem infört

Ett nytt dokumentationssystem (Epsilon) har införts under året och är implementerat i alla berörda verksamheter. Systemet som är användarvänligt och kvalitetssäkrat ersätter tre gamla system. Det innebär en stor kvalitetshöjning och bidrar till högre rättssäkerhet. Systemet är uppskattat av medarbetarna och

kommer bland annat att bidra till att dokumentationen blir mer enhetlig under kommande år. Till följd av detta har även en del arbetssätt setts över och kunnat effektiviseras, vilket gynnar kunderna. Ett exempel är att medarbetarna inte behöver sköta dokumentationen vid en stationär dator utan kan genomföra den mobilt, vilket sparar mycket tid. Effektiviseringen innebär mer tid till kunderna.

Större verksamhetsförändringar från året

En efterlängtd ombyggnation av seniorcenter Talliden är påbörjad och projektet fortskrider enligt plan. Kulturhuset Dieselverkstaden har renoverats och firade 20-årsjubileum i samband med sin nyöppning då man också hade öppet hus och vernissage för Vintersalongen. En vunnit upphandling inom affärsområde Omsorg och assistans innebär öppnande av en ny servicebostad på Nya gatan. En annan vunnit upphandling inom affärsområde Familj och arbete avser drift av öppna förskolor. Två nya överenskommelser har medfört uppdrag gällande ledsagning och genomgångsboende, båda stödinsatser riktade till ukrainska flyktingar. Ytterligare en verksamhet som tillkommit är Ungdomsmottagningen i samverkan med regionen. Personlig assistans har växt med tre omfattande uppdrag.

Och avslutningsvis några guldkorn från verksamheterna

- **Side-by-side-cyklar** till äldreomsorgen, uppmärksammat bland annat av Nacka Värmdö Posten. Cykeln har skänkt mycket glädje till kunderna. Personer som aldrig mer trodde de skulle kunna komma ut och cykla är ute och cyklar regelbundet. Det goda initiativet har även spridit sig till Omsorg och assistans som inväntar våren för att kunna premiärcykla tillsammans med kunderna.
- **Funkisfestivalen** på Dieselverkstadens stora scen projektleds av omsorgen. Intresset var rekordstort och stämningen hög. 16 bidrag framfördes och Theo Almgren från Fisksätra kammade hem tävlingen med låten *Förlåta eller svika*.

- **Funkisverkstad** ett musikskapande för unga med funktionsnedsättning har startats av Nacka musikskola. Kursen har möjliggjorts genom kommunens satsning på medel till funkisverksamhet.
- **Hälsoförebyggande insatser för seniorer** omfattar bland annat en äldrekoordinator som stöttar, handleder och samverkar med civilsamhället och andra samverkanspartners för att öka insatser och stöd för seniorer, exempelvis balansskolor.
- **Nacka-finest på fritidsgårdarna.** Det är Nackas egna ungdomsparlament där unga, med stöd av fritidsledare, arbetar i demokratiska processer för att vara med och påverka vad som ska ske på deras fritid.

3 Framåtblick

Välfärd samhällsservice kommer under de kommande åren bland annat fokusera på att möta följande utmaningar:

Kvalitet med kunden i fokus

Kunder och medborgare ska få det stöd, den omvårdnad och service eller de upplevelser de har behov av på det sätt de önskar. Produktionsområdet strävar därför hela tiden efter att förbättra kundtillfredsställelsen och bygga upp goda kundrelationer i alla led.

Det systematiska kvalitetsarbetet kommer att fortsätta utvecklas. Nya metoder och system för att säkerställa och stärka kvaliteten kommer att utvecklas, provas och implementeras. Störst fokus närmaste åren kommer alltså vara kundernas delaktighet och inflytande, avvikelshantering och dokumentation.

Kompetensförsörjning

Möjligheterna att attrahera rätt kompetens till verksamheterna har varierat kraftigt de senaste åren och bedömningen är att det generellt har blivit svårare och kommer att bli alltmer utmanande i framtiden. Problematiken är inte unik för Nacka. Produktionsområdet kommer att arbeta med värdegrundsfrågor och arbetsmiljö för att bli en än mer attraktiv arbetsgivare. Samtidigt ska utbildningar

för medarbetare inom omsorg och assistans tas fram för att öka kompetensen och för att kunna fortbilda vikarier och andra lovande kandidater så att de kan nå de kompetenskrav som krävs för tillsvidareanställning.

Ökande kostnader och ekonomistyrning

Kostnader för löner, lokaler och inköp beräknas fortsätta öka under de kommande åren. Valfärd samhällsservice har under lång tid arbetat med effektiviseringar kombinerat med insatser för att öka intäkterna inom alla områden vilket kommer att fortsätta. Produktionsområdet har en väl fungerande modell för ekonomisk uppföljning och styrning något som kommer att bli ännu viktigare under kommande år. Fler och bättre verktyg för analyser kommer tas fram för att stödja cheferna i arbetet. Uppdrag som inte kan bära sig ekonomiskt kommer att ses över, omstruktureras och om så krävs avslutas.

Rustade för en föränderlig omvärld

Nacka växer, samhället förändras och kunder och medarbetare förändrar sina behov, förväntningar och beteenden. Valfärd samhällsservice har alltid varit en flexibel och snabbfotad organisation som kan åta sig nya uppdrag eller ställa om med mycket kort varsel. Produktionsområdet kommer att öka sin omvärldspaning och fortsätta vara lyhörda gentemot kunder och finansiärer för att kunna möta framtidens utmaningar och möjligheter med rätt kompetenser, resurser och erbjudanden.

4 Nämndens köp av verksamhet

Nämndernas köpta verksamhet av privata anordnare

Valfärd samhällsservice ansvarar inte för kundvalssystem och köper inte tjänster riktade till medborgarna av andra anordnare.

5 Jämförelse med andra kommuner avseende 10 procent bästa och 25 procent mest kostnadseffektiva

Välfärd samhällsservice verkar kontinuerligt för att bidra till att Nacka kommun ska vara bland det 10 procent bästa kommunala verksamheterna.

Produktionsområdet organiseras i syfte att vara så effektivt och kostnadseffektivt som möjligt. Samtliga affärsområden har etablerade och goda samarbeten med en mångfald andra aktörer och tar till sig och delar med sig av goda exempel. Direkta jämförelser av nyckeltal med andra utförare är däremot svårt.

Kostnader och effektivitet är komplicerat att jämföra på grund av flera orsaker. Jämförelsekommunerna har olika antal checknivåer och stora skillnader i förutsättningar för vad ett checkbelopp ska täcka samt olika villkor gällande ekonomi (bland annat kommungemensamma kostnader, hyra och ersättning under uppsägningstid).






Gällande kvalitet är det endast för särskilda boende för äldre där man särskiljer privat och kommunal drift i Nationella kvalitetsregister. Affärsområde Äldreomsorg ligger högt gällande helhetsbedömning av särskilda boenden (79 procent är mycket eller ganska nöjda) och står sig väl i jämförelse med de kommuner som Nacka valt att jämföra sig med. Gällande både bemötande och trygghet ligger Nacka seniorcenter högt, både i jämförelser med riket och Stockholms län. Jämfört med den senaste undersökningen (2020) har resultaten försämrats något. Undersökningen vittnar om en generell försämring inom flera områden över hela landet. Pandemin har påverkat samhället generellt och äldreomsorgen i synnerhet.

6 Verksamhetsresultat

6.1 Maximalt värde för skattepengarna

6.1.1 Fokusområde: 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.

6.1.1.1 Välfärd samhällsservice ska gå med ett överskott på minst 10 mkr

| Indikatorer | Utfall 2021 | Utfall 2022 | Mål 2022 | Måluppfyllelse 2022 |
|------------------------------|---|---|----------|---------------------|
| Ekonomiskt utfall i balans |   Nej |  Ja | | |
| Sjukfrånvaro vård och omsorg |  9,15 % | 8,3 % | 7 % | 81,43 % |
| Kommentar | Se avsnitt 11 (sid. 34) | | | |
| Maximal beläggning boenden |  359 | 347 | 344 | 101 % |

6.1.1.2 Alla delar inom Välfärd samhällsservice ska bedrivas affärsmässigt

Välfärd samhällsservice har de senaste åren arbetat aktivt för att utveckla sin affärsmässighet och under 2022 har samtliga affärsområden uppnått en önskad nivå i det arbetet. Alla har nu en verksamhetsspecifik affärsplan som verktyg och struktur för sina affärsmässiga satsningar och riktning framåt. Nedan listas exempel på vad affärsmässighet innebär för produktionsområdet:

- Att verksamheterna är lyhörda för nya behov och förändrad efterfrågan från kunderna och levererar tjänster av god kvalitet och med hög effektivitet. Kvalitetsundersökningar och noggrann uppföljning hjälper till att identifiera vad som är viktigt och vad som behöver förändras eller utvecklas.

- Att det görs en strukturerad, tät och systematisk uppföljning av ekonomin, med konkreta åtgärder och handlingsplaner inom respektive område. Allt för att uppnå en god ekonomi och ha tydlig kontroll över verksamheten.
- Att strategiska val och satsningar görs med utgångspunkt i att de är hållbara och till gagn för kunder, kommuninvånare och kommunen i stort över lång tid framåt.
- Att affärsområdena gör medarbetarna delaktiga i affärsplanerna för att öka förståelsen för hur de kan bidra i arbetet.
- Att produktionsområdet värnar om att ha goda relationer, ge ett gott bemötande och vara en trygg aktör som kunder, finansiärer och samverkanspartners har förtroende för och vill vända sig till.

För respektive affärsområde kan nämnas följande:

Affärsområde Äldreomsorg arbetar hårt och systematiskt för att hålla en budget i balans. Viktiga faktorer är noggranna uppföljningar och åtgärdsplaner i verksamheterna, en bra process för rekrytering och introduktioner liksom att ha en god resursplanering. Viktigt är också att öka medarbetarnas förståelse för hur användandet av resurser och timmar på bästa sätt gynnar kunderna och hur det också har betydelser för verksamhetens ekonomi. Att lära av varandra och samverka mer inom affärsområdet, exempelvis genom att medarbetare är flexibla att arbeta mellan verksamheterna, är viktigt framåt för att lyckas och nå lönsamhet.

Affärsområde Omsorg och assistans följer noga att man levererar de tjänster som är beställda och det man får betalt för. Korttids och daglig verksamhet har uppnått en maximal effektivitet men har trots det en sjunkande lönsamhet.

Kundernas nivåbedömningar ses över löpande och stäms av så att ersättning fås för de faktiska behov som kunderna har. Grupp- och servicebostäderna jobbar med noggrann resursplanering och följer upp den löpande. De verksamheter som inte bär sig själva ekonomiskt analyseras på djupet och eventuella åtgärder tas fram.

Affärsområde Familj och arbete ser en tydlig koppling mellan ökad lönsamhet, optimerade personalresurser och en hög grad av digitaliserade tjänster som sparar verksamheterna tid och ger utrymme för att ta emot fler kunder. Alla överenskommelser analyseras inför förhandling med myndighet och de som inte är fördelaktiga omförhandlas. Även kundvalen analyseras och vid behov föreslås åtgärder för att utveckla eller förändra dessa.

Affärsområde Kultur och fritid har under året skapat en organisation för att klara av att växa och ge större utrymme för utveckling. En förstärkt ledning inom Nacka musikskola möjliggör tid till nya offensiva satsningar och ger större möjlighet att hantera aktuella utmaningar. Flera projekt och diskussioner i syfte att svara upp mot efterfrågan pågår och där kan nämnas kulturarvsuppdraget och flera utvecklingsområden inom fritidsgårdarna. För idrottsdriften har året medfört ett utökad uppdrag åt äldreheten kring digitala läs.

6.2 Bästa utveckling för alla

6.2.1 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.

—

6.2.1.1 Valfärd samhällsservice ska ha en kundkvalitet i framkant

En av produktionsområdets styrkor är att leverera en hög kundkvalitet vilket bekräftas av de regelbundna kundundersökningar som görs (se bilaga 1).

Personalförsörjningen i kombination med ökande verksamhetskostnader gör det dock alltmer utmanande att bibehålla en hög och jämn kvalitet i flera av verksamheterna.

Det strukturerade kvalitetsarbetet bygger på att kund, samarbetspartners och medarbetare ska känna sig respekterade och trygga. Kunderna ska också uppleva att de är delaktiga och har inflytande över insatserna. Genom att utgå från kundens behov och önskemål blir tjänsterna relevanta och attraktiva. De kommande åren kommer kundernas delaktighet och inflytande, avvikelshantering och dokumentation alltjämt vara prioriterade utvecklingsområden.

Affärsområde Äldreomsorg

Resultatet från den Nationella brukarundersökningen visar bland annat att bemötande, trygghet och förtroende för personalen är de områden där andelen positiva svar är som högst. Jämfört med den senaste undersökningen (2020) har det sjunkit något, men den upplevda kvaliteten ligger dock högre än resultaten för riket totalt. Undersökningen vittnar om en generell försämring inom flera områden, över hela landet. Resultaten bör ses i kontexten av att coronapandemin pågått i två år när svaren samlades in. Pandemin har påverkat samhället generellt, men framför allt tillvaron för många äldre personer och äldreomsorgen i

synnerhet. Det är av högsta prioritet att vända den negativa trenden och en fördjupad analys sker nu för att ta reda på vilka åtgärder som behöver sättas in. Affärsområdets fyra äldreboenden gör ett gemensamt arbete kring detta för att ta vara på den samlade kompetensen och utveckla det organisatoriska lärandet.

Prioriterade utvecklingsområden är palliativ vård och fallförebyggande arbete. Arbetet med palliativ vård fortsätter att utvecklas genom palliativa ombud och tydliga rutiner som bidrar till en god vård i livets slut. Det fallförebyggande arbetet handlar om ett teamarbete kring aktiviteter så som balansträning, sittgymnastik samt regelbundna riskbedömningar och läkemedelsgenomgångar med mera. Statistik över fallincidenter följs noggrant. Ett annat område som alltid är prioriterat är mat och måltidssituationen. Studier visar att en god måltidsmiljö ökar energiintaget och bidrar till att måltiden blir en trevlig stund på dagen och en positiv upplevelse.

Affärsområde Omsorg och assistans

En av affärsområdets övergripande målsättningar är ”ett liv på egna villkor”. Det innebär att verksamheterna på bästa sätt ska stödja kundernas självständighet, utveckling, delaktighet och rätt till kommunikation. Målgruppens kommunikation är en grundläggande del i att stötta kunderna till ett självständigt liv. Genom alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) får de med kommunikationssvårigheter hjälp att uttrycka sina behov och att förstå andra.

Alla verksamheter genomför årligen kundundersökningar. Resultaten visar generella förbättringar jämfört med tidigare år. Inom grupp- och servicebostäder upplever runt 90 procent att de får bestämma om saker som är viktiga hemma och nära 70 procent upplever att personalen pratar så att de förstår. Genom kompetensutveckling inom bland annat AKK samt rekrytering av fler stödpedagoger fortsätter utvecklingen av kommunikationen. Inom dagliga verksamheter känner sig 90 procent av besökarna trygga med personalen. En framgångsfaktor är sannolikt låg personalomsättning och relativt låg sjukfrånvaro vilket därmed ger en god kontinuitet. Inom kortidsverksamheten känner 84

procent av föräldrarna sig trygga då barnet är på korttids och inom personlig assistans upplever samtliga kunder en trygghet med insatserna.

Verksamheterna strävar efter att skapa tillitsfulla relationer och ha ett öppet och lärande klimat. Inom grupp- och servicebostäderna arbetar man målmedvetet för att komma bort från kollektiva lösningar och i stället arbeta med stöd utifrån varje individs behov. Detta har bland annat medfört att kunderna gjorts alltmer delaktiga i sin egen mat- och måltidssituation, alltifrån att planera måltider och handla, till att tillaga maten i sin egen lägenhet. Exempel på andra utvecklingsprojekt under året är Natur och kultur daglig verksamhet som byggt ett rörelserum med allt ifrån rörelsegymnastik till aktivitetsrum med spelkonsoler och spelbord. Affärsområdet har också köpt en parcykel (side-by-side) som ska kunna nyttjas av samtliga kunder. Cykeln möjliggör både aktivitet, träning och trevlig samvaro.

Affärsområde Familj och arbete

Styrkan inom affärsområdet är att bedriva verksamheterna på ett effektivt sätt och samtidigt utveckla dem för att tillmötesgå kundernas förväntningar. Kundundersökningar genomförs kontinuerligt och resultaten visar över lag att kunderna är mycket nöjda. De upplever i stor utsträckning att insatserna leder till positiva förändringar, att upplevelsen av att vara delaktig i stödet är hög och tillgängligheten god. Inom socialpsykiatriens gruppboendestäder har tryggheten ökat jämfört med tidigare år och ligger nu på 75 procent. Inom boendestödet är den upplevda tryggheten 90 procent och 97 procent känner sig delaktiga i planeringen av insatserna. Antalet besökare på träfflokaler har ökat under året. Borttagna restriktioner i samband med pandemin och en nära samverkan med boendestödet som rekryterar nya besökare är troliga förklaringar. Vidare så har den uppsökande verksamheten samt marknadsföring hos sjukvård, socialtjänst och andra aktörer i kontakt med målgruppen varit framgångsrik. Det är fortfarande en överrepresentation av män även om andelen kvinnor har ökat något. Under 2023 planerar därför verksamheten att införa riktade aktiviteter till kvinnor för att öka andelen.

Inom stöd- och behandling har man startat fler e-tjänster under året. Nya kunder har möjlighet att själv boka möte, fysiskt eller online. Tillgängligheten har därmed ökat då man själv kan boka samt välja tid, en flexibilitet som är väldigt uppskattad.

Affärsområde Kultur och fritid

Alla verksamheter ger besökare och kunder möjlighet att medverka i verksamheternas utformning. Affärsområdet har hittat former för att systematiskt inhämta synpunkter och har en pågående dialog med kunder, beställare och aktörer och får generellt mycket bra omdömen i olika kundundersökningar.





På fritidsgårdarna upplever 95 procent av ungdomarna att de är trygga i verksamheten och lika stor andel att de trivs. Andelen tjejer har ökat något men man når inte målet med lika andel tjejer och killar. Under året har man erbjudit verksamhet enbart för tjejer för att få vetskap om vad de önskar för utbud och vad de tror kan locka fler tjejer att komma till fritidsgården.

Inom Nacka musikskola upplever 93 procent av eleverna att undervisningen är rolig. Under höstterminen kunde man återstarta samma konsertverksamhet som före pandemin.

Idrottsdriften har genomfört en kundundersökning riktad till föreningar som nyttjar fotbollsplaner, fotbollstält, ishallar och sportcentrum. Resultatet visar att drygt 80 procent upplever ett gott bemötande av medarbetarna och nära 70 procent att de får en god service på platsen. Ett flertal utvecklingsområden har identifierats såsom problem med parkering och slitna lokaler. Underlaget blir ett bidrag i dialog framåt med olika samverkansparter.

Fritidsgårdarna har återupptagit sitt ungdomsparlament "Nacka Finest", en samverkan med Folkans fritidsgård i Orminge och med Darra musik och dans i Fisksätra. Sammankomster sker en gång i månaden och syftet är att ge ungdomarna möjlighet att medverka i verksamheternas utveckling. Musikskolan har påbörjat ett nytt utvecklingsarbete, ” Det självklara valet - kvalitet från första mötet”. Det innebär en genomlysning av bemötandet av elever och föräldrar från

verksamhetens alla led. De fortsätter även att söka nya målgrupper och har startat ytterligare kurser.

| Indikatorer | Utfall 2021 | Utfall 2022 | Mål 2022 | Måluppfyllelse 2022 |
|--|--|--|----------|---------------------|
| Minst ett kundnyckeltal per verksamhetsområde |   Delvis uppnått |  Delvis uppnått | | |
| Kommentar | | | | |
| <p>Att presentera ett aggregerat kundnyckeltal för hela Valfärd samhällsservice är inte genomförbart. Produktionsområdet har 25–30 olika målgrupper från förskola till vård i livets slut. Det är dessutom svårt att hitta mätmetoder för stora målgrupper med kognitiva svårigheter, grupper av nyanlända eller där insatserna inte är frivilliga.</p> <p>En mängd kundundersökningar genomförs dock regelbundet i de verksamheter där det är möjligt. Ett utvecklingsarbete är planerat inom natt- och larmverksamheten, kulturhuset Dieselvekstaden och fastighetsservice. 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.</p> <p>(Ett urval av verksamhetsspecifika kundindikatorer presenteras i bilaga till detta bokslut)</p> | | | | |
| Antal registrerade kundmedborgarsynpunkter |  777 | 1 040 | 823 | 126,37 % |
| Kommentar | | | | |
| <p>Verksamheterna tar kontinuerligt emot en stor mängd synpunkter och förslag från kunderna och har en väl inarbetad struktur för att ta tillvara dessa i utvecklingsarbetet. De flesta verksamheter har inkomna synpunkter som en självklar punkt på arbetsmöten och ledningsmöten. Medarbetarnas delaktighet, förståelse och systematik för synpunkter och klagomål och hur de används i förbättringsarbetet är grunden till det ökade antalet.</p> <p>Otaliga förbättringar, i stort och smått, har genomförts under perioden. Inkomna förslag har ökat markant jämfört med föregående år. Några exempel är förslag om bättre skyltning för att hitta till verksamheter, att ungdomsteamet ska ha en ökad närvaro i skolan, självförsvarskurser för killar, önskemål om olika maträtter, fler sångstunder på öppna förskolan, inköp av familjespel och mycket annat.</p> <p>De flesta synpunkter och klagomål åtgärdas skyndsamt och kan exempelvis leda till reviderade rutiner eller ett förbättrat bemötande. Det är en högre kvalitet på hur hanteringen och återkopplingen sker till kunderna jämfört med tidigare år.</p> <p>Klagomål på bemötande har minskat och detta kan tolkas som att det finns en trygghet och öppenhet i organisationen. Kunderna upplever att de kan vända sig direkt till verksamheten och litar på att synpunkterna hanteras på ett bra sätt. Inom olika boendeformer är synpunkter kring mat och måltid vanligt förekommande och klagomålen har ökat något vilket kan bero på att man har fokuserat mycket på just detta område.</p> <p>Verksamheterna har även fått en hel del beröm för bra bemötande, service och flexibilitet för att säkerställa kundernas behov. Inom omsorg- och assistansverksamheterna har anhängiga lämnat beröm för sommarens aktiviteter som varit väl planerade och genomförda samt att det funnits stort engagemang från medarbetare i att hitta på nya aktiviteter tillsammans med kunderna.</p> | | | | |

6.2.1.2 Valfärd samhällsservice ska ha rätt kompetens

Valfärd samhällsservice ska ha rätt kompetens

Året har präglats av stora kompetensförsörjningsbehov inom hela vård och omsorgsområdet. De största kategorierna är undersköterskor och stödassistenter och det är en stor utmaning att rekrytera till dessa yrken. Allt färre väljer att utbilda sig samtidigt som behoven av kompetensen ständigt ökar. För att Nacka kommun ska lyckas konkurrera om den bästa arbetskraften behöver erbjudandet från arbetsgivaren anpassas och ses över.

Under årets sista månader har produktionsområdet dock sett ett ökat inflöde av ansökningar med rätt kompetens inom de här svårrekryterade yrkeskategorierna. Vad detta beror på är för tidigt att säga. Arbetet fortsätter med olika insatser som bedöms ha en positiv effekt på kompetensförsörjningen.

Det svåra rekryteringsläget har även påverkat verksamheternas vikarieanvändning.

Vård och omsorg ser en generell ökning av vikarieanvändningen jämfört med föregående år. En bidragande orsak är att rekryteringsprocesserna tar längre tid i kombination med att det periodvis är hög sjukfrånvaro. Målsättningen är att i första hand bemanna med tillsvidareanställd personal och i andra hand med månadsanställda vikarier, för att värna om kontinuiteten för kund.

Trots att Valfärd samhällsservice ser en generell ökning av vikarieanvändningen bedöms Nacka kommun fortsatt ha en förhållandevis låg vikarieanvändning i relation till jämförbara kommuner.

Produktionsområdet ser också ett förändrat beteendemönster bland vikarier. Verksamheterna behöver hantera att det är färre vikarier som är intresserade av längre sammanhängande anställningar samtidigt som de vill arbeta färre timmar och mer sporadiskt. Under november har 57 procent av 249 timvikarier (inom vård och omsorg) arbetat 12 timmar eller mindre. De nya ändringarna i LAS (lagen om anställningsskydd) påverkar troligtvis vikariernas beteende.

För att möta utmaningarna har produktionsområdet:

- Genomfört punktinsatser inom rekrytering för att öka grundbemanningen
- Ökat fokus på arbetsgivarvarumärket
- Sett över chefsstrukturer och chefstäthet
- Arbetat för möjligheten att ta emot fler praktikanter och utöka skolsamarbeten
- Tillsvidareanställt vikarier med rätt kompetens
- Fortsatta utbildningsinsatser bland vård och omsorgspersonal

Medarbetarundersökningen

Utifrån medarbetarundersökningens senaste resultat har produktionsområdet backat både gällande hållbart medarbetarengagemang och attraktiv arbetsgivare. Inom flera verksamhetsområden finns ett tydligt samband mellan resultatet och upplevelsen av att förutsättningarna att bedriva verksamhet blivit svårare, ofta på grund av uteblivna eller för små uppräknings av checkersättning. Medarbetarna upplever inte att kommunen värderar deras arbete tillräckligt högt vilket påverkar synen på Nacka kommun som en attraktiv arbetsgivare.

Glädjande är dock att Natt- och larmpatrullen har ökat sitt HME väsentligt (från 49 till 80).

Medarbetarna upplever att de trivs bättre på arbetsplatsen och att de fått ökat inflytande, detta beror troligtvis på en omorganisation som gjordes i augusti.

Kompetensförsörjning

Som en del av produktionsområdets arbete med att tillgodose


kompetensförsörjningsbehovet har utbildningsinsatserna fortsatt under året.





Inom ramen för äldreomsorgslyftet har 42 medarbetare deltagit under året varav 20 av dessa studerar till specialistundersköterska.

| Äldreomsorgslyftet | Studerat under 2022 | Slutfört studier 2022 | Totalt klara sedan 2020 |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| Undersköterska 1500p | 12 | 16 | 61 |
| Specialistundersköterska (pågår 2år) | 20 | | |
| Språkombud | 8 | 8 | |

Inför kommande år behöver produktionsområdet fortsätta utvecklingen av den flexibla arbetstidsmodellen. Särskilt fokus bör ligga på tillämpningar som ökar attraktiviteten hos befintliga och potentiella medarbetare samtidigt som det tillgodoser behovet av en flexibel bemanning.

Under kommande år görs en satsning för att utbilda fler handledare inom LSS-området i syfte att rusta verksamheterna för att ta emot praktikanter. Ambitionen är att öka antalet praktikplatser för att på så sätt öka möjligheterna att tillgodose underskottet av ordinarie personal inom området.

| Indikatorer | Utfall 2021 | Utfall 2022 | Mål 2022 | Måluppfyllelse 2022 |
|---|--|-------------|----------|---------------------|
| Hållbart medarbetarengagemang HME |  78 % | 79 % | 84 % | 94,05 % |
| <p>Kommentar</p> <p>HME för Välfärd Samhällsservice ligger något under målvärdet men ändå stabilt jämfört med föregående år.</p> <p>Inom affärsområde Omsorg och assistans ses en ökning från 78 till 81. Man dock kan se en negativ trend gällande frågan "Jag lär mig nytt och utvecklas i mitt dagliga arbete", här finns möjlighet till förbättring och man planerar en utbildningssatsning inom alla verksamheter. Glädjande är att grupp- och servicebostäder har ökat sitt resultat från 73 till 80.</p> <p>Inom affärsområde Äldreomsorg ligger HME i linje med resultatet förra året (75). Natt och Larm patrullen har förbättrat sitt resultat från 49 till 80. Medarbetarna upplever att de trivs bättre på arbetsplatsen och att de fått ökat inflytande, detta beror troligtvis på en omorganisation som gjordes i augusti. Medarbetarna inom affärsområdet upplever att arbetet känns meningsfullt. Däremot ser man inte lika mycket fram emot att gå till arbetet vilket är relaterat både till en oro för om bemanningen kommer att räcka till och ansträngningen att fortfarande arbeta med skyddsutrustning på.</p> <p>På arbetsplatsträffar har det möjliggjorts att delta via Teams så att fler medarbetare kan delta, vilket har ökat delaktigheten. Riskbedömning utifrån medarbetarenkäten har gjorts ute på verksamheterna, där åtgärder för ett förbättrat resultat tas fram och följs upp under kommande år.</p> <p>Inom affärsområde Familj och arbete så uppnår samtliga verksamheter förutom socialpsykiatri målvärdet på 84. Inom förebyggande Insatser så har verksamhetsområdet förbättrat sitt resultat med nästan 20 procent. Den främsta orsaken är att ledningen arbetat aktivt med handlingsplaner kopplad till arbetsmiljön i sin helhet. De har även ordnat föreläsningar om kreativitet och engagerat medarbetarna vid genomgång av budget vilket har bidragit till ökat engagemang och förståelse. Socialpsykiatri har sänkt sitt HME från 79 till 75 vilket kopplas till förändringar som pågår inom verksamhetsområdet.</p> <p>Inom affärsområde Kultur och fritid sticker Idrottsdriften ut med ett försämrat resultat, från 76 till 73. Där pågår ett arbete kring verksamhetens arbetsmiljö med extern part.</p> | | | | |

| Indikatorer | Utfall 2021 | Utfall 2022 | Mål 2022 | Måluppfyllelse 2022 |
|--|--|-------------|----------|---------------------|
| Sjukfrånvaro tjänstemän |  3,85 % | 5,2 % | 4 % | 70 % |
| Kommentar Se avsnitt 11 (sid 34) | | | | |
| Attraktiv arbetsgivare |  68 % | 61 % | 78 % | 78 % |
| Kommentar Totalt har resultatet gällande attraktiv arbetsgivare sjunkit från och ligger långt under målnivån. Resultatet varierar mellan olika verksamheter men analyserna visar att verksamheter inom områden som kommunen inte uppmärksammat eller satsat på de senaste åren har sjunkit. Även verksamheter som haft många chefsbyten eller omorganisationer visar på lägre resultat. Bland åtgärderna för att öka attraktiviteten ingår bland annat satsningar på att synliggöra medarbetare och kunder inom LSS på sociala medier, aktiviteter såsom att bjuda in kommunledningen på arbetsplatsträffar och organisatoriska anpassningar såsom att öka chefstätheten. | | | | |
| Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar verksamheterna |  76 % | 77 % | 81 % | 95 % |
| Kommentar Resultatet ligger något under målvärdet men är i stort sett detsamma som föregående år. Analysen visar att de verksamheter som arbetar systematiskt med värdegrunds- och kulturfrågor har ett bättre resultat än de som inte gör det. Under hösten har produktionsområdet tagit fram nya lönekriterier samt stöd för medarbetarsamtal som tydligt kopplar till Nackas grundläggande värdering och styrprinciperna. Under 2023 kommer även en stor satsning på kulturella frågor och värdegrund att genomföras för hela produktionsområdet. | | | | |
| Total nöjdhet arbetssituation (jämförbart totalindex) |  74 % | 75 % | 76 % | 99 % |
| Kommentar Välfärd samhällsservice når i stort sett målet. Variationen mellan verksamheterna är stor och även här syns att verksamheter som haft olika former av utmaningar har lägre resultat och att de insatser som gjorts på verksamheter som tidigare legat lågt gett goda resultat. | | | | |

6.3 Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

6.3.1 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 giffria och trygga miljöer.

6.3.1.1 Verksamheternas miljöpåverkan ska vara begränsad

Ansvar för hållbarhet och miljö är en viktig del i det vardagliga arbetet inom Valfärd samhällsservice. Den miljöpåverkan som verksamheterna kan påverka handlar i första hand om resursanvändning och inköp och i andra hand om resor och transporter.

Vad gäller resursanvändning är den största inköpskategorin livsmedel. Den snabba prisökningen på livsmedel som nu sker påverkar andelen ekologiska livsmedel som köps in negativt. Inom Nacka seniorcenter var andelen ekologiska livsmedel 30 procent 2021 och 28 procent 2022.

Arbetet med att minska matsvinnet har påverkats av omorganisationer och höga sjuktal under året. Nacka seniorcenter Sjötäppan genomför ett pilotprojekt tillsammans med ett annat äldreboende under ledning av Nacka Vatten och avfall. Projektet har identifierat flera källor till svinn och man har redan ändrat på menyer, planering, inköp och rutiner för att minska matsvinnet. Under 2023 avslutas pilotprojektet och lärdomarna kommer att implementeras på alla boenden inom Nacka seniorcenter.

Arbetet med att säkerställa att alla verksamheter har fungerande källsortering har fortsatt under 2022 och kommer även att pågå under kommande år. Alla verksamheter har källsortering men vissa har av utrymmesskäl svårt att sortera. De verksamheter som kräver mer omfattande anpassningar får extra stöd för detta av Nacka vatten och avfall.

Valfärd samhällsservice har ett antal fordon som främst används av Natt- och

larmpatrullen samt inom idrottsdrift och fastighetservice. Fordonen som köps följer kommunens riktlinjer och är så miljöanpassade som möjligt. Ambitionen framåt är att alla nya fordon ska vara eldrivna. Planering sker också för att fordonen ska kunna nyttjas så effektivt som möjligt utan onödiga körsträckor. Verksamheterna arbetar också med att uppmuntra medarbetarna att använda miljöanpassade färdmedel för sin arbetspendling.

| Indikatorer | Utfall 2021 | Utfall 2022 | Mål 2022 | Måluppfyllelse 2022 |
|---|-------------|-------------|----------|---------------------|
| Beskrivning av produktionsområdes miljöarbete | ♦ ♦ 3 | ♦ 3 | | |

6.3.1.2 Verksamheterna ska bedrivas i ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler

Välfärd samhällsservice bedriver verksamhet i en mängd olika lokaler. Flertalet lokaler ägs av externa fastighetsägare och hyrs in av Fastighetsenheten på uppdrag av verksamheterna. Inför 2023 ökar hyreskostnaderna med cirka 6 procent för produktionsområdet och bedömningen är att ökningen året efter blir ännu högre.

Under 2022 har bland annat Nacka musikskola och affärsområde Omsorg och assistans påbörjat lokalstrategiska arbeten i syfte att anpassa lokalanvändningen till framtidens förutsättningar på ett så flexibelt sätt som möjligt.

I nuläget pågår många lokalrelaterade projekt inom produktionsområdet. En större ombyggnation av kulturhuset Dieselverkstan har färdigställts under året och de nya och fräscha lokalerna är nu väl anpassade för att möta medborgarnas behov. Ombyggnationen har bland annat utökat de publika ytorna.

Byggstart för om- och tillbyggnad för Nacka seniorcenter Talliden har skett och ser i dagsläget ut att följa tidsplanen.

6.4 Stark balanserad tillväxt

6.4.1 God tillgång till arbetskraft med relevant kompetens för strategiskt viktiga branscher. Stadsutvecklingsekonomin 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.

6.4.1.1 Valfärd samhällsservice ska öka sin marknad med bibehållen eller ökad lönsamhet

Produktionsområdet är alltid tillgängligt för att utveckla nya affärer och erbjudanden som utgår från de olika målgruppernas behov och som är lönsamma. Grunden för att vara attraktiv på marknaden är att leverera tjänster med hög kvalitet men för att bibehålla eller öka sin marknad är också marknadsföring och god samverkan viktigt. Nuvarande och framtida kunder samt medarbetare ska uppfatta Valfärd samhällsservice som en attraktiv aktör, anordnare och arbetsgivare.

En summering av vad som varit i fokus under året för respektive affärsområde följer här:

Affärsområde Äldreomsorg arbetar ständigt för att snabbt kunna anpassa verksamheternas inriktning efter kundgruppens behov och ha en hög beläggningsgrad. Det innebär bland annat att somatiska avdelningar ställs om till inriktning för personer med demenssjukdom och att antalet platser på dagverksamhet utökas. Ombyggnationen av seniorcenter Talliden möter dessa behov. Att erbjuda en bra dagverksamhet och kunna utöka antalet kunder är viktigt och värdefullt. Erfarenheten visar att kunder i en dagverksamhet som får behov av särskilt boende gärna väljer att flytta in på det boende de redan lärt känna genom dagverksamhet. När det gäller hög beläggningsgrad är en förutsättning att det finns en väl fungerande process för att snabbt kunna belägga tomma lägenheter och här finns viss förbättring att göra i samverkan med äldreheten.

Affärsområde Omsorg och assistans vann en upphandling av grupp- och servicebostäder som innebär fortsatt drift av två befintliga verksamheter samt uppstart av en ny servicebostad.

Det finns tankar på att öppna en gruppbofastad i egen regi enligt LOV samt att utvidga marknaden till ytterligare en daglig verksamhet för att möta kundbehovet bland personer med måttlig funktionsnedsättning. En förutsättning för båda är att lönsam finansiering finns.

Personlig assistans har tagit emot ett antal nya kunder och har uppmärksammat att det finns en högre efterfrågan av verksamhetens tjänster. Personligt ombud fortsätter att ha stor efterfrågan från nya klienter. De hälsofrämjande insatserna för seniorer har haft ett utökad uppdrag för att bland annat nå fler äldre. Det innefattar en äldrekoordinator som ska samverka och stödja civilsamhället kring hälsofrämjande insatser och motverka ofrivillig ensamhet för äldre.

Affärsområde Familj och arbete har ökat sin lönsamhet framför allt tack vare nya affärer och omförhandlingar av befintliga överenskommelser.

Familjebehandlingen via kundvalet är Nackas största aktör på marknaden och en satsning under året på familjerådgivningen gör att verksamhetsområdet är i en expansiv fas. Nya tillskott är ungdomsmottagningen och två nya överenskommelser gällande ledsagning och genomgångsboenden, båda riktade till flyktingar från Ukraina. Nytt är också att Hälsosträdgården har sålt en utbildning om grön utemiljö till förskola och skola och framåt planerar att sälja stressföreläsningar inom produktionsområdet. Ett samarbetsprojekt med SFI gällande språkundervisning på Öppna förskolan i Fisksätra pågår. Trots att antalet kunder som söker och beviljas ekonomiskt bistånd har minskat och färre är inskrivna på Arbetsförmedlingen så har kunderna inom arbetsmarknad varit konstant. En förändring kommer dock att ses framåt till följd av att antalet kunder inom insats nyanlända kommer att bli färre än planerat.

Affärsområde Kultur och fritid upplever att kultur- och fritidsaktörer ännu inte har återhämtat sig och kommit tillbaka helt efter pandemin. En annan utmaning är det allmänna ekonomiska läget där framför allt musikskolan och Kulturhuset Dieselverkstaden känner av att Nackabor inte har samma utrymme som tidigare att delta i avgiftsbelagda kurser. Samtidigt har det gjorts satsningar på nya områden som till exempel att utveckla Nacka Aula som konsertlokal och starta Musikrycket, en digital musikskola som breddar musikskolans marknad och kursutbud. Funkiskurs, en ny musikskapande verkstad för unga med funktionsnedsättning, fick snabbt platserna fyllda. Utmanande är det ekonomiska läget som minskar köpkraften hos kunderna som i sin tur även påverkar aktörer som vill nyttja Dieselverkstaden men har svårt att klara gällande prisnivå på lokalerna.

6.5 Nämndens hållbarhetsarbete - Agenda 2030

Agenda 2030 är FN:s 17 globala mål för en hållbar utveckling. Målen antogs av FN:s medlemsländer den 25 september 2015, däribland Sverige.

Kommunfullmäktige tog den 15 juni 2020 (KFKS 2020/53) beslut om implementering av Agenda 2030 i Nacka kommun. Beslutet bygger på att hållbarhet ska ses som en helhet och ingå som en naturlig del i alla nämnder och enheters ordinarie verksamhet.

Beslutet innebär också att varje nämnd och verksamhet i kommunen själva identifierar vilka prioriterade mål och områden som just de kan bidra till och påverka mest. Valfärd samhällsservice påverkar Nackaborna på många sätt inom ett flertal av områdena inom Agenda 2030. Produktionsområdets verksamheter syftar i stor utsträckning till att bidra till hälsa och välbefinnande för kunder och medborgare. I uppdragen ingår att alla ska ha samma förutsättningar oavsett bakgrund, hälsa, könsidentitet eller religion. Alla verksamheter har ambitionen att leverera sina tjänster och uppdrag med så lite påverkan på miljö och klimat som möjligt och ett flertal satsningar görs för att stärka just miljö- och klimatfrågorna inom produktionsområdet.

| Prioriterat globalt mål enligt Agenda 2030 | Genomförda aktiviteter år 2022 (korta exempel) | Hur bidrar detta till det globala målet? | Koppling till övergripande mål enligt Nackas styrmodell |
|---|---|---|--|
| 1. Ingen fattigdom | Stöd för nyanlända att etablera sig i Nackasamhället samt stöd för dem att etablera sig på arbetsmarknaden | Fler familjer och individer som försörja sig själv och därmed inte hamnar i fattigdom | Bästa utveckling för alla |
| 1. Ingen fattigdom | Stöd för personer som står långt från arbetsmarknaden att komma vidare till studier eller egen försörjning | Fler familjer och individer som försörja sig själv och därmed inte hamnar i fattigdom | Bästa utveckling för alla |
| 3. Hälsa och välbefinnande | Samtliga verksamheter har som huvudsakligt uppdrag att bidra till kundernas eller medborgarnas hälsa och välbefinnande | Insatser och stöd för många av de som är skörast i samhället att leva det bästa liv de kan. | Bästa utveckling för alla |
| 5. Jämställdhet | Verkar för lika förutsättningar för alla oavsett könstillhörighet i alla verksamheter. | Många medborgare kommer i kontakt med de verksamheter Valfärd samhällsservice bedriver. Genom att vi bemöter alla på samma sätt oavsett kön eller könstillhörighet ökar allas möjlighet till ett jämställt liv. | Bästa utveckling för alla |
| 10. Minskad ojämlikhet | Ansvarar för en mängd verksamheter för människor i olika stadier i livet och med varierande behov inom allt från öppna förskolor och fritidsverksamheter till äldreomsorg. Dessutom finns insatser för fysiskt eller psykiskt funktionsvarierade. | Många medborgare kommer i kontakt med de verksamheter Valfärd samhällsservice bedriver. Genom att vi bemöter alla på samma sätt oavsett bakgrund, hälsa och åsikter ökar allas möjligheter att lyckas i livet. | Bästa utveckling för alla |
| 12. Hållbar konsumtion och produktion | Köper in konsumerar stora mängder varor och tjänster och ställer där så är möjligt hållbarhetskrav. | Bidrar till minskad konsumtion och miljöpåverkan | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |

| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
| 12. Hållbar konsumtion och produktion | Projekt för att öka källsortering av avfall på samtliga verksamheter pågår. | Genom god återvinning ökar möjligheten till återbruk eller materialåtervinning. | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |
| 12. Hållbar konsumtion och produktion | Pilotprojekt för att mäta och minska matsvinn pågår på Nacka seniorcenter Sjöträpan. | Genom att anpassa inköp och rutiner kan inköp av livsmedel minskas. | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |
| 13. Bekämpa klimatförändringarna | Löpande arbete för att minska resor, transporter och arbetspendling med egen bil. | Leder till mindre utsläpp av klimatgaser. | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |
| 13. Bekämpa klimatförändringarna | Anpassning av fordonsflottan. Nya fordon ska vara så miljöpålitliga som möjligt och från 2022 väljs eldrivna fordon om sådana alternativ finns på marknaden. | Leder till mindre utsläpp av klimatgaser. | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |
| 13. Bekämpa klimatförändringarna | Energianpassning av verksamheter och lokaler. | Leder till minskad energianvändning, främst av el. Vilket i sin tur påverkar utsläpp på marginalen. | Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka |
| 16. Fredliga och inkluderande samhällen | Insatser för trygghetsskapande åtgärder, integrationssatsningar, stöd för våldsutsatta och våldsutövare samt övriga sociala insatser. | Bidrar till ett tryggare och mer inkluderande lokalsamhälle. | Bästa utveckling för alla |

7 Ekonomiskt resultat 2022

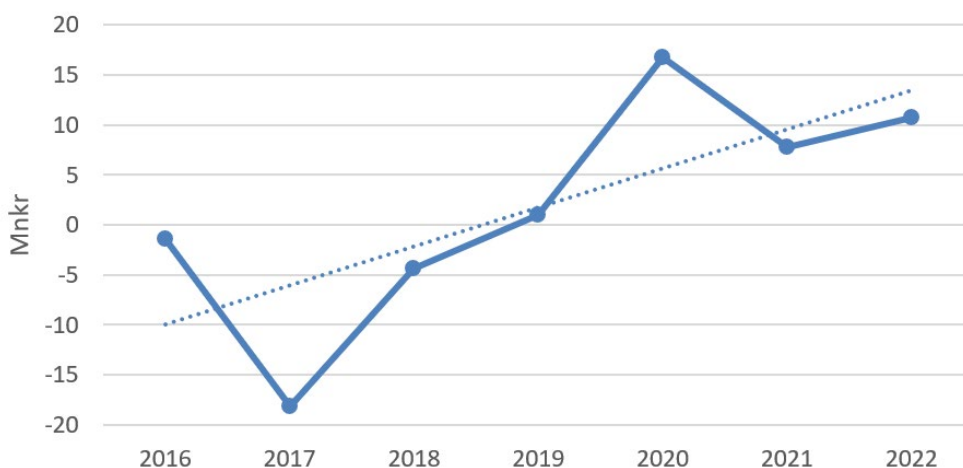
| Verksamhet, mnr | Ack utfall 2022 | | | Ack budget 2022 | | Utfall 2021 | | |
|--------------------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | Utfall intäkter | Utfall kostnader | Utfall netto | Budget netto | Budgetavvikelse | Intäkter | Kostnader | Netto |
| AO Äldreomsorg | 272,8 | -271,3 | 1,4 | 2,6 | -1,2 | 262,0 | -267,0 | -5,0 |
| AO Omsorg- och assistans | 152,3 | -149,0 | 3,3 | 2,6 | 0,7 | 149,2 | -143,5 | 5,7 |
| AO Familj och arbete | 99,0 | -92,1 | 6,9 | 3,6 | 3,3 | 97,3 | -90,6 | 6,7 |

| | | | | | | | | |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| AO Kultur och fritid | 94,1 | -95,0 | -0,9 | 1,2 | -2,1 | 92,4 | -91,9 | 0,4 |
| Summa | 618,2 | -607,4 | 10,7 | 10,0 | 0,7 | 600,9 | -593,0 | 7,8 |

Välfärd samhällsservice visar ett utfall på +10,7 miljoner kronor för 2022, vilket innebär en positiv avvikelse på 0,7 miljoner kronor mot budget och senaste årsprognosen.

Sedan början av året har stort fokus legat på åtgärdsarbete för att komma till rätta med uppkomna och befarade negativa budgetavvikelser. Det goda ekonomiska utfallet för året är en bekräftelse på att det ihärdiga arbetet varit framgångsrikt. Med undantag för 2020 då de statliga covid ersättningarna medförde ett rejält förbättrat resultat för hela kommunsektorn, är resultattrenden för produktionsområdet uppgående sedan 2017. I och med det goda resultatet för 2022 kommer produktionsområdet att helt ha återställt tidigare års underskott och få positivt ingående kapital för år 2023.

Resultatutveckling Välfärd samhällsservice 2016-2022



Under året erhöles statlig ersättning på 3,5 miljoner kronor för höga sjuklönekostnader relaterat till pandemin. Detta var ett välkommet tillskott för att parera de höga sjuklönekostnaderna för vård- och omsorgsverksamheterna. I och med att rekommendationen att inte vara på arbetsplatsen vid minsta symtom

kvarstår, är dock sjuklönekostnadernas andel av den totala lönekostnaden fortfarande hög och har ännu inte gått ner till de nivåer som rådde före pandemin.



Affärsområde Äldreomsorg har ett utfall på +1,4 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse på -1,2 miljoner. Köksverksamheten, seniorcenter Talliden och dagverksamheterna visar negativa budgetavvikelser medan övriga seniorcenter samt Natt- och larmpatrullen visar positiva budgetavvikelser.

Under året har statsbidrag erhållits. Dels stimulansmedel för olika projekt med inriktning mot att minska äldres ensamhet och höja omvårdnads kvaliteten för kunder med demenssjukdom. Dels bidrag för vidareutbildning av personal genom äldreomsorgslyftet, vilket har medfört en möjlighet att höja kompetensen hos medarbetarna. Dessa statsbidrag är mycket viktiga och en förutsättning för att kunna behålla verksamheternas goda kvalitet. Tilldelning av stimulansmedel kommer, i likhet med tidigare år, sent under året, vilket gör det svårare att hinna nyttja tilldelade medel på bästa möjliga sätt.

Att bedriva köksverksamhet med ekonomiskt utfall i balans är mycket utmanande. Den nuvarande inflationsnivån som drivit upp livsmedelspriserna har inneburit en stor belastning för verksamheten under året. För att parera en del av denna ökning har måltidsersättningen ökat med 10 kronor, till 140 kronor per kunddygn, med start från juli månad. Resultattrenden har under flera år varit

nedåtgående gällande köksverksamheten och verksamheten visar en budgetavvikelse på -5,7 miljoner kronor för året. Samtidigt bedöms egna tillagningskök vara högst väsentliga ur ett kvalitets- och konkurrensperspektiv. Vikten av effektiviseringsarbete är sedan länge känt men på grund av pandemin pausades det då och har nu återupptagits under året. Fokus har legat på att utvärdera olika typer av köksorganisation för att hitta en optimal modell och på att ta fram verktyg för ekonomisk styrning. Ett kostdataprogram har upphandlats, menyer och inköp har samordnats och bemanningen har setts över i optimeringssyfte. Vidare har bättre systemstöd och resursplaneringsmallar för ekonomisk analys av köksverksamheten tagits fram.

Med undantag för seniorcenter Talliden, som är under ombyggnation, har beläggningen för produktionsområdets seniorcenter legat i linje med budget. Effektiv planering av personalens arbetade timmar samt att medelchecknivån överstigit budgeterad nivå medför att övriga tre seniorcenter visar ett ekonomiskt utfall som överstiger budget. Den sista december fanns endast ett fåtal tomma platser på dessa seniorcenter. Det är kö till samtliga boenden och stort fokus ligger kontinuerligt på att inflyttning ska ske så snabbt som möjligt efter att en plats blivit ledig. Under semestertider och storhelger fungerar processen kring inflyttning inte lika effektivt, men detta ligger utanför produktionsområdets kontroll.

Seniorcenter Talliden visar en negativ budgetavvikelse på -3,1 miljoner kronor. Under årets första sex månader tömdes en tredjedel av boendet som en förberedelse inför ombyggnationsstart som var planerad till juni. Starten blev dock försenad till början av oktober. Den planerade tömningen av platser gick snabbare än förväntat vilket, tillsammans med den försenade byggstarten, medförde att verksamheten under stor del av året haft för lågt antal kunder för att optimal anpassning mellan checknivåer och bemanning ska vara möjlig.

Dagverksamheterna för äldre visar en budgetavvikelse på -0,2 miljoner kronor. Finansieringsmodellen för dagverksamhet, där ersättning endast erhålls när daggästen kommer, försvårar möjligheten att bedriva verksamheten med

ekonomiskt utfall i balans. Även om det vissa dagar bara kommer ett fåtal daggäster är kostnaderna för personal och hyra oförändrade. Om det i stället fanns en grundersättning som utgick oavsett kundantal skulle det vara möjligt att bedriva verksamheten på ett kvalitativt sätt med ekonomiskt utfall i balans.

Natt och larmpatrullen visar en positiv avvikelse på +2,4 mnkr vilket till största del beror på hög efterfrågan. Den positiva avvikelsen bedöms minska väsentligt nästa år då ersättningen för digitala besök från halvårsskiftet sänks med 75 procent.

Utöver de utmaningar som nämnts ovan pågår ett konstant effektiviseringsarbete eftersom kvalitativ omvårdnad kräver både kompetens och resurser som inte till alla delar täcks av checkersättningen. Den palliativa vården är särskilt utmanande eftersom kunder alltid ska ha mänsklig närvaro den tid då de ligger inför döden. De nya auktorisationskraven från Äldrenämnden som trädde i kraft 1 oktober och ställer krav på större närvaro av sjuksköterska på seniorcentren är kostnadsdrivande, särskilt mot bakgrund att det både är svårt att rekrytera och behålla sjuksköterskor.

Affärsområde Omsorg och assistans visar ett resultat på +3,3 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse på +0,7 miljoner kronor.

Personlig assistans visar en positiv budgetavvikelse för året. Verksamheten visar en ökande lönsamhet sedan beslut om avauktionering av ledsagning och avlösning togs 2019. Verksamheten har under året fått ett antal nya kunder och arbetar kontinuerligt med att maximera antalet utförda timmar samt att personalplanera så effektivt som möjligt.

Även grupp- och servicebostäder visar en mindre positiv budgetavvikelse. Året inleddes med fyra tomma platser och det har periodvis varit svårt att belägga tomma platser. I slutet av året finns två tomma platser, men planerad inflyttning för båda platserna är början av 2023. Betydande arbete läggs på ständig anpassning av bemanning samt att kontinuerligt påtala höjning av checknivåer i de fall det är befogat. I och med den höga sjukfrånvaron har det under årets

början periodvis varit svårt att bemanna alla arbetspass. Detta har haft en positiv påverkan på det ekonomiska utfallet för året, men är inte långsiktigt hållbart. Checknivåerna avviker positivt från budgeterade checknivåer i och med att beslut kring dessa togs efter budgetläggning.

Daglig verksamhet har under senare år haft en sjunkande lönsamhet och budgetavvikelsen för året uppgår till -1,3 miljoner kronor. Trots att verksamheten inte fått checkökning under flera års tid har den fram tills i år lyckats leverera ett relativt gott resultat genom att hålla personaltätheten på en miniminivå och kontinuerligt effektiviserat i alla delar där det varit möjligt. Lönsamheten börjar emellertid minska och bedömningen är att utrymmet för ytterligare effektiviseringar nu är slut. Checkökningar är aviserade för 2023 gällande vissa av checknivåerna, men dessa förväntas inte till fullo kompensera för löne- och kostnadsökningarna som varit senaste åren och även förväntas under nästa år. Under rådande förutsättningar så är det mycket svårt att bedriva denna typ av verksamhet med fortsatt hög kvalitet och med ekonomiskt utfall i balans.

Affärsområde Familj och arbete visar ett resultat på +6,9 miljoner kronor, vilket är en budgetavvikelse på +3,3 miljoner kronor.

De flesta verksamheter inom affärsområdet visar positiva budgetavvikelser. Undantaget är boendestöd som, i likhet med tidigare år, visar en negativ budgetavvikelse. Trots viss checkökning inför 2022 och hårt fokus på att uttömma alla tänkbara möjligheter till åtgärder, fortsätter den negativa trenden kring resultatutvecklingen. Bedömningen är att det inte är möjligt att gå mycket längre med effektiviseringsåtgärder.

I början av 2019 tog Valfärd samhällsservice över två gruppboendestäder från privata anordnare efter ett beslut av IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Detta på grund av att vissa brister i lokalerna gör att de enbart får drivas i kommunal regi. Boendena har hela tiden drivits med underskott. Efter dialog med omsorgsenheten har en överenskommelse träffats om att extra ersättning kommer att tilldelas, fram till att ett ersättningsboende står klart under 2024.

Verksamhetsområdena stöd och behandling samt förebyggande insatser visar positiva budgetavvikelser, mycket beroende på att kundvalen gått bättre än budgeterat och att personalresurser används effektivt efter behov. Ofta hanteras frånvaro med befintliga personalresurser och vakanser tillsätts inte omgående. Dessutom arbetar personalen än mer tvärfunktionellt vilket medför att de har breda kompetenser och kan arbeta inom olika verksamheter utefter behov.

Affärsområde Kultur och Fritid visar ett resultat på -0,9 miljoner kronor, vilket är en negativ budgetavvikelse på 2,1 miljoner kronor.

Kulturhuset Dieselverkstaden står för största delen av avvikelserna med en negativ budgetavvikelse på 1,6 miljoner kronor. Den främsta orsaken är förseningar i ombyggnationen. Många arrangemang har behövt ställas in eftersom ombyggnadsarbete i lokalerna behövt prioriteras. En betydande del av finansieringen av verksamheten bygger på lokaluthyrning till externa aktörer och en stor del av denna uthyrning har inte varit möjlig.

Utöver detta har många av de kundefterfrågade aktiviteterna som drabbades hårt under pandemin haft svårigheter att återhämta sig. De sämre ekonomiska tiderna verkar ha påverkat efterfrågan på dessa. Att budgetavvikelsen inte blev större är tack vare ett välkommet tillskott från kultur- och fritidsenheten på 0,8 miljoner kronor gällande pandemirelaterat intäktsbortfall 2021.

Även Nacka Musikskola, som visar en negativ budgetavvikelse på 0,4 miljoner kronor, har under året drabbats av kundernas minskade köpkraft och därmed en minskad efterfrågan. Verksamheten har under många år gjort effektiviseringar för att kompensera det faktum att checkersättningen inte täcker löne- och verksamhetskostnader. När finansieringsmodellen minskade med en check under 2021 försämrades läget ytterligare. Bedömningen är att effektiviseringarna har nått en gräns för vad som är möjligt för att bedriva kvalitativ verksamhet med ekonomiskt utfall i balans.

8 Investeringar

Under året har investeringar om 1,4 miljoner kronor aktiverats gällande investeringsram för 2021. Detta rör dokumentationssystemet Epsilon.

Under året har även investeringar om 1,2 miljoner kronor aktiverats gällande investeringsram för 2022. Dessa investeringar rör till största delen möblemang till seniorcentren. Total investeringsram för 2022 uppgår till 4 miljoner kronor.

9 Redovisning riktade statsbidrag årsbokslut

| Bidrag som beviljats/erhållits 2022 mnkr | Sökt belopp | Erhållet/reserverat belopp | Kostnad | Netto |
|--|-------------|----------------------------|---------|-------|
| Personligt ombud | 1,6 | 1,6 | -1,6 | 0 |
| Totalt | 1,6 | 1,6 | -1,6 | 0 |

10 Uppföljning av medel ur framtidsfonder

Kommentar

Välfärd samhällsservice har inte mottagit medel ur framtidsfonderna.

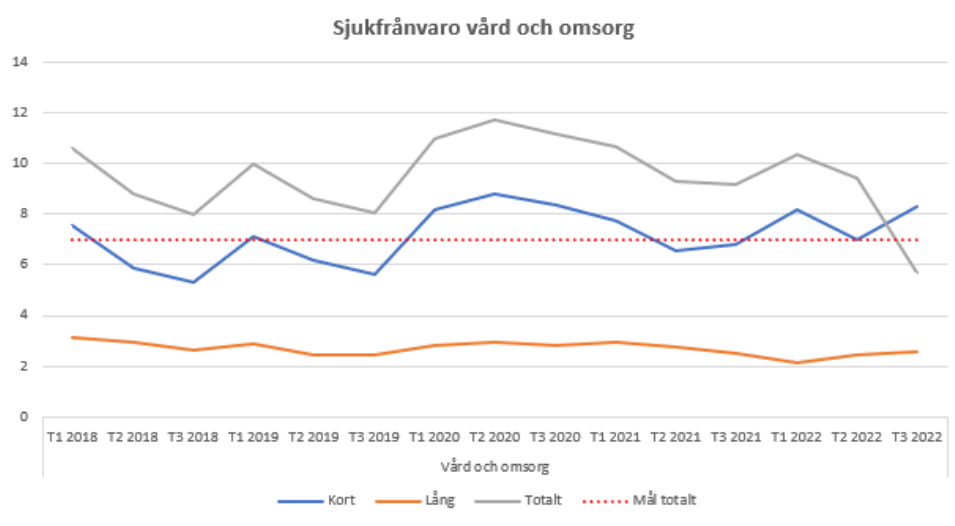
11 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron inom vård och omsorg var 8,3 procent för 2022 (målvärde 7 procent). Av den utgör 5,7 procent korttidssjukfrånvaron. Sjukfrånvaron har sjunkit jämfört med tidigare perioder även jämfört med 2021.

I affärsområdet Omsorg och assistans har sjukfrånvaron sjunkit till 7,2 procent i jämförelse med föregående år (8,6 procent). De har arbetat med frågor kring arbetsbelastning på arbetsplatsträffar och har ökat chefstätheten på grupp- och servicebostäderna.

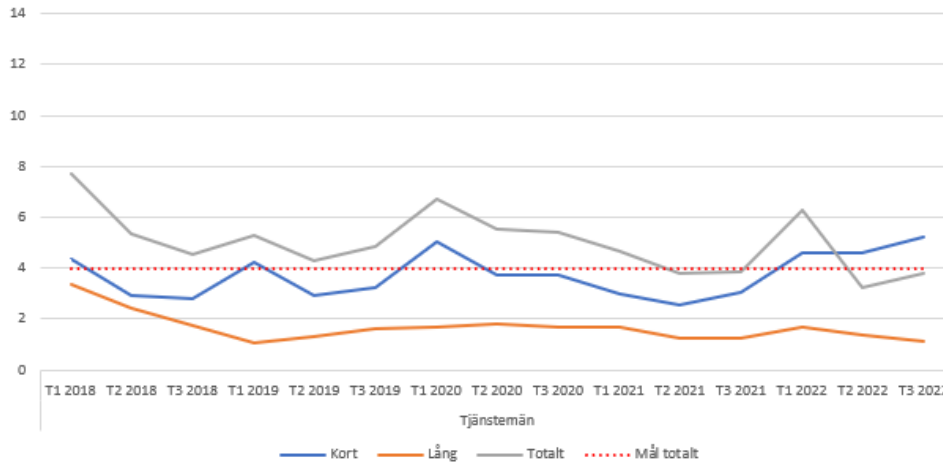
Inom affärsområdet Äldreomsorg har sjukfrånvaron sjunkit till 8 procent i jämförelse med föregående år (10,14 procent). Sjukfrånvaron består till största delen av korttidssjukfrånvaro, men sjukfrånvaron har sjunkit från tidigare

perioder under året. Man kan se att korttidssjukfrånvaron har ett samband med fortsatta restriktioner gällande att stanna hemma vid minsta symtom.



Sjukfrånvaron för tjänstemän är 5,2 procent (målvärde 4 procent) vilket är en ökning sedan förra året, då den låg på 3,85 procent. Sjukfrånvaron påverkas av ett striktare förhållningssätt kring att stanna hemma även vid lättare symptom. Flertalet tjänstemän inom produktionsområdet har begränsade möjligheter att arbeta hemifrån. Det finns ett flertal längre sjukskrivningar som inte är arbetsrelaterade vilket också påverkar utfallet.

Sjukfrånvaro tjänstemän



Rehabsamtal sker alltid vid långtidssjukskrivning och företagshälsovården samt HR kopplas in vid behov. Cheferna har tät kontakt med medarbetare som sjukskriver sig och hälsosamtal sker där det behövs.

Sjukfrånvaro totalt Valfärd samhällsservice

