

## Välfärd samhällsservice Tertialbokslut 2 2016

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott noterar tertialbokslut 2 för Välfärd samhällsservice till protokollet.

### Sammanfattning

Välfärd samhällsservice är efter en uppbyggnadsfas nu en sammanhållen organisation med målsättning att vara det bästa alternativet för nackaborna. Utfallet för perioden är ett negativt resultat på -0,1 miljoner kronor (mnkr). Årsprognosen för 2016 är ändrad till -0,5 mnkr. Till stor del beror nedskrivningen av årsprognos på omsorgens dagliga verksamhet som skrivit ner sin årsprognos till -3,5 mnkr. Intensivt analysarbete pågår för att hitta lämpliga åtgärder. Dessutom har en utvecklingschef tillsatts för verksamhetsområdet.

Den nya Flykting- och etableringsverksamheten växer fort och har under året öppnat två hem för vård och boende (HVB-hem) för ensamkommande barn. I maj övertogs uppdraget från socialpsykiatrin att planera och ha beredskap för att ta emot de nyanlända som kommer till Nacka. För att stärka konkurrenskraften för Nacka seniorcenter har en verksamhetschef och en utvecklingschef för hela verksamhetsområdet tillsatts. Syftet är att i större utsträckning ta tillvara samordningsvinster genom bland annat effektivare resursutnyttjande. Under tertial 3 kommer förutsättningar för expansion av verksamheten i Älta och på Talliden att analyseras.

Kund- och medborgarnöjdheten ligger överlag på en stabilt hög nivå inom de flesta verksamheter. Sjukskrivningarna minskar jämfört med tertial 1 men är fortsatt högre än målen bland vård- och omsorgspersonalen.



## Ärendet

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

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

Kunderna inom Valfärd samhällsservice erbjuds vård och omsorg, stöd i olika situationer inom sociala verksamheter samt inspiration och lärande inom fritid och kultur. Detta kräver kompetens och flexibilitet hos chefer och medarbetare men även förmåga att prioritera och anpassa administrativa, lokalmässiga och tekniska resurser. Med kundens behov i fokus sker ett kontinuerligt arbete för att utveckla välfärden i Nacka.

Valfärd samhällsservice är efter en uppbyggnadsfas med flera nya uppdrag och verksamhetsområden nu en sammanhållen organisation bestående av många delar. I syfte att optimera resursutnyttjande styrs produktionsområdet utifrån ett koncernperspektiv.

Från tertial 2 samlas flertalet arbetsmarknadsinsatser tillsammans med den tidigare Bemanningseenheten i det nya verksamhetsområdet Arbets- och karriärverksamheten. Som en följd av detta upphörde enheten Arbetscentrum. Karriärgallerian, en arbetsmarknadsinsats riktad mot unga, ingår nu med fritidsgårdarna och idrottsdriften i det omdöpta verksamhetsområdet Idrotts- och fritidsverksamheten.

Från tertial 2 har även verksamhetsområdena Personlig assistans och Omsorgen samlats under det gemensamma namnet Omsorg- och assistansverksamheten. Samordning och utbyte mellan enheterna inom detta verksamhetsområde ökar ständigt. I augusti tillsattes en ny tjänst som utvecklingschef vars uppgift är att driva frågor kring metod- och affärsutveckling samt effektivisering.

Den nya Flykting och etableringsverksamheten växer fort och har under året öppnat två HVB-hem för ensamkommande barn. Ungdomarna har tagits väl emot av de närboende och flera olika initiativ från privatpersoner och organisationer bidrar till möjligheten för en god integration. I maj övertog Flykting- och etableringsverksamheten uppdraget från socialpsykiatrien att planera och ha beredskap för att ta emot de nyanlända som kommer till Nacka. Därutöver ska det finnas beredskap för att erbjuda praktisk introduktion till självbosatta nyanlända.

För att stärka konkurrenskraften för Nacka seniorcenters fem boenden har en ny verksamhetschef med uppdrag att leda och samordna verksamhetsområdet tillträtt under



augusti. För att ytterligare öka affärsmässighet och effektivisering finns sedan juni även en utvecklingschef på plats. För att möta förväntningarna från en ökande marknad analyserar Valfärd samhällsservice möjligheterna att i egen regi öppna ett nytt större boende i centrala Älta som ersättning från det existerande. Även möjligheter till att utöka kapaciteten och effektivisera verksamheten i Talliden diskuteras tillsammans med Rikshem som äger fastigheten.

Inom Kulturverksamheten har flera projekt startats med syfte att bidra till ökad integration i nackasamhället. Dessa genomförs ofta i samspel med externa aktörer. Inom biblioteken pågår förberedelserna för kommande biblioteksupphandling.

Produktionsområdet har 1 442 medarbetare varav 872 är tillsvidareanställda. Sjuktalet är något lägre än i våras men fortfarande för höga jämfört med målen. Högst är sjuktalet bland dem som arbetar inom vård och omsorg. Det systematiska arbetsmiljöarbetet är fortsatt prioriterat och fokuserar främst på korttidssjukskrivningarna och tidiga insatser vid befarad långtidssjukskrivning.

Utfallet för perioden är ett negativt resultat på -0,1 mnkr. Årsprognosen för 2016 är ändrad till -0,5 mnkr.

## Verksamhetsresultat ■

### Nöjda kunder och medborgare – kvalitet i fokus

Det har inte gjorts några nya mätningar av kund- och medborgarnöjdheten under perioden men bedömningen är att den fortfarande ligger på en stabilt hög nivå inom de flesta verksamheter inom Valfärd samhällsservice. Några verksamheter, till exempel Bibliotek och Sommarkollo (för barn och unga inom lagen om stöd och service (LSS)) har dock mätt generell nöjdhet med metoden ”Happy-or-not”, vilket bidrar till en direkt kundrespons. Resultaten visade sig vara mycket positiva.

Förutom ett målmedvetet och kontinuerligt arbete med att stärka kund- och medborgarmedverkan i verksamheterna, är service och professionellt bemötande en grundläggande del i kvalitetsarbetet inom alla verksamheter. Inom Nacka seniorcenter pågår flera aktiviteter kring delaktighet och bemötande. Andelen personer med demenssjukdom ökar vilket ställer krav på ytterligare kompetenshöjning inom detta område. Två seniorcenter har fått statliga stimulansmedel till ökad nattbemanning vilket kan medföra en ökad trygghet för kunderna. Inom Individ- och familjeverksamheten fortgår arbetet med att utveckla enheterna utifrån en evidensbaserad praktik. För att kvalitetssäkra insatserna har olika bedömningsinstrument införts på flera av insatserna i syfte att säkerställa att en systematisk uppföljning och utvärdering av insatser sker. I den nya organisationen Arbets-



och karriärverksamheten utvecklas nya synergieffekter mellan de olika uppdragen. En bättre möjlighet finns att samverka med utbildningsföretag kring rekrytering och bemanning när det gäller olika anställningsmöjligheter. Inom Flyktingverksamheten pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete som bygger på tydlighet och samverkan med såväl myndigheter som närsamhället. Bibliotekens samtliga medarbetare ska få en anpassad utbildningsinsats om integration i syfte att få bättre verktyg för att kunna ge en bra service till nyanlända. Inom välfärd samhällsservice sker ett kontinuerligt utvecklingsarbete av välfärdstjänsterna. Nya samarbetsformer och kunskapsutbyten identifieras fortlöpande.

### **Barnperspektivet**

Ett flertal av verksamheterna inom Välfärd samhällsservice vänder sig till barn och unga vuxna. Inom kulturverksamheterna, Bibliotek, Nacka musikskola och Kulturhuset Dieselverkstan är dessa en betydande andel av målgruppen. Även inom verksamheterna som utför stöd och behandling är barnperspektivet en viktig del. Det är högst väsentligt att försöka förstå barnens situation, upplevelser och behov. Som ett led i att öka barns delaktighet i öppenvårdsinsatser behövs mer kunskap om i vilken omfattning och på vilket sätt barn är delaktiga. Vid granskning av upprättade genomförandeplaner inom Individ- och familj, framkom att barnens delaktighet är bristfällig och behöver vidareutvecklas. Det är ett generellt förbättringsområde att öka delaktigheten för barn och unga.

### **Vara väl kända**

Välfärd samhällsservice har behov av att bli tydligare med verksamheternas kund-erbjudanden och att komma ut med nyheter i olika kanaler såsom sociala medier och media. Det är även väsentligt att kommunicera om framsteg och nyheter i verksamheterna för allmänhet och beslutsfattare. Exempelvis behöver samarbetsmöjligheter för välfärdsutveckling som finns med kunder, myndigheter och andra aktörer synliggöras.

Tertial 2 har präglats av flytten av hemsidorna till nya nacka.se. En ny webborganisation där verksamhetsredaktörer med tydligt ansvar för att leda arbetet för varje verksamhets webbsidor har kommit på plats och fortsätter att utvecklas. I samband med skapandet av nya hemsidor för flertalet verksamheter har målgrupps-anpassningar och integrering med olika sociala medier genomförts. I några fall producerar Välfärd samhällsservice material som publiceras på kommunens sidor för omsorg och stöd, vilket sker inom ramarna för befintliga överenskommelser och uppdrag. Alla hemsidor är nu uppdaterade och målgruppsanpassade och nyfikenheten är stor på fortsatt kommunikationsutveckling inom verksamheter och enheter.



## Insatta resurser ■

### Medarbetare

Välfärd samhällsservice redovisar sedan början av 2016 skilda nyckeltal för vård- och omsorgspersonal respektive administrativ personal. Sedan tertial 1 har antalet sjukskrivna minskat inom Välfärd samhällsservice men fortsatta åtgärder och satsningar krävs för att ytterligare minska sjukskrivningarna. För administrativ personal ligger de korta sjukskrivningarna precis under målnivån. Sjuktalen för personal inom vård och omsorg ligger högre och utfallet för årets första åtta månader är 8,14 %.

Välfärd samhällsservice kommer fortsätta arbetet med att minska korttidsfrånvaron, bland annat genom tidiga och regelbundna kontakter med de sjukskrivna. Välfärd samhällsservice deltar i kommunens satsning på utbildningar för chefer i arbetsmiljö och hälsa. Goda exempel att lyfta fram är Socialpsykiatrins införande av ett hälsoråd samt Fritidsgårdarna som inför hälsosamtal ännu tidigare i processen för att kunna arbeta mer förebyggande.

### Utfall och prognos

Välfärd samhällsservice omsätter på årsbasis knappt 570 mnkr och visar för perioden januari - augusti 2016 ett ackumulerat utfall om -0,1 mnkr, vilket innebär en positiv avvikelse mot periodens budget om +0,3 mnkr. Produktionsområdet har ett budgeterat mål om ett nollresultat. Årsprognos baserad på resultat för tertial 2 är -0,5 mnkr. Detta är en justering från Tertial 1 där prognosen var noll.

Välfärd samhällsservice (belopp i tkr)	Utfall jmf mot budget			Års- budget	Års- prognos
	Ack utfall jan-aug	Ack Budget jan-aug	Avvikelse		
<b>Ledning och verksamhetsstöd</b>	249	14	235	0	1 300
<b>Individ &amp; familj</b>	-34	-33	-1	0	0
<b>Idrotts- o fritidsverksamheten</b>	1 183	12	1 171	0	200
<b>Kulturverksamheten</b>	1 101	19	1 082	0	0
<b>Omsorgen (exkl assistans-verksamheten)</b>	-5 154	113	-5 267	0	-3 500
<b>Personlig assistans</b>	-1 421	-548	-873	0	0
<b>Arbets- och karriärverksamheten</b>	-121	7	-128	0	0
<b>Seniorcenter Ektorps</b>	755	-19	774	0	1 000
<b>Seniorcenter Talliden</b>	-1 816	-7	-1 809	0	0
<b>Seniorcenter Sofiero</b>	-187	-4	-183	0	0
<b>Natt &amp; Larm</b>	2 056	16	2 040	0	0
<b>Seniorcenter Sjöträpan</b>	294	-34	328	0	0
<b>Seniorcenter Älta</b>	-189	-2	-187	0	0
<b>Flykting- och etableringsverksamheten</b>	3 155	3	3 152	0	500
<b>Total</b>	<b>-129</b>	<b>-463</b>	<b>334</b>	<b>0</b>	<b>-500</b>



Områden med väsentliga avvikelser mot budget analyseras nedan.

### **Omsorg- och assistansverksamheten**

För perioden januari - augusti föreligger en avvikelse mot budget om -5,3 mnkr och årsprognosen har justerats ner från -2,5 mnkr till -3,5 mnkr. Orsaken till negativa avvikelsen finns framförallt inom **daglig verksamhet** där överetablering medfört att beläggningsgraden gått ner (77 % under tertiäl 2) och i och med detta har intäkterna minskat. Arbete med att reducera personalstyrkan pågår, men effekterna av dessa åtgärder uppstår med viss fördröjning. Även **Korttidsboende, Gruppboende** och **Personlig assistans** avviker negativt mot budget. För åtgärder i syfte att på sikt uppnå budget i balans, se bilagor med Åtgärdsplaner.

### **Flykting- och etableringsverksamheten**

Det positiva utfallet om 3,2 mnkr utgör även avvikelsen mot budget i och med att verksamheten är ny och ej budgeterat inför 2016. Verksamheten bedriver sedan början av året **två HVB-hem** och det positiva resultatet beror på omständigheter kring verksamhetens uppstart och är därmed av engångskaraktär. I initialskedet var beläggningsgraden låg och personalen kunde, genom samordning med andra verksamheter och senarelagd rekrytering, snabbt anpassa bemanningen till rådande omständigheter. Från och med augusti är beläggningsgraden på HVB-hemmen nära 100 % och därmed kommer personalkostnaderna öka under tertiäl 3. Även området **insatser nyanlända** har hittills under året varit i ett uppbyggnadsskede, men kommer att öka väsentligt under tertiäl 3 i och med att mängden kvotflyktingar som ska introduceras beräknas öka kraftigt (232 flyktingar är beräknade under december, jämfört med 58 för september). Därmed kommer kostnaderna, även för detta område att öka. Således, sammantaget läggs en årsprognos på +0,5 mnkr för verksamhetsområdet.

### **Individ- och familjeverksamheten**

Trots att hela verksamhetsområdet har budget i balans står **boendestöd inom Socialpsykiatri** för en negativa budgetavvikelse om -1 mnkr. Denna balanseras upp på totalnivå av att flera övriga enheter inom individ- och familjeverksamheten har positiva budgetavvikelser, framförallt **Barn- och ungdomsverksamheten**. Den negativa budgetavvikelsen för boendestöd förklaras av att ersättning per boendestödstimme uppgår till lägre belopp än beräknad kostnad per timme. Diskussion gällande framtida ersättningsnivåer pågår med Sociala kvalitetsenheten.

### **Kulturverksamheten**

Trots en positiv budgetavvikelse om 1 mnkr per tertiäl 2, behålls årsprognosen om nollresultat för kulturverksamheten. Orsaken till detta är framförallt de negativa budgetavvikelserna avseende biblioteken, som under tertiäl 3 förväntas att ta hela positiva



budgetavvikelsen som huvudsakligen Kulturhuset Dieselverkstan står för i anspråk. 2016 är det sista året i nuvarande avtalsform gällande biblioteken och bedömningen är att det inte är möjligt att förlänga avtalen (avtalsperiod 2017-2018) med nuvarande avtalsupplägg utan att göra förlustresultat på dessa.

### **Idrotts- och fritidsverksamheten**

Den positiva budgetavvikelsen om + 1 mnkr består framförallt av ej budgeterad säsongvariation gällande Karriärgallerians verksamhet samt ej budgeterade variationer avseende elförbrukning. Kostnaderna förväntas stiga kraftigt avseende båda dessa under tertial 3, varför årsprognosen skrivs ner från +0,5 mnkr till +0,2 mnkr.

### **Nacka seniorcenter**

Budgetavvikelse för samtliga seniorcenter uppgår för perioden januari - augusti till knappt +1 mnkr. Detta trots att kostnader för löneökning utöver budget gällande undersköterskor belastat periodens resultat med -0,5 mnkr. Prognosen oförändrat på 1 mnkr för seniorcenter Ektorp.

### **Avtalstrohet**

Välfärd samhällsservice har efter tertial 2 en avtalstrohet på 58 %. Siffran borde egentligen vara högre i och med att stora belopp har inhandlats från tre leverantörer som inte finns registrerade i kommunens avtalsdatabas, men som Nacka kommun har avtal med. Åtgärder för att förbättra möjligheten till analys av avtalstrohet bör vara att tillse att alla leverantörer det finns avtal med också är registrerade i avtalsdatabasen.

### **Statsbidrag**

Tre av Nacka seniorcenters verksamheter har fått beviljade stimulansmedel. För två seniorcenter beviljades medel för att möjliggöra utökad bemanningen nattetid på demensenheter och därigenom förbättra kvalitet och trygghet för kunderna. För ett seniorcenter beviljades medel för att öka bemanningen på det särskilda boendet och inom dagverksamheten. Ytterligare ett seniorcenter har ansökt om stimulansmedel för att kunna utöka dagpersonalen och därigenom möjliggöra arbete enligt demensriktlinjer. Inom Individ- och familjeverksamheten har enheten Socialpsykiatri blivit beviljat stimulansmedel för en basutbildning i Neuropsykiatri. Medel har även ansökts för utveckling av ett vård- och stödsamordningsteam.

### **Investeringsredovisning**

Planerade investeringar avser inventarier och är ca 0,6 miljoner kronor.



## **Bilagor**

Bilaga 1 Åtgärdsplan för Daglig verksamhet

Bilaga 2 Mål och nyckeltal

Bilaga 3 Verksamhetsstatistik Välfärd samhällsservice

Anette Böe  
Produktionsdirektör

Henrik Feldhusen  
Biträdande produktionsdirektör

Kristina Kriström  
Controller