



Tertialbokslut
Välfärd samhällsservice
Tertial I 2017

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Verksamhetsresultat	4
2.1	Bästa utveckling för alla.....	5
	<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>	5
2.2	Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka.....	5
	<i>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.....</i>	5
2.3	Stark och balanserad tillväxt	6
	<i>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.....</i>	6
2.4	Maximalt värde för skattepengarna.....	7
	<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>	7
3	Ekonomiskt resultat	8
4	Investeringar.....	10
5	Sjukfrånvaro bland kommunens medarbetare.....	11
6	Åtgärdsplan.....	12

I Sammanfattning

Välfärd samhällsservice samlar alla de kommunala kunderbjudandena inom välfärdsområdet utom de som regleras av skollagen. Målsättningen är att vara det bästa alternativet för nackaborna. Produktionsområdet visar för perioden januari till april 2017 en avvikelse mot budget om -4,4 miljoner kronor. Prognosen för året är -0,3 miljoner kronor vilket är 3 miljoner kronor lägre än budgeterat.

Största budgetavvikelsen finns inom Nacka seniorcenter och kopplas till de extra insatser som krävs kring utvecklingsarbetet på Sjöträpan. Även Omsorg- och assistansverksamheten bedöms gå med ett stort underskott vilket i huvudsak beror på minskade intäkter för Korttidsboendet. Glädjande är att den negativa trenden för daglig verksamhet har vänt och att prognosen visar på ett betydligt bättre utfall 2017 jämfört med tidigare år.

Biblioteken har haft en besvärlig vår med externa grupper som försökt påverka bibliotekens utbud. Samtidigt har en enskild kund uppträtt mycket störande på Fisksätra bibliotek och även trakasserat och hotat medarbetare.

Välfärd samhällsservice fortsätter kvalitetsarbetet med fokus på att samla in kundsynpunkter och registrera avvikelser inom alla verksamhetsområden. Trenden är positiv men mycket arbete återstår inom området. Generellt visar kundundersökningar och inkomna kundsynpunkter på nöjda kunder och besökare inom produktionsområdet.

Inom samtliga verksamhetsområden pågår olika satsningar för att minska miljöpåverkan och öka hållbarheten. En stor utmaning är att hitta former för att redovisa och följa upp effekterna av satsningarna. Det är exempelvis svårt att särredovisa inlöp av exempelvis ekologiska livsmedel för mindre verksamheter som till stor del handlar i lokala butiker.

Välfärd samhällsservice ska växa med Nacka och deltar i relevanta stadsutvecklingsprojekt. Aktuellt just nu är planering för ett nytt äldreboende i Älta centrum och utvecklande av gemensamma administrativa lokaler i Ektorp.

Sjuktalen är fortfarande högre än målsättningen och utvecklingen av det systematiska arbetsmiljöarbetet fortsätter i syfte att bättre följa upp och stötta cheferna i detta arbete. Produktionsområdet uppfattas fortfarande som en attraktiv arbetsgivare. Det går att rekrytera till de tjänster som utannonseras men många rekryteringar tar betydligt längre tid och har färre kvalificerade slutkandidater än tidigare.

2 Verksamhetsresultat

Välfärd samhällsservice levererar välfärdstjänster inom ett stort antal områden i Nacka. Uppdrag från sju olika nämnder utförs och flertalet nackabor kommer i kontakt med någon av verksamheterna när de exempelvis besöker någon av Nackas idrottsanläggningar, bibliotek, fritidsgårdar, äldreboenden, öppna verksamheter eller kulturhuset Diesilverkstan. Omkring 1500 medarbetare är verksamma inom produktionsområdet och omsättningen för 2017 är budgeterad till 562 miljoner kronor.

Under årets första månader har händelserna vid Nacka seniorcenter Sjötäppan dominerat arbetet inom Välfärd samhällsservice. Efter att produktionsområdets ledning fått information om ett flertal allvarliga händelser med felaktigt bemötande och vanvård gentemot kund inleddes ett intensivt arbete. Detta arbete har lett till en genomgripande översyn kring bemötande, rutiner och kompetens på boendet. Då ett flertal medarbetare har omplacerats eller lämnat kommunen har nästan tjugo personer rekryterats och en ny ledning finns på plats. De stora omställningarna har lett till att personalkontinuiteten för de boende har blivit lidande. Det har även uppmärksammats flera brister i omvårdnad och hälso- och sjukvård med ett flertal rapporteringar och anmälningar enligt lex Sarah och lex Maria som följd. Situationen är nu stabiliserad och ett förstärkt kvalitetsarbete med grundliga uppföljningar kommer att pågå under hela 2017 och in i 2018.

Biblioteken har utsatts för en stark extern påverkan i samband med att vissa personer och en organisation försökt påverka bibliotekens utbud. Samtidigt har en enskild kund uppträtt hotfullt mot personal, främst i Fisksätra. Dessa händelser har föranlett ett behov för personalförstärkningar för att öka bemanningen av trygghetsskäl. Det har även inneburit att biblioteken inte alltid kunnat hålla öppet som planerat.

Arbets- och karriärverksamheten har HBTQ-certifierats enligt RFSLs kriterier. Detta uppmärksammades med att stadsdirektören och personaldirektören uppvaktade och gratulerade verksamheten.

Fritidsgårdarna har börjat med lördagsöppet på Tvåans fritidsgård under namnet "Weekend chill". Verksamheten fortsätter därmed att utvecklas efter ungdomarnas behov och intressen. "Weekend chill" gästas av upp emot hundra ungdomar varje lördag och är uppskattat av både besökare och medarbetare.

Sammanställning statsbidrag		
Enhet	Syfte	Beslutat belopp (tkr)
Seniorcenter Ektorp	Utökad bemanningen nattetid på demensenheterna	1 445
Seniorcenter Talliden	Utökad bemanningen nattetid på demensenheterna	965
Seniorcenter Sjötäppan	Utökad bemanningen nattetid på demensenheterna	974
Seniorcenter Sofiero	Utökad bemanning dagtid för att möjliggöra arbete enligt demensriktlinjer.	472
Seniorcenter Älta	Utökad bemanning dagtid för att möjliggöra arbete enligt demensriktlinjer.	372
Beroendeverksamheten	Pilotprojektet <i>Case Manager som servicefunktion.</i>	830
Personligt ombud	Anställning av 4 extra personliga ombud.	1 210
		6 268

Beslutade belopp gällande statsbidrag är i linje med bedömning i mål och budget för 2017.

2.1 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.

—


Kommentar

Välfärd samhällsservice arbetar systematiskt med kvalitetsfrågor och i detta arbete är kundinflytande och kundsynpunkter bärande delar.

Alla verksamheter inom Välfärd samhällsservice genomför olika former av kund- och medborgarundersökningar. I de fall som de olika myndigheterna inte genomför några mätningar utför produktionsområdet egna. Att följa trender av kund- och medborgarnöjdhet är en väsentlig del av utvecklingsarbetet. Utfallen av undersökningarna redovisas i årsbokslut. Bedömningen är att nöjdheten ligger på en hög nivå inom de flesta verksamheter inom Välfärd samhällsservice. Förutom ett målmedvetet och kontinuerligt arbete med att stärka kund- och medborgarmedverkan i verksamheterna, är service och professionellt bemötande en grundläggande inom alla verksamheter. En målveten strategi för att identifiera förbättringsområden men också för att skapa delaktighet är en strukturerad synpunktshantering. Alla verksamheter tar emot och hanterar synpunkter kontinuerligt, ett förbättringsområde är dock att registrera dessa i produktionsområdets gemensamma databas i syfte att lättare kunna genomföra kvantitativa analyser.

Grunden för verksamheternas höga kvalitet är kompetenta, stolta, friska och motiverade medarbetare. Välfärd samhällsservice har generellt välutbildade medarbetare och uppnår i huvudsak formella krav från myndigheter på utbildningsnivå inom exempelvis vård- och omsorgsverksamheterna.

Välfärd samhällsservice hade ett bra resultat på medarbetarundersökningen som genomfördes 2016. Medarbetarindex och ledarskapsindex ligger fortfarande på höga nivåer och står sig väl i jämförelse med liknande verksamheter i andra kommuner. Svarefrekvensen är hög vilket visar på ett högt engagemang hos medarbetarna.

Indikatorer	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017	
 Antal registrerade kund- medborgarsynpunkter	394	395	204	1 000	TI

2.2 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.

—

Kommentar

Välfärd samhällsservice har verksamheter i alla kommunens delar. En stark påverkan på livsmiljöerna för många som bor i eller besöker Nacka kopplas till drift och underhåll av de idrottsanläggningar där produktionsområdet har driftansvaret.

Inom bibliotek och fritidsgårdar men även på vård och omsorgsboenden är arbetet med trivsel, trygghet och tillgänglighet högt prioriterad. Produktionsområdet bedriver verksamheter i lokaler som ägs av ett stort antal olika fastighetsägare. Arbetet pågår ständigt med att anpassa dessa lokaler efter de behov som respektive verksamhet har. Under 2017 pågår flera projekt kring hygienutrymmen samt gemensamhetslokaler och besöksytor.

Flertalet verksamheter arbetar med att minska miljöbelastning på olika sätt. Källsortering och ambitionen att handla hållbara produkter och tjänster är de vanligaste insatserna men även insatser för att minska resande och att minska antalet utskrifter förekommer. Ett arbete att hitta effektiva metoder att följa upp exempelvis hållbara inköp och arbetet inleds under 2017 och kommer att fortsätta 2018. I dagsläget är det mycket svårt att exempelvis redovisa andelen inköpta ekologiska livsmedel för de mindre boendena som handlar livsmedel i de lokala butikerna.

I takt med att Nacka växer kommer nya verksamhetslokaler att behövas, både för att hantera ökade volymer och nya uppdrag men också för verksamheter som behöver flyttas. Välfärd samhällsservice deltar i ett förberedande arbete för ett eventuellt äldreboende i egen regi som planeras ligga i Älta centrum. Ett annat projekt pågår med målsättningen att samla flera verksamheters ledning och administration i en gemensam lokal, troligen i Ektorps centrum.

2.3 Stark och 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.

—

Kommentar

Tillgång till kvalificerad arbetskraft är av största vikt för kvalitet och effektivitet inom hela produktionsområdet. Under senaste åren har det inom en del områden blivit allt svårare att rekrytera medarbetare för både tillsvidareanställning och för olika former av visstidsanställningar. Rekryteringar tar också ofta längre tid och kandidaterna bestämmer sig allt senare för om de vill ta anställning. Detta är märks påtagligt i samband med rekrytering av extrapersonal för sommarperioden.

Nyckelkompetenser inom vård-och omsorgsverksamheterna såsom sjuksköterskor och ledare är ofta svåra att rekrytera vilket ofta skapar behov att hitta tillfälliga lösningar med hjälp av bemanningsföretag. Bland kandidaterna till tjänster som undersköterskor märks ofta låg språkkunskap och stort behov av stöd och handledning för att komma in i sina uppdrag. Inom Nacka seniorcenter planeras en arbetsförlagd utbildning i svenska för medarbetarna i samarbete med kommunens utbildningsexperten.

Produktionsområdet arbetar för att vara en del av ett växande Nacka och målet är att minst behålla nuvarande marknadsandelar. Arbetet med marknadsföring och kommunikation har intensifierats. Marknadsföringsmässigt utgår arbetet från de olika målgruppernas behov och intresse och

kommunikationen anpassas efter de kanaler kunderna vill använda sig av. Arbetet med hemsidor och sociala medier pågår ständigt

Fritidsgårdarna använder sig flitigt av sociala medier och har nu 4700 följare på Facebook och Instagram. Besöksstatistiken för webbsidorna inom Valfärd samhällsservice har ökat med + 17% unika sidvisningar jämfört med föregående tertiäl. Arbets- och karriärverksamheten har satsat extra på marknadsföring med rekryteringsmässor, annonser och webb, vilket för dem syns som ett positivt resultat med en ökning med 70% för unika sidvisningar.

2.4 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.

—

Kommentar

Se kapitel 3

3 Ekonomiskt resultat

Produktionsområdet Valfärd samhällsservice visar för första tertialet 2017 ett utfall om +1,3 miljoner kronor, vilket är en negativ budgetavvikelse om 4,4 miljoner kronor.

Utfallet för Nacka seniorcenter uppgår för perioden till -0,3 miljoner kronor, vilket innebär en negativ avvikelse mot budget om 4 miljoner kronor. I stort sett hela den negativa budgetavvikelsen återfinns hos seniorcenter Sjötäppan. De extraordinära händelser som inträffade där under början av året har medfört stort behov av extra personella resurser och andra ej budgeterade verksamhetskostnader. Vid marsbokslutet sänktes årsprognosen för Nacka seniorcenter med 1 miljon kronor och bedömningen är att ytterligare sänkning är nödvändig, så ytterligare sänkning med 1 miljon kronor görs. Ny helårsprognos för Nacka seniorcenter är -0,8 miljoner kronor.

Efter första tertialet har Omsorg- och assistansverksamheten ett utfall på - 1 miljon kronor, vilket är en negativ avvikelse mot budget om 2,4 miljoner kronor. Inom Omsorg- och assistansverksamheten är det framförallt tre enheter som avviker negativt mot budget:

- Hälso- och sjukvårdsgruppen: Finansieringen täcker inte fullt ut den bemanning som krävs för att säkerställa patientsäkerheten. Uppdragets längd och omfattning ska upp för beslut på KSVU i maj.
- Korttidsboende: första tertialets avvikelse mot budget har uppstått genom att checkintäkterna är lägre än budgeterat. Biståndsbesluten beviljas för allt färre dagar och då vill de flesta kunder förlägga dessa dagar på helger. Eftersom det inte alltid är möjligt att erbjuda alla kunder helger har ett antal kunder valt att säga upp sina platser. Ett flertal åtgärder är på gång för att minska underskottet: medarbetare som slutar genom naturlig avgång under året kommer inte att ersättas, arbete med att effektivisera beläggningen i syfte att minska personalkostnaden pågår och översyn av de kunderbidandena som finns görs. Årsprognosen som skrevs ner till -1 miljon kronor per marsbokslutet ligger kvar efter första tertialets bokslut.
- Daglig verksamhet: Fortfarande föreligger problem med tomplatser som medför lägre checkintäkter än budgeterat. Intresset från nya kunder har dock börjat öka. Tack vare en rad åtgärder som pågår har den negativa trenden för daglig verksamhet börjat vända och den negativa budgetavvikelsen har minskat sedan marsbokslutet. Förväntningen är att under året uppnå budget i balans. Flera medarbetare ska under året sluta genom naturlig avgång, och dessa kommer inte att ersättas. Arbete med att se över checknivåer är initierad hos beställarens handläggare.

Flykting- och etableringsverksamheten har under första tertialet ett utfall om nära +2 miljoner kronor, vilket är en positiv budgetavvikelse om 1,8 miljoner kronor. Överskottet avseende HVB för ensamkommande baseras på de ersättningsnivåerna som gäller fram till och med sista april. Från och med maj kommer ersättningsnivåerna att sänkas, vilket medför att den positiva budgetavvikelsen som föreligger successivt kommer att minska. Vid full beläggning resten av året bedöms ekonomiskt utfallet vara i balans till årsskiftet. Anhörigstöd också en positiv budgetavvikelse efter första tertialet, vilken kommer att användas för det utvecklingsarbete som verksamheten av uppdragsgivaren är ålagd att utföra.

Kulturverksamheten, framförallt biblioteken, har under våren erfarit extraordinära händelser i form av hot, vilket har orsakat störningar i ordinarie verksamhet och krävt extra insatser i form av resursförstärkning av extra personal, förstärkta väktarinsatser och extra stödsamtal med personalen. Hotbilden har glädjande nog avtagit under april men har påverkat det ekonomiska utfallet för första tertialet negativt. Kulturhuset Dieselverkstaden har påbörjat arbete för att bättre anpassa organisationen efter nuvarande uppdrag vilket medfört att den negativa budgetavvikelsen minskat från marsbokslutet och förväntningen är ekonomiskt utfall i balans till årsskiftet.

Verksamhet, tkr	Ack utfall 2017			Ack budget 2017		Helår budget och prognos 2017		
Kostnader (-) Intäkter (+)	Utfall intäkter	Utfall kostnader	Utfall netto	Budget netto	Budget- avvikelse	Budget netto	Prognos netto	Prognos avvikelse
Ledning och verksamhets-stöd	1 176	-1 414	-239	268	-507	657	657	0
Individ- och familje-verksamheten	18 599	-18 058	541	273	268	263	263	0
Idrotts- och fritids-verksamheten	17 249	-16 562	687	-6	693	248	248	0
Kultur-verksamheten	22 987	-23 280	-293	-149	-144	-362	-362	0
Omsorg- och assistans-verksamheten	39 905	-40 842	-937	1 511	-2 448	578	-422	-1 000
Nacka seniorcenter	78 599	-78 899	-300	3 654	-3 954	1 158	-842	-2 000
Flykting- och etablerings-verksamheten	11 148	-9 185	1 963	138	1 825	134	134	0
Arbets- och karriär-verksamheten	1 517	-1 603	-86	54	-139	24	24	0
Summa	191 180	-189844	1 336	5 742	-4 406	2 700	-300	-3 000

4 Investeringar

Inga pågående investeringsprojekt finns per sista april 2017. En investeringsram om 1,5 miljoner kronor finns för 2017.

5 Sjukfrånvaro bland kommunens medarbetare

	2016	2017 T1
Totalt Valfärd samhällsservice	7,61	7,94
Vård och Omsorg (mål 7 %)	8,59	9,07
Övriga (mål 4 %)	3,58	5,31

Valfärd samhällsservice följer medarbetarnas sjukfrånvaro separat för vård- och omsorgspersonal respektive administrativ personal. Frånvaron är normalt högre på våren beroende på influensaperioder och liknande men den är klart högre än målen.

Cheferna fortsätter arbeta aktivt med tidiga insatser, bland annat genom förebyggande hälsosamtal och tidiga regelbundna kontakter med de sjukskrivna. Genom hälsosamtalen kan cheferna kartlägga och sätta in hälsofrämjande åtgärder i tid och på så sätt undvika längre sjukskrivningar. Valfärd samhällsservice arbetar också vidare med rehabiliteringssystemet Adato som är ett bra stöd i chefernas rehabiliteringsarbete. Tidig kontakt med personalstrateger och företagshälsovården är viktigt i arbetet med att sänka sjukfrånvaron. Under 2017 har en extra satsning inletts där personalstrategerna genomför regelbundna verksamhetsbesök för att följa upp utvecklingen och stötta cheferna i ibland annat det förebyggande arbetet.

6 Åtgärdsplan

Åtgärder för kostnadssänkning	År / månad	Beslutsdatum	Budgeterad kostnadssänkning eller intäktsökning, Tkr	Varav personal, tkr	Utfall åtgärder, tkr	När i tid åtgärd fått full effekt	Kommentar
Omsorgen- Daglig verksamhet:							
Höjda checknivåer	2017-04		65			2017-12	Björknäs
Nya kunder	2017-06		580			2017-12	Gäller SKAPA och Natur o Kultur
Minskning personal	2017-06		350	350		2017-12	Gäller SKAPA och Björknäs. Minskad bemanning om 0,5 årsarbetare per enhet.
Omsorgen - Korttidsboende							
Minskning personal	2017-04		700	700			Tjänster som försvinner genom naturlig avgång och inte kommer ersättas. En tjänst i april och två tjänster i september
Nacka seniorcenter - Sjöträpan							
Höjning checknivåer	2017-05						Genomgång av nivåhöjningar följs upp månadsvis
Slutföra rekryteringar	2017-07		500	500		2017-09	Minskar inhyrningsbehovet, minskat behov av dubbelbemanning och introduktionskostnader
Minskad sjukfrånvaro	2017-04		200	200		2017-12	Tillsvidareanställd personal på plats medför stabilitet och rimlig arbetsbelastning
Arbeta effektivt med flexibla arbetstidsmodellerna	2017-07		300	300		2017-12	Ökad medvetenhet om verksamhetens resursbehov kopplat till rätt checknivåer